



reporte de

sustentabilidad

2009
2010

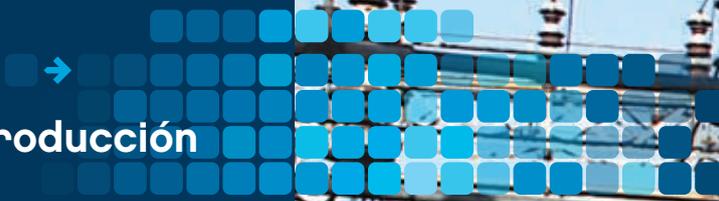






Índice

1. Introducción	4
1.1 Carta del Presidente	5
1.2 Carta del Gerente de Desarrollo Sustentable	6
1.3 Alcance del Reporte	7
1.4 El mercado eléctrico en la Argentina	8
2. Edenor y la sustentabilidad	10
2.1 Así es Edenor	11
2.2 Nuestra Misión, Visión y Valores	13
2.3 Gobierno corporativo	14
2.4 Transparencia	16
2.5 La estrategia de sustentabilidad	18
3. El compromiso con el ambiente	34
3.1 Compromiso	35
3.2 Iniciativas para cuidar el impacto ambiental	36
3.3 Desarrollo de nuevas tecnologías	48
3.4 Premio a nuestros proyectos de desarrollo	49
3.5 Capacitación y concientización	49
4. Prácticas laborales	50
4.1 Personal de la Empresa	51
4.2 Igualdad de oportunidades y representatividad	51
4.3 Comunicación e integración	54
4.4 Capacitación	55
4.5 Salud y seguridad en el trabajo	61
5. Los clientes	68
5.1 Gestión comercial	70
5.2 Canales de contacto con los clientes	71
5.3 El contacto con los clientes en cifras	74
5.4 Acciones de comunicación	75
5.5 La satisfacción de los clientes	78
5.6 Acciones con la comunidad	81
5.7 Acciones relacionadas al negocio de la empresa	87
6. Tabla Gri	90
7. Su opinión nos interesa	98



1 Introducción





1.1 Carta del Presidente



Estimados,

Me complace presentarles el segundo reporte de sustentabilidad de Edenor, en el que damos cuenta de nuestra gestión en los años 2009 - 2010, y que refleja nuestro compromiso con el desarrollo sustentable.

Durante varios años, hemos consolidado una visión de la responsabilidad social como herramienta para el desarrollo sustentable del negocio, a través de un enfoque globalizador de todos los principios que, entendemos, deben ser tratados en la materia.

Como empresa energética somos conscientes de la relevancia que nuestra actividad tiene en el desarrollo de la sociedad y como así también de los impactos que la gestión puede tener sobre la misma.

En este sentido, hemos trabajado comprometidamente en la integración en las diver-

sas áreas de trabajo de aspectos vinculados al cuidado del ambiente, el respeto de las personas, la transparencia y un desempeño justo y eficiente en nuestras operaciones técnicas y comerciales.

Acompañamos al continuo crecimiento de la demanda energética con un plan de inversiones consistente con nuestra visión y responsabilidad, conscientes de un escenario económico difícil, que nos obliga a trabajar con mayor esmero en las iniciativas tecnológicas que propicien el uso más eficiente de la energía.

Estoy convencido de que el modelo de gestión que hemos seguido es el correcto, y que nos demandará mayor iniciativa y desarrollo de todas nuestras potencialidades, tanto humanas como tecnológicas. Pero es el que debemos seguir para hacer realmente próspera y sustentable nuestra actividad.

Con la convicción de que este reporte, como aquel inicial correspondiente al período 2007/2008, es una herramienta para comunicarles brevemente nuestras acciones y por sobretodo, para mejorar de manera continua nuestra gestión, es que los invito a leerlo y a que se sientan con la libertad de hacernos llegar sus sugerencias.

Atentamente,

Alejandro MacFarlane
Presidente & CEO



1.2 Carta del Gerente de Desarrollo Sustentable



Para una empresa como Edenor, donde el contacto con sus clientes es diario y continuo, las herramientas de comunicación son variadas y dinámicas.

Asimismo, para una empresa cuyo negocio es la energía, el desarrollo de la comunidad donde se desempeña se encuentra íntimamente ligado al suyo propio.

Hemos trabajado en la elaboración de éste, nuestro segundo reporte de sustentabilidad, bajo la premisa de nuestro compromiso con el desarrollo sustentable y la transparencia en la gestión.

Nuestra empresa posee un estilo de gestión que busca la mejora en todas las áreas de trabajo, a partir de modelos sistemáticos, trazables y transparentes, con responsabilidades orgánicas que velan por el cumplimiento de los objetivos empresarios.

Dentro de este modelo, hemos incorporado una nueva visión a la gestión integral, influenciando las acciones concretas a desarrollar, con un enfoque que contemple la inclusión de

las materias Fundamentales que entendemos, deben ser atendidas desde la responsabilidad social, sin perder de vista el concepto de materialidad de las mismas en cada caso.

A lo largo de este reporte, hemos intentado repasar esta visión a través de acciones concretas, objetivos a alcanzar e indicadores de resultados, haciendo de ésta no sólo una herramienta de comunicación, sino también una guía para nuestro plan Futuro.

Es así que temas como el cuidado ambiental, la seguridad de nuestros empleados, la calidad de nuestro servicio y el desarrollo de nuestro personal se ven ligados con el respeto a la vida y los derechos humanos, las expectativas de los consumidores y otros grupos de interés y la transparencia, a partir del objetivo primario del acceso sustentable y universal a la energía.

Este reporte es el reflejo en acciones de nuestra visión y compromiso con el desarrollo sustentable.

Asimismo manifiesta nuestra convicción respecto al valor de la comunicación y la transparencia que debemos transmitir a nuestros grupos de interés.

Ha sido una gran satisfacción poder consolidar éste reporte, el cual invitamos a compartir con la expectativa que nos haga llegar vuestra opinión y percepción que el mismo pueda generarle.

Cordialmente,

Alejandro C. Di Natale

Gerente de Desarrollo Sustentable y Seguridad
Edenor SA



1.3 Alcance del Reporte

Este es el 2do Reporte de Sustentabilidad de la Compañía, que se refiere al período comprendido entre Enero 2009 - Diciembre 2010.

Edenor tiene la esperanza que este Reporte permita reforzar en la Compañía, el proceso de mejora continua, realizando las fortalezas y detectando oportunidades de progreso para una gestión responsable.

Con el compromiso de garantizar la transparencia y objetividad de la información, se decidió utilizar la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative), que provee lineamientos para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad a través de indicadores cualitativos y cuantitativos que permiten medir de forma objetiva el desempeño de la Empresa. Para complementar, se ha utilizado el protocolo de indicadores secto-

riales para la Industria Eléctrica de esta guía para asegurar la coherencia de los mismos.

En la selección de los temas y los parámetros de elaboración del reporte, se han seguido las pautas y recomendaciones del CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible), capítulo local del World Business Council For Sustainable Development, cuyo objeto es promover la vinculación “empresa-desarrollo sostenible”. Asimismo los distintos capítulos se corresponden con las temáticas propuestas por los principios del Pacto Global y la Norma ISO 26000 que nuestra Empresa adhiere a sus conceptos y Fundamentos.

Con el objetivo de involucrar a toda la empresa en el proceso de recolección de información y redacción del Reporte, se ha trabajado con representantes de las distintas áreas, lo que permitió tomar contacto con los especialistas en cada tema.

➔ **Para recibir mayor información o solicitar una copia impresa del presente Reporte de Sustentabilidad pueden escribir a responsabilidadsocial@edenor.com. El Reporte además se encuentra disponible, junto con la Memoria y Balance Financiero 2010, en el sitio web corporativo www.edenor.com**



1.4 El mercado eléctrico en la Argentina

La industria eléctrica se divide esencialmente en tres actividades principales: la generación, el transporte y la distribución de energía. Estas son las tres etapas que intervienen en el fin último de la actividad, cual es el abastecimiento de electricidad a quien lo demande.

La particularidad que presentan estas actividades es que están unidas indisolublemente, de manera tal que sin la existencia de una, las demás carecerían de razón de ser.

Edenor se encarga de la Distribución y Comercialización de la Energía Eléctrica dentro de su área de concesión.





→ GENERACIÓN

Es la actividad llevada a cabo por las empresas que producen la energía para luego venderla en el Mercado Eléctrico Mayorista (MEM) o a las Distribuidoras directamente.

→ TRANSPORTE

La energía eléctrica elaborada debe ser transportada hasta las Distribuidoras a través de sistemas de transporte de electricidad en alta tensión. Las empresas transportadoras no compran ni venden electricidad y su servicio está regulado por el Marco Regulatorio Eléctrico y normas afines dictadas por la Secretaría de Energía de la Nación.

La distribución constituye el tercer pilar de la industria eléctrica. Estas empresas son las que suministran electricidad a los usuarios finales y operan la correspondiente red de distribución en un área geográfica específica. A través de los contratos de concesión se establecen las pautas generales para la prestación del servicio y en el caso de Edenor, es el Ente Nacional Regulador de la Energía Eléctrica (ENRE), el encargado de verificar el cumplimiento del contrato.

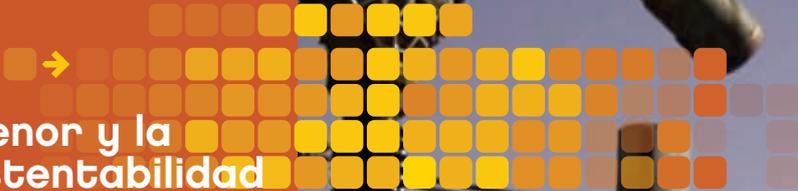
Las empresas Distribuidoras pueden comprar energía en el MEM o directamente a las Generadoras.

En la Argentina hay 28 Distribuidoras. La participación de Edenor en el Mercado de Distribución es del 18,7%.

Grandes clientes:

Es la categoría asignada a los usuarios que pueden adquirir directamente la energía que consumen a generadores y/o distribuidores por medio de contratos celebrados independientemente con ellos, en tanto tal energía esté destinada a consumo propio. Aún en estos casos no puede prescindirse del distribuidor, quien en este caso actúa no ya como proveedor comercial del Fluido sino como un proveedor físico del mismo, en tanto es a través de sus redes como finalmente la electricidad llega al gran usuario.





2 Edenor y la sustentabilidad



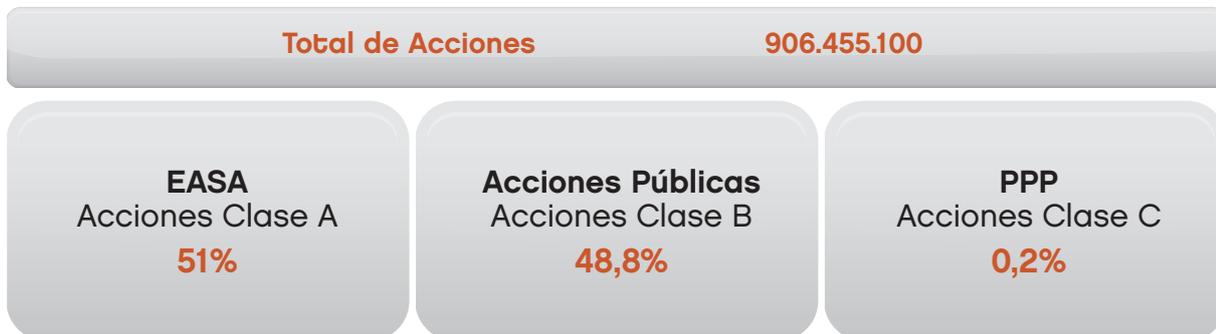


2.1 Así es Edenor

Edenor es una empresa de servicios públicos constituida el 21 de Julio de 1992, cuando el Gobierno Nacional le otorgó una concesión para distribuir electricidad en Forma exclusiva dentro de un área de concesión por un período de 95 años.

→ 2.1.1 Estructura Accionaria

La composición accionaria actual de Edenor es la siguiente:



La representación de los accionistas se realiza mediante la Asamblea de Accionistas que se reúne anualmente, y tiene canales directos de comunicación: a través de la página web y la Subgerencia de Relaciones con el Inversor.

→ 2.1.2 Perfil de la Empresa

Edenor es la mayor distribuidora de electricidad de la Argentina en términos de números de clientes y de electricidad vendida (tanto en GWh como en pesos).

Edenor tiene una concesión para distribuir electricidad en Forma exclusiva en el noroeste del Gran Buenos Aires y en la zona norte de la Ciudad de Buenos Aires, lo que comprende una superficie de 4.637 kilómetros cuadrados y una población de aproximadamente siete millones de habitantes.

Nuestros números

Edificios	En área de concesión	68
Empleados		2.636
Clientes		2.659.215

InFormación Financiera

2009

2010

Remuneraciones y cargas sociales	Miles de \$	330.358	438.348
Patrimonio Neto	Miles de \$	1.086.659	1.095.794
Inversión en Bienes de Uso	Miles de \$	404.310	388.770
Resultado Neto	Miles de \$	167.729	9.134
Costos operativos	Miles de \$	851.573	1.009.422

Compra y Venta de Energía

2009

2010

Ventas de Energía	Miles de \$	2.094.345	2.205.396
Ventas de Energía	GWh	18.220	19.292
Compras de Energía	GWh	20.676	22.053
Pérdidas energéticas	%	11,88%	12,52%
Precio medio de venta	\$/kWh	0,1149	0,1143

Inversiones

Según concepto

2009

2010

Distribución	Millones de \$	248,8	234,4
Transmisión	Millones de \$	128,9	112,8
InFormática, transporte y enseres/útiles	Millones de \$	26,6	41,6
Total		404,3	388,8

Según actividad

2009

2010

Nuevos suministros	Millones de \$	122,1	111,5
Estructura de red	Millones de \$	157,3	145,8
Mejora de red	Millones de \$	41,1	43,8
Pérdidas de energía	Millones de \$	20,8	21,9
Medio ambiente, Seg. Vía Pública y Legales	Millones de \$	21,9	16,8
Telecontrol y telecomunicaciones	Millones de \$	14,5	7,3
Sistemas, inmuebles, enseres/útiles y otros	Millones de \$	26,6	41,6
Total		404,3	388,7



2.2 Nuestra Misión, Visión y Valores

Visión:

Ser el modelo de excelencia de empresa de servicios públicos.

Misión:

Ser una empresa líder, socialmente responsable, avanzada tecnológicamente, enfocada en la prestación de servicios de distribución y comercialización de electricidad, rentable, flexible y reconocida por la comunidad.

Los Valores en los que se apoya la gestión son:

Seguridad

Respeto prioritario por la vida.

Servicio

Excelencia en el servicio prestado.

Medio ambiente

Respeto al entorno, a través de acciones responsables con el presente y el futuro.

Calidad

La mejora continua en el desarrollo de las actividades, la consideración para con las autoridades que interactúan en nuestra actividad y el desarrollo de nuestra gente.

Cortesía y respeto

La amabilidad como sello de interacción.

Desarrollo sustentable

Asegurar la continuidad de la actividad empresarial presente y futura, compatibilizando las acciones sociales y ambientales con el desempeño económico de la empresa.

Transparencia y honestidad

Que deben guiar nuestra conducta.



Los Ejes Estratégicos son:

Fortalecer la infraestructura:

Con inversiones en la Red, Inversiones en Tecnología y Sistemas y mejoras Edilicias.

Satisfacción de los grupos de interés:

A nuestros clientes, autoridades, empleados, proveedores, accionistas, organizaciones intermedias y comunidad.

Mejora continua en la gestión:

Sosteniendo las Certificaciones de Calidad y Medio Ambiente, ampliando las Certificaciones en Seguridad, mejorando los niveles de Calidad de Servicio Técnico, Producto Técnico y Servicio Comercial, y ofreciendo a nuestros clientes nuevos servicios.



2.3 Gobierno corporativo

→ 2.3.1 Directorio

Las decisiones en Edenor están a cargo del Directorio, el cual está compuesto por 12 directores titulares y 12 directores suplentes, de los cuales 4 directores titulares y 1 director suplente revisten carácter de independientes, conforme los criterios adoptados por la Comisión Nacional de Valores. El mandato de todos los directores dura 1 año pudiendo ser reelegidos por períodos sucesivos.

El Directorio, a su vez delega Funciones específicas en un Comité ejecutivo y en el Comité

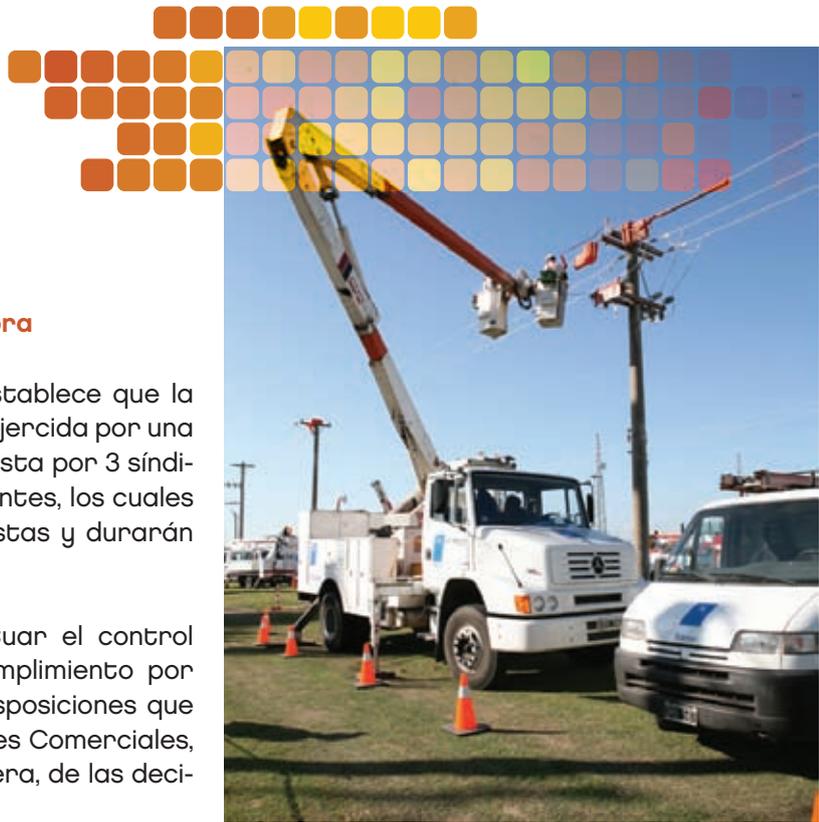
de Auditoría el cual está compuesto por todos miembros de carácter independiente en cumplimiento de los criterios de la Ley Sarbanes-Oxley ("SOX").

La Sociedad cuenta con una política interna de delegación de Facultades de administración y disposición para los directores, gerentes y subgerentes, estableciendo un grado diferenciado de autoridad que permite un óptimo sistema de gestión y control interno.

Conformación del Directorio

Nombre	Cargo	Independencia
Alejandro MacParlane	Presidente	No Independiente
Marcos Marcelo Mindlin	Vicepresidente	No Independiente
Damián Miguel Mindlin	Director titular	No Independiente
Gustavo Mariani	Director titular	No Independiente
Luis Pablo Rogelio Pagano	Director titular	No Independiente
Maximiliano Fernández*	Director titular	Independiente
Eduardo Llanos*	Director titular	Independiente
Edgardo Volosín	Director titular	No Independiente
Ricardo Torres	Director titular	No Independiente
Diego Martín Salaverri	Director titular	No Independiente
Alfredo Mac Laughlin*	Director titular	Independiente
Eduardo Orlando Quiles	Director titular	Independiente
Javier Douer	Director suplente	No Independiente
Jorge Grecco	Director suplente	No Independiente
Pablo Díaz	Director suplente	No Independiente
Ariel Schapira	Director suplente	No Independiente
Brian Henderson	Director suplente	No Independiente
Ricardo Sericano	Director suplente	No Independiente
Jaime Javier Barba	Director Suplente	No Independiente
Alejandro Mindlin	Director suplente	No Independiente
Maia Chmielewski	Director suplente	No Independiente
Gabriel Cohen	Director suplente	No Independiente
Eduardo Maggi	Director suplente	No Independiente
Rafael Mancuso	Director suplente	Independiente

(*) Miembros del Comité de Auditoría.



→ 2.3.2 Comisión Fiscalizadora

El Estatuto de la Sociedad establece que la Fiscalización de la misma será ejercida por una Comisión Fiscalizadora compuesta por 3 síndicos titulares o 3 síndicos suplentes, los cuales serán elegidos por los accionistas y durarán un ejercicio en sus Funciones.

Su Función principal es efectuar el control de legalidad respecto del cumplimiento por parte del Directorio de las disposiciones que emanan de la Ley de Sociedades Comerciales, el estatuto social y, si las hubiera, de las decisiones asamblearias.

Nombre	Cargo	Independencia
Javier Errecondo	Síndico Titular	No Independiente
José Daniel Abelovich	Síndico Titular	Independiente
Jorge Roberto Pardo	Síndico Titular	No Independiente
Santiago Dellatorre	Síndico Suplente	No Independiente
Marcelo Fuxman	Síndico Suplente	Independiente
Alejandro Gabriel Turri	Síndico Suplente	No Independiente

→ 2.3.3 Estructura organizativa

Hacia el interior, la Empresa está compuesta por cinco direcciones:



(*) Reporta al Comité de Auditoría.



2.4 Transparencia

→ 2.4.1 Código de Ética

Los principios éticos que guían la gestión son, entre otros:

- Una conducta correcta implica un tratamiento profesional, honesto y equitativo con los empleados, clientes, proveedores, y público en general, inspirada en el respeto por el individuo, y por la sociedad en que actuamos.
- El trato amable, cortés y con actitud de servicio con clientes, y público en general, debe primar en las relaciones comerciales. La información que se brinda debe ser clara y correcta, encausando las solicitudes y reclamos por los canales Formales.
- Entre el personal se deberá preservar el espíritu de integración, poniendo énfasis en la honestidad, cooperación, solidaridad y respeto mutuo.
- Respetar y cumplir las disposiciones legales y la normativa, actuando con diligencia y buena fe en el cumplimiento de sus Funciones.
- Contribuir a lograr la satisfacción, con eficiencia y calidad, de los requerimientos del servicio público que brindamos.
- Evitar incurrir en acciones que impliquen Falta de respeto, violencia Física o moral, o que contribuya a crear un clima de intimidación, ofensa, agresividad, discriminación u hostigamiento, originados por cualquier Factor, tal como: raza, religión, sexo, edad, nacionalidad, defecto físico o condición social.
- Mantener en reserva toda la información empresaria que no sea de dominio público.

→ 2.4.2 Control interno

Edenor ha diseñado su sistema de control interno de modo de promover la eficiencia, reducir el riesgo de la pérdida de activos y asegurar la confiabilidad de los estados contables y el cumplimiento de leyes y regulaciones. En este contexto, se han asignado las siguientes responsabilidades:

- **Management:** a cargo del diseño e implementación de las actividades de control tendientes a mitigar los riesgos presentes en los procesos y actividades de la Compañía. También es responsable del desarrollo y ejecución de los planes de remediación que sean necesarios para solucionar deficiencias de control.
- **Comité de Auditoría:** monitorea la efectividad del sistema de Control Interno, verificando en forma continua su vigencia y correcto funcionamiento.
- **Auditoría Interna:** responsable de la evaluación, en forma objetiva e independiente, de la eficacia y efectividad del sistema de Control Interno, como así también de su funcionamiento a lo largo del tiempo.

Adicionalmente, la Compañía ha puesto a disposición de sus empleados canales que les permitan realizar denuncias anónimas y confidenciales en relación con posibles transgresiones del Código de Conducta o cuestiones relacionadas con temas contables o de auditoría.

También se han dictado las normas referidas a la regulación de las operaciones con valores de Edenor en un ámbito controlado, asegurando el cumplimiento de las regulaciones que prohíben el uso inapropiado de información privilegiada por parte de ciertas personas.



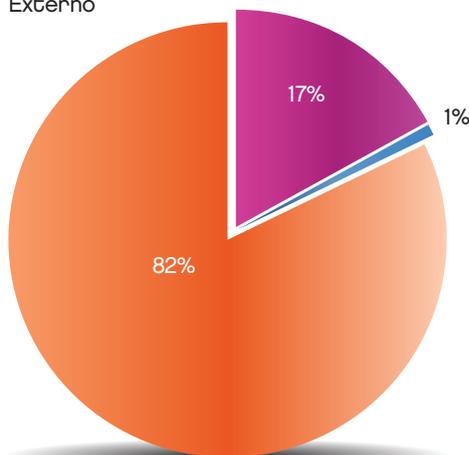
→ 2.4.3 Resguardo Patrimonial

En Edenor se busca solucionar todas aquellas acciones que atenten contra la calidad del servicio, elaborándose informes y, en los casos necesarios, realizándose las denuncias legales pertinentes.

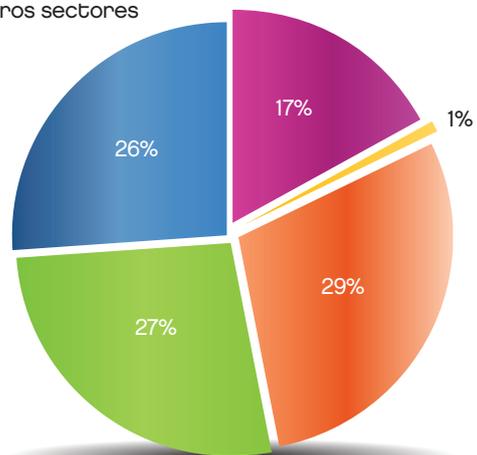
Durante el año 2010 se recibieron 775 denuncias, que de acuerdo al origen, en su gran mayoría provienen del Centro de Atención Telefónica.

De las 775 denuncias, en el siguiente gráfico se observan los sectores con más incidencias.

- CAT
- Interno
- Externo



- Zona MO
- Zona OL
- Zona PI
- Zona NO
- Otros sectores



→ 2.4.4 Edenor en la Bolsa de Valores de Nueva York y el cumplimiento de la Ley Sarbanes Oxley

A partir del año 2007 y con motivo del ingreso al mercado de capitales internacionales a través de la oferta pública de títulos valores en los Estados Unidos, Edenor debió asegurar que los procesos de negocio y la información financiera integren el marco de control requerido por las regulaciones locales e internacionales. Dentro de estas regulaciones es imprescindible el cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley del 2002 (“SOX”), reglamentada por la Security Exchange Commission (SEC). Dicha ley establece estrictas condiciones para las compañías que cotizan en el mercado americano, que deben ser cumplidas a fin de evitar penalidades con alto impacto tanto a nivel institucional como personal. Por ello, la compañía implementó un proceso continuo de relevamiento, documentación y testeado de riesgos y controles que permite evaluar la efectividad del sistema de control interno en la generación de información económica financiera. Anualmente, se realiza la evaluación de dicho proceso y su resultado se ve plasmado en la certificación que el CEO y CFO presentan a la SEC. La primera presentación se realizó en el año 2008 y tanto esa como las subsiguientes, resultaron ser certificaciones exitosas, es decir, libres de deficiencias a revelar.

→ 2.5 La estrategia de sustentabilidad

La estrategia de sustentabilidad de la Compañía, tiene sus pilares en la Misión, Visión, Valores y Ejes Estratégicos, en las Políticas Internas, en el Sistema de Gestión Integrado y en la responsabilidad social que se desarrolla.

Edenor entiende por desarrollo sustentable “el satisfacer las necesidades del presen-



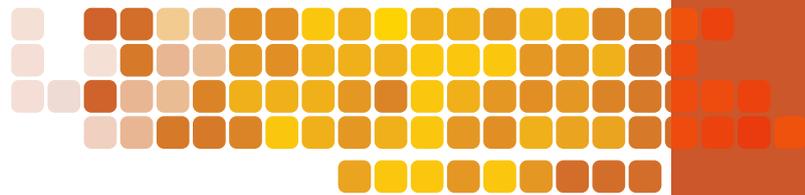
te sin poner en riesgo la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”, compatibilizando las acciones sociales y ambientales, con el desempeño económico de la empresa. En los términos propios del negocio que se lleva a cabo, el desarrollo sustentable se traduce principalmente en el fomento del uso eficiente y racional de la energía, y el acceso sostenible a la misma.

Para cumplir con este objetivo, se realizan acciones que promuevan el acceso universal y responsable. Esto implica, que toda la sociedad pueda beneficiarse adquiriéndola. Ello involucra el respeto de los ejes estratégicos de la compañía: fortalecimiento de la infraestructura, satisfacción de los grupos de interés y mejora continua de la gestión. Para incrementar la calidad del servicio y fomentar el acceso a la energía, se busca expandir la red eléctrica a través de ambiciosos planes, por un lado de inversiones, que incluye la construcción de nuevas subestaciones y la extensión de tendido eléctrico y, por otro lado de gestión integrada donde se involucran exigen-

tes acciones de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, Medio Ambiente, Calidad y Seguridad Pública.

A pesar de las limitaciones en la disponibilidad de recursos, producto del congelamiento tarifario y del incremento de costos, se hizo un gran esfuerzo en los años 2009/2010 por mantener los niveles precedentes.

Para asegurar el abastecimiento de la creciente demanda, la mayor parte de las inversiones se destinó al incremento de la estructura de las instalaciones y a la conexión de los nuevos suministros.



2009

2010

Nuevos Suministros

Se conectaron los pedidos de los nuevos suministros y además se otorgaron los aumentos de potencia requeridos por los clientes.

- Se conectaron a la red 68.539 clientes T1, 308 clientes T2 y 147 clientes T3.

Se conectaron los pedidos de los nuevos suministros y además se otorgaron los aumentos de potencia requeridos por los clientes.

Estructura de Transmisión

Se realizaron las siguientes obras:
Inicio instalación de equipos GIS en subestación MERLO.

Se realizaron, entre otras, las siguientes obras:

- Inicio ampliación Subestación Colegiales 220/132 kV - 1x300 MVA.
- Instalación de Bancos de Capacitores por 54 MVar para compensación de potencia reactiva en las Subestaciones Casanova, Munro, Nogués y Pilar.

Continuación de la obra para incrementar la Capacidad de Evacuación de la Generación en Centrales del Área Gran Buenos Aires, de acuerdo a la Resolución 1875/05 de la Secretaría de Energía; ejecución de Barras de 220 kV en SE Malaver;

Estructura de Transmisión

instalación de un Transformador 220/132 kV 300 MVA en SE Puerto Nuevo y tendido de cable subterráneo de 220 kV entre las SS.EE. Colegiales, Malaver y Costanera. El primer tramo SE Puerto Nuevo - SE Colegiales se Finalizó en el año 2008.

Estructura de Subtransmisión

Se realizaron las siguientes obras:

- Finalización de SE Parque 2x40 MVA - 132/33 kV.
- Finalización de ampliación de SE Migueletes de 2x40 MVA a 2x80 MVA y cambio de esquema de conexión a doble derivación que implicó el tendido de 0,3 km de cable 132 kV.
- Finalización nueva SE Altos 132/13,2 kV - 2x40 MVA.
- Montaje provisorio de un transformador de 40 MVA - 132/13,2 kV y Unidad Transportable de Media Tensión en SE Nordelta.
- Montaje provisorio de un transformador de 40 MVA - 132/13,2 kV y Unidad Transportable de Media Tensión en SE Paso del Rey. Tendido de 0,3 km de línea de 132 kV para su vinculación.
- Continuación de la ampliación de SE Melo de 6x12,5 MVA - 27,5/13,2 kV a 2x80 MVA - 132/13,2 kV. Tendido de 4 km de cable 132 kV para su vinculación a cable de 132 kV Puerto Nuevo - Colegiales.

Se realizaron, entre otras, las siguientes obras:

- Continuación de la Subestación Nordelta 132/13,2 kV - 2x40 MVA.
- Continuación de la Subestación Paso del Rey 132/13,2 kV - 2x40 MVA, y tendido de 1,1 km de cable de 132 kV para su vinculación al electroducto 698, SE Zappalorto-Malvinas.
- Finalización de la ampliación de la Subestación Melo de 6x12,5 MVA - 27,5/13,2 kV a 2x80 MVA - 132/13,2 kV. Tendido de 4 km de cable 132 kV para su vinculación al electroducto N° 115, SE Puerto Nuevo - SE Colegiales.
- Finalización de la Subestación Luzuriaga 132/13,2 kV - 2x80 MVA.
- Montaje de un transformador de 40 MVA 132/13,2 kV y un tablero de Media Tensión con 8 salidas a la red MT en la Subestación Pantanosa. Renovación de 6 km de doble terna de línea aérea de 132 kV.
- Inicio ampliación Subestación Malvinas de 2 x 40 MVA a 3 x 40 MVA.

Estructura de Distribución

Se realizaron las siguientes obras:

- 46 nuevos alimentadores en subestaciones nuevas y existentes: Paso del Rey, Altos, Nordelta, Migueletes, Casanova, Morón, Pontevedra, San Justo, G. Catán, Libertador, Malaver, Ronda, Colegiales, San Fernando, San Isidro, Del Viso, Nogués y Malvinas.
- Cierres entre alimentadores de media tensión de subestaciones varias.

Se realizaron, entre otras, las siguientes obras:

- 53 nuevos alimentadores en Subestaciones nuevas y existentes: Paso del Rey, Nordelta, San Justo, G. Catán, San Fernando, Del Viso, Nogués, Ituzaingo, Luzuriaga, Pantanosa, Güemes, Agronomía, Puerto, Saavedra, Melo, V. López, Ford, Maschwitz, Pilar, Malaver, Tortuguitas y CR Escobar.
- Cierres entre alimentadores de Me-

2009

2010

Estructura de Distribución

- 422 nuevos centros de transformación Media/Baja tensión y aumentos de potencia en existentes que incrementaron la potencia instalada en 278 MVA.
- 384 nuevos Centros de Transformación Media/Baja tensión y 561 aumentos de potencia en existentes que incrementaron la potencia instalada en 230 MVA.

Mejora de Red

Se han realizado diversas inversiones en todos los niveles de tensión:

- **En Alta Tensión:** Se han reemplazado 0,8 km del cable 158 que vincula las SS.EE. Nuevo Puerto y Libertador; anteriormente en cable tipo OF por cable tipo XLPE. Se han realizado reemplazos de interruptores, seccionadores y protecciones de impedancia de cables y líneas de 132 y 220 kV. Se han realizado obras para la implementación de un sistema de mitigación de incendio en SE Casanova. En servicios auxiliares de subestaciones se ha efectuado el reemplazo de baterías y otros elementos.
- **En Media Tensión:** Se ha efectuado el reemplazo de interruptores MT en subestaciones e instalación de protecciones de arco interno en tableros MT. Asimismo se realizó el reemplazo de red subterránea y aérea, de transformadores MT/BT y de equipos en centros de MT.
- **En la red de Baja Tensión:** Se ha efectuado el reemplazo de red subterránea y aérea. También se ha reforzado red con problemas de calidad de producto.

Se han realizado, entre otras, diversas inversiones en todos los niveles de tensión:

- **En Alta Tensión:** Se han realizado reemplazos de interruptores, seccionadores y protecciones de impedancia de cables y líneas de 132 y 220 kV. Se ha continuado con las obras para la implementación de sistemas de mitigación de incendio en Subestaciones Cabecera. En servicios auxiliares de Subestaciones se ha efectuado el reemplazo de baterías y otros elementos.
- **En Media Tensión:** Se ha efectuado el reemplazo de interruptores Media Tensión en Subestaciones e instalación de protecciones de arco interno en tableros Media Tensión. Asimismo se realizó un importante reemplazo de red subterránea de antigua tecnología, el cambio de transformadores Media Tensión/Baja Tensión y de equipos en centros de Media Tensión.
- **En la red de Baja Tensión:** Se ha efectuado el reemplazo de red subterránea y aérea. También se ha reforzado red con problemas de calidad de producto.

Telecomunicaciones y Telecontrol

Se continuó con la instalación de nuevos radioenlaces y adecuaciones de existentes con equipamiento de nueva generación y de mayor capacidad para cubrir las necesidades de transporte de la red Troncal de Telecomunicaciones.

Se realizó la instalación y puesta en servicio de la nueva Red Corporativa, la cual permitirá poder brindar nuevos servicios y acompañar al área de Sistemas en sus desarrollos, am-

2009

2010

Telecomunicaciones y Telecontrol

plando la capacidad de transporte para soportar las nuevas aplicaciones inFormáticas y poder cursar servicios de voz y video con mejor calidad de servicio.

Se continuó con la instalación del sistema de Video Vigilancia y Control de Acceso en Subestaciones nuevas y con la instalación de Cámaras Domo para la telesupervisión de maniobras en seccionadores.

En telecontrol se continuó con el proceso de telesupervisión de la Red de Media Tensión aérea y subterránea en centros de transformación y redes aéreas.

Recupero de energía

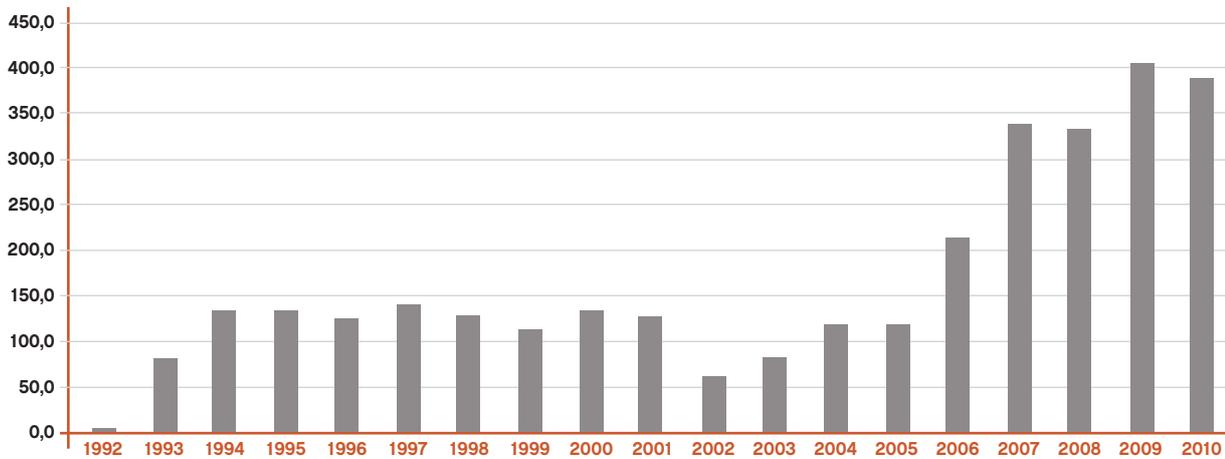
Se realizó la normalización de 12.000 clientes clandestinos, la adecuación y blindaje de habitáculos y la normalización de redes y acometidas.

Se realizó la normalización de 190.000 clientes clandestinos, la adecuación y blindaje de habitáculos y la normalización de redes y acometidas.

Medio Ambiente, Seguridad en la Vía Pública y Requisitos Legales

- Se continuaron las acciones vinculadas a la Resolución ENRE N° 311/01 de las redes AT, MT y BT y a la gestión de los aspectos más críticos de medio ambiente dentro de los cuales se destaca la Finalización del proceso de retiro de la red de todos los transformadores contaminados con más de 50ppm de DPC.
- Se han efectuado obras varias por seguridad y medio ambiente en subestaciones.
- Se ha efectuado la normalización de distancias antirreglamentarias la red MT.
- Se ha relevado y adecuado un importante porcentaje de red BT. Se han reemplazado cajas esquineras por gabinetes tipo buzón, se han adecuado cajas de medición y toma y se han re- puesto redes por robo.
- Se continuaron las acciones vinculadas a la Resolución ENRE N° 311/01 de las redes AT, MT y BT y a la gestión de los aspectos más críticos de medio ambiente.
- Se han efectuado obras varias por seguridad y medio ambiente en subestaciones.
- Se ha efectuado la normalización de distancias antirreglamentarias a la red MT.
- Se ha relevado y adecuado un importante porcentaje de red BT. Se han reemplazado cajas esquineras por gabinetes tipo buzón, se han adecuado cajas de medición y toma y se han re- puesto redes por robo.

Inversiones totales anuales (en millones de pesos)



➔ 2.5.1 Proyectos para apoyar la estrategia de la empresa

En Edenor se cree, que el desarrollo de nuevas tecnologías y las mejoras continuas en los procesos, son parte de una base firme para demostrar la sustentabilidad del negocio.

- **Cable OF**

En abril del año 2009, se comenzó a trabajar en conjunto con la Universidad Tecnológica Nacional, en una propuesta de investigación, desarrollo e innovación; el proyecto COF (Cables Oil Filled).

Se trata de una larga lista de trabajos que se prevén desarrollar en Forma conjunta con la Universidad, en el marco de un acuerdo de cooperación Firmado entre las dos organizaciones en el año 2008, con el objeto de desarrollar proyectos de investigación, como sistematizar la capacitación del personal de la empresa y su cadena de suministro.

Por la importancia del proyecto COF, el mismo Fue presentado ante el Fondo Tecnológico

Argentino del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la Nación.

El proyecto COF, tiene como desafío desarrollar métodos y procedimientos confiables que permitan la ubicación del sitio de la pérdida del aceite aislante en los cables de alta tensión. Esta innovación permitirá reducir los tiempos y los costos de detección de Fallas hidráulicas; resultando en un menor impacto inmediato en el servicio, a partir de una sustancial reducción de los tiempos de indisponibilidad de la instalación para el servicio para la ubicación de la pérdida del Fluido aislante y un menor impacto ambiental, al reducir la cantidad de aceite derramado.

A su vez, el hecho de ubicar el lugar de la Falla hidráulica con mayor precisión, Facilita disminuir significativamente la superficie de zanjeo necesario para rastrear la pérdida, con relación al método tradicionalmente utilizado (Método por Congelamiento).

El equipo de investigadores de la UTN-Regional General Pacheco, conjuntamente con referentes técnicos especializados de EDENOR elaboraron un Plan para implementar el proyecto de I+D, el cual se dividió en las siguientes etapas:

En el año 2009,

- Investigación y estudio de documentación técnica internacional referente a metodologías de ubicación del sitio de la pérdida del Fluido aislante en cables de AT tipo OF.
- Definición de objetivos y metodología de investigación: selección de alternativas; definición y gestión de recolección de información. Definición de camino crítico de plan de investigación. Direccionamiento del proyecto de I+D hacia el método de localización de pérdidas que con mayor factibilidad técnica y económica en función de las tecnologías componentes disponibles en el país.

En base a los estudios y antecedentes previamente expuestos, se concluyó que son dos las metodologías principales que tienen mayores posibilidades de desarrollarse localmente, el Puente Hidráulico y el de Trazadores Químicos.

En el año 2010,

- Se realizaron trabajos de investigación en laboratorio para el desarrollo del puente hidráulico sobre un símil construido con cañerías de poliamida y se desarrollaron los componentes constitutivos del puente hidráulico.
- Se realizaron trabajos de investigación en laboratorio sobre un símil de instalación construido con cables tipo OF.
- Se analizó el comportamiento y respuesta del puente hidráulico a las características hidráulicas de cable y su resultado satisfactorio.

Concluidas las etapas de I+D en los laboratorios, se puso como desafío para el año 2011 el trabajo de investigación en campo sobre instalaciones subterráneas de AT que están en servicio y en el laboratorio de CEILAP (CITEFA-CONICET). Se comenzará a estudiar el método de los trazadores químicos, que tendrá una dedicación de estudio plena una vez concluidas las etapas de I+D del Método Hidráulico.



• **La Red Inteligente: un paso adelante hacia la sustentabilidad energética**

Las necesidades crecientes para lograr el ahorro de energía, la utilización de Fuentes no contaminantes, la optimización de inversiones y mayores niveles en la prestación del servicio, han fundado las bases para la concepción de un nuevo paradigma en la industria energética: el concepto de “Red Inteligente” (“Smart Grid”).

Una “Red Inteligente” está caracterizada por un Flujo de información en los dos sentidos entre los distintos participantes de la misma (Generación, Transmisión, Distribución y el Cliente), a través del cual resulta posible gestionar desde una planta generadora hasta los mismos electrodomésticos, para optimizar el uso de las instalaciones, disminuir el consumo de recursos y mejorar la calidad del servicio.

Beneficios esperados

Basado en las tecnologías a utilizar en una red inteligente, pueden obtenerse un conjunto de beneficios para todos los involucrados:

EFiciencia para el Sistema: mejorando el perfil de demanda para aprovechar la infraestructura disponible.

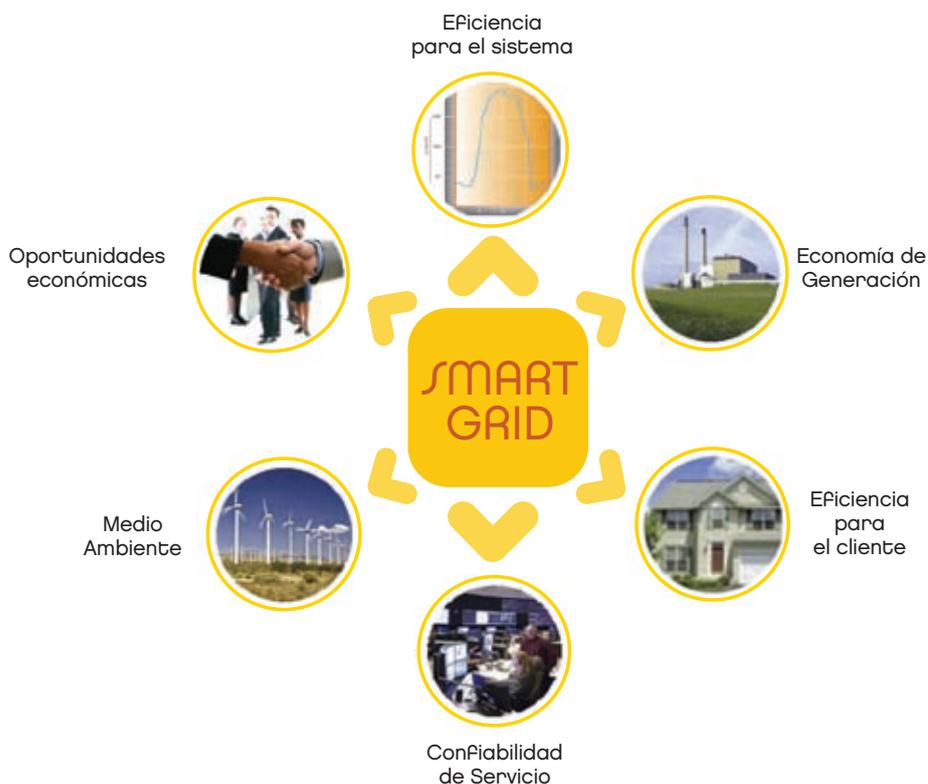
Economía de Generación: optimizando las distintas opciones de generación a partir de Fuentes renovables y no renovables.

EFiciencia para el Cliente: posibilitando al cliente controlar y gestionar, en tiempo real, su consumo eléctrico.

ConFiabilidad de Servicio: detectando sobrecargas o averías en el sistema y reconfigurando el Flujo de energía para prevenir o minimizar un potencial corte.

Mejora del Medio Ambiente: logrando una significativa reducción en las emisiones contaminantes.

Oportunidades económicas: creando nuevas oportunidades de servicios agregados e innovación tecnológica.



→ **La Visión de Edenor**

Edenor ha elaborado su definición de Red Inteligente como “la aplicación de nuevas tecnologías de comunicación e información digital para gestionar en forma eficiente los recursos de Generación, Transmisión, Distribución y las instalaciones del Cliente.”

Implementaciones

En el marco del Plan Tecnológico, y acorde a su Visión de ser una empresa tecnológicamente avanzada, Edenor ha implementado durante los últimos años una serie de innovaciones tecnológicas cuyo horizonte es lograr una gestión inteligente de la red. A continuación se describen los proyectos más relevantes efectuados en el período 2009 - 2010:

- **Telecontrol y Telesupervisión de la red MT/BT**

Se realizó la instalación de equipos de telesupervisión en centros de transformación MT/BT, utilizando unidades remotas con capacidad de tomar mediciones de corriente, tensión y potencia y recolectar la indicación del paso de la corriente de cortocircuito y otras alarmas.

Habiendo iniciado el proyecto en 2007, a fines de 2010 se cuentan con 396 centros telesupervisados.

Adicionalmente se han integrado al SCADA 17 equipos de telecontrol (seccionalizadores y reconectores electrónicos) mediante la incorporación de módems celulares GPRS.



Unidad de telesupervisión en red aérea.



Módem GPRS en cámara.



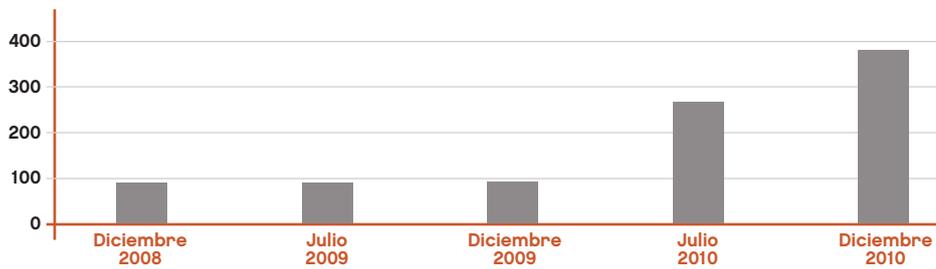
Recolector de interrupciones, con gabinete estanco para módem GPRS





Unidad de telesupervisión en cámara.

Total de unidades de Telesupervisión MT/BT



- **Telemedición**

Se realizaron instalaciones de sistemas para la gestión remota de medidores. Estos sistemas permiten la telelectura, análisis de la información, control de pérdidas y fraudes, corte y conexión remota, entre otras posibilidades. Se han instalado un total de 33 medidores inteligentes, comunicándolos mediante telefonía fija y GPRS; repartidos en clientes residenciales de difícil acceso, clientes industriales y subestaciones. Se prevé continuar analizando sistemas de telemedición de diversas empresas.



Recolector de interrupciones con gabinete estanco para módem GPRS.



Medidor T3 con módem GPRS dentro del gabinete de medición.

- **Comunicaciones**

La columna vertebral de una red inteligente es su infraestructura de comunicación. Actualmente se utiliza telefonía fija y móvil (GPRS) para las soluciones de telecontrol, telesupervisión y telelectura nombradas. No obstante, Edenor continúa investigando diferentes alternativas tales como: PLC (a través de los cables de media y baja tensión), WiMax (banda ancha inalámbrica), radioenlaces dedicados y Fibra óptica.

- **Comisiones Técnicas**

Edenor participa de comités en AEA (Asociación Electrotécnica Argentina) y ADEERA (Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina) respecto a Redes Inteligentes, con el motivo de generar normativa y concientizar a nivel nacional de los beneficios de la aplicación de una "Red Inteligente".

➔ **La implementación de una Red Inteligente requiere de un gran esfuerzo coordinado, en el cual deben participar todos los involucrados. Si bien Edenor continúa con el desarrollo del Plan Tecnológico, es necesario lograr la participación del Estado y otros actores para maximizar los beneficios esperados.**

CIDEL 2010 - Participación y galardones obtenidos

El Congreso Internacional de Distribución Eléctrica, es uno de los congresos de mayor relevancia en el mercado eléctrico. Organizado por la Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina (ADEERA) y el Comité Argentino de la Comisión de Integración Energética Regional (CA-CIER), el congreso regional fue un ámbito de debate sobre las nuevas tecnologías y normativas del sector.

Edenor tuvo una activa participación tanto por el número de participantes (65) como por la calidad de los trabajos presentados.

Durante el congreso se realizó una Mesa Redonda sobre "Tecnología y tendencias en redes inteligentes", un tema de gran interés en la actualidad, en la que también estuvo representada Edenor a través de la exposición de un especialista en el tema. También han participado activamente otros integrantes de la empresa en carácter de autoridades y evaluadores del congreso.

Al término del Congreso se premiaron dos trabajos destacados de cada una de las seis sesiones. Edenor fue galardonada por dos presentaciones:

Sesión 1: "Desarrollo de métodos para la ubicación de Fallas hidráulicas en cables de AT Tipo OF" cuyos autores pertenecen a la Dirección de Distribución y Comercialización y el equipo de investigación de la Universidad Tecnológica Nacional.

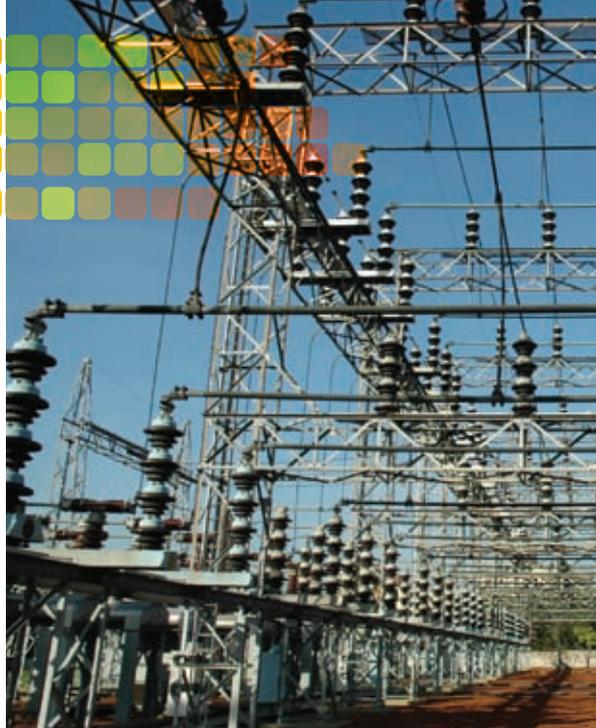
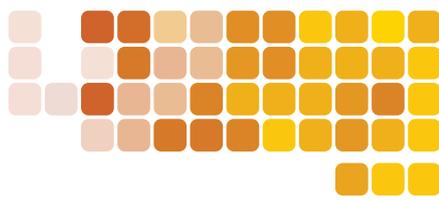
Sesión 6: "Mejora medioambiental y de seguridad en líneas aéreas de distribución en MT", presentado por integrantes de la Gerencia Coordinación técnica e Ingeniería de Distribución de la Dirección Técnica.

➔ **2.5.2 Sistema de Gestión Integrado**

Luego de haber incorporado procesos a la certificación del Sistema de Gestión Integrado en el año 2009, noviembre de 2010 fue un hito importante para la Empresa. El Organismo Nacional de certificación IRAM, certificó la totalidad de los procesos de la Empresa, bajo los tres estándares internacionales ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

Esto significó cerrar un proceso y demostrar el compromiso que asumió Edenor en el año 2008, cuando se llevó a cabo la integración de los Sistemas de Seguridad y Salud Ocupacional, Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Pública, como primera etapa de trabajo.

El resultado exitoso de este proceso permitirá racionalizar los esfuerzos, costos y recursos, como así también tomar decisiones



simplificando al máximo la gestión, mejorar en la identificación de los objetivos Fundamentales para la realización y concreción de los planes de trabajo y dejar atrás la superposición de acciones.

Este logro permite asegurar a las partes interesadas la entrega de un servicio que cumple con requisitos de gestión internacionalmente reconocidos.

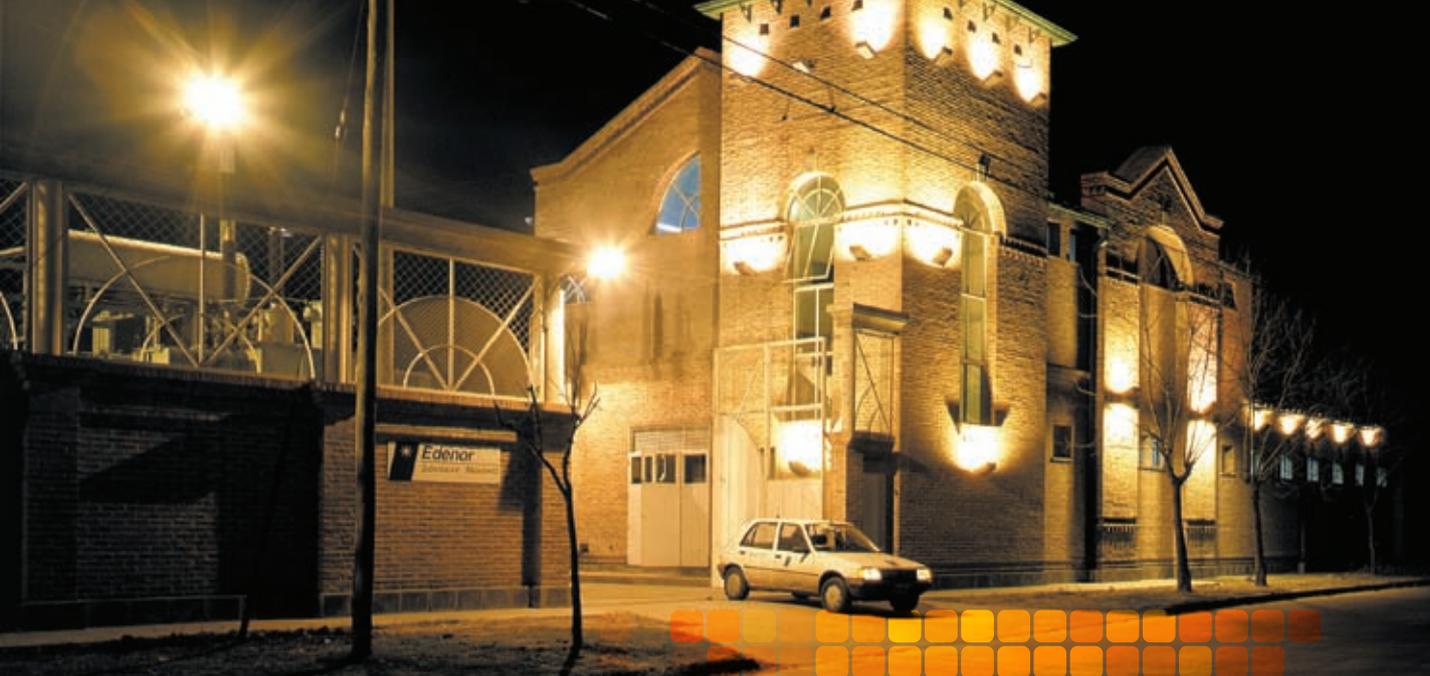
Etapas del proceso

- Año 2006** Integración de los requisitos comunes a todos los Sistemas. Redacción de una Política Integrada.
- Año 2007** Nuevo Sistema Documental: estructura unificada para la integración en un mismo Sistema de Gestión de los aspectos Fundamentales necesarios para desarrollar cualquier proyecto o actividad en las áreas de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
- Año 2008** Integración de la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Pública. Certificación del Sistema de Gestión Integrado.
- Año 2009** Se incorporaron en la certificación los procesos de Disciplina de Mercado y Obras.
- Año 2010** Certificación del Sistema de Gestión Integrado Global (todos los procesos de la Empresa).



Indicador de éxito del proceso

Norma	Año	Certificación Alcance
ISO 9001	1999	Lectura, Facturación y Cobro; Abastecimientos y Logística.
	2002	Procesos Técnicos, Distribución de Energía Eléctrica y Recursos Humanos.
	2004	Todos los procesos de Comercialización de Energía Eléctrica, y Control Interno.
	2005	La totalidad de la Empresa.
ISO 14001	1999	Procesos de la Dirección de Distribución y Comercialización.
	2002	Resto de los procesos de la compañía.
OHSAS 18001	2004	Trabajos con Tensión.
	2007	Actividades operativas y administrativas de la Dirección Técnica, Abastecimientos y Logística, Finanzas y Control, Comercialización.
	2008	Asuntos Corporativos, Gerencia Comercial y áreas mantenimiento de SSEE, cables y líneas alta tensión, despacho de media tensión y tele-control. Recertificaciones de procesos anteriores.
	2009	Disciplina de Mercado y Obras.
	2010	Todos los procesos de la Empresa.



Política del Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Salud y Seguridad Ocupacional, Seguridad Pública y Medio Ambiente.

Las actividades de la Empresa se Fundamentan, entre otros, en los siguientes principios:

- Desarrollar en toda la organización una gestión de la calidad, el cuidado del ambiente, la seguridad, la salud ocupacional y la seguridad pública, basada en la mejora continua, respaldada por la alta Dirección de la empresa.
- Prevenir las posibles enfermedades y accidentes de las personas, y la contaminación del ambiente, de manera que las actividades que realizan sean ejecutadas con calidad y cuidando la integridad de los trabajadores, la población en general, la propiedad y el ambiente.
- Cumplir con las exigencias de la normativa y legislación vigente aplicable en materia ambiental, de seguridad, salud ocupacional y seguridad pública y con otros requisitos que además se suscriban voluntariamente.
- Evaluar, analizar y satisfacer las expectativas de nuestros clientes y otras partes interesadas dentro del proceso de gestión.
- Capacitar, desarrollar y motivar a todo el personal en todos los niveles, para lograr un alto nivel de responsabilidad y compromiso personal con la presente Política.
- Promover en nuestros proveedores y contratistas principios consistentes con esta Política.
- Mantener una relación fluida con las autoridades competentes en los distintos niveles jurisdiccionales, participando en el desarrollo de acciones que contribuyan a promover y mejorar los principios de calidad, seguridad, salud ocupacional, seguridad pública y cuidado del ambiente.
- Fomentar el uso racional y seguro de la energía entre nuestros clientes y la comunidad en general.
- Apoyar la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías, respetuosas del ambiente y la seguridad.

La participación de cada uno mediante un comportamiento responsable, exigente y cuestionador consolidará en nuestra empresa una cultura colectiva focalizada en la calidad de la gestión, la prevención, la reducción de riesgos y el respeto por el ambiente.



→ 2.5.3 Responsabilidad Social

En Edenor, se entiende la Responsabilidad Social como, “La responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
- tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
- cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.”¹.

Esta actividad se desarrolla en forma voluntaria e independiente del cumplimiento de todas las obligaciones que le imponen las normas en vigencia.

Edenor mantiene los principios del desarrollo sustentable dentro de los ejes estratégicos de su gestión, asumiendo dentro de ellos, los principios del Pacto Global que propician las Naciones Unidas.

1. Norma ISO 26000, Guía de responsabilidad social, 2010.

Responsabilidad Social Empresaria en Emergencia

Para comienzos del verano 2010, Edenor tomó acciones adicionales a las correspondientes al Plan Operativo de Emergencia, con el fin de minimizar el impacto a los clientes afectados por la Falta de energía provocadas por las altas temperaturas y la gran demanda de servicio.

Por un lado se entregó, en sectores de El Palomar y La Matanza, 580 bidones de agua, y por otro lado, se realizaron 10.508 contactos telefónicos con clientes que reclamaron la Falta de suministro.

Participación en ISO 26.000

Edenor trabajó a nivel nacional e internacional en la redacción y Formulación del primer estándar de responsabilidad social encabezado por la ISO.

Esta norma internacional, Finalmente, Fue publicada en el mes de noviembre de 2010 con el objetivo de ser una guía de orientación no certificable, para organizaciones de todo tipo que deseen abordar temas de responsabilidad social en sus actividades diarias.

Pacto Global

En marzo de 2010 se presentó la Comunicación de Progreso, informando los avances de Edenor en la promoción de los diez principios del Pacto.

Durante la primera mitad del año 2009 se continuó trabajando como parte del órgano de gobierno de la Red argentina de empresas y organizaciones que se adhirieron a esta iniciativa, a través de reuniones mensuales que implican un consenso, compromiso y esfuerzo de todos los firmantes.

IDEA-ADEERA y otros intercambios empresariales

Edenor continuó presidiendo la Comisión de Responsabilidad Social Empresaria de IDEA.

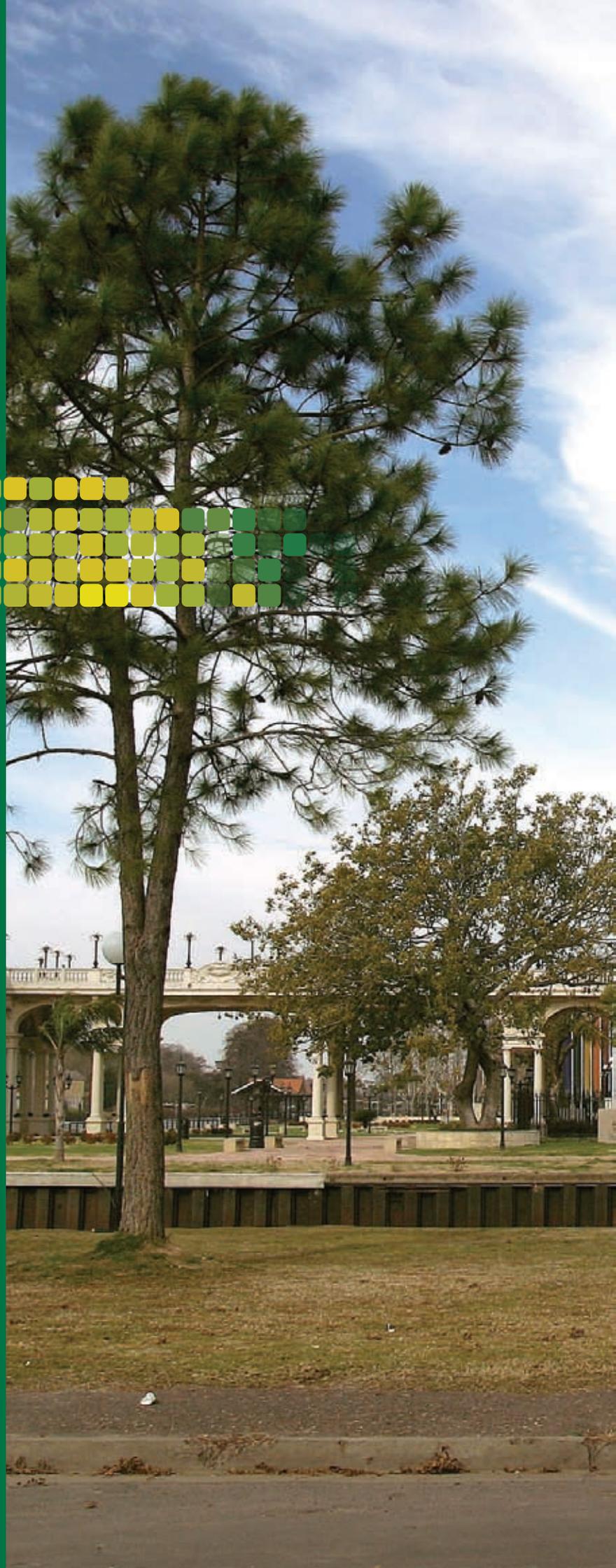
Durante el año 2010, se trabajó en el vínculo y la comunicación Estado-empresa con invitados de distintos órganos gubernamentales y se estableció una clara postura respecto de la regulación de la Responsabilidad Social, que se plasmó a través de un documento de distribución a todas las empresas miembro de IDEA.

También coordinó la comisión de Ambiente y Seguridad de la Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina ("ADEERA"), que se reunió con una frecuencia bimestral. En ella se analizaron problemáticas del sector buscando compartir buenas prácticas y experiencias comunes a todas las empresas de distribución de energía eléctrica. Como resultado de la gestión, se realizó un benchmarking sobre las causas de los accidentes de trabajo del sector, y se analizaron las modificaciones legales necesarias en temas de seguridad.

Promoviendo el desarrollo sustentable, se trabajó con el CEADS, en la difusión de iniciativas de responsabilidad social a través de presentaciones en congresos y casos empresarios de estudio, y se comenzó a trabajar en la inclusión de principios ambientales en la currícula escolar de la educación primaria.

3

El compromiso
con el ambiente





3.1 Compromiso

En Edenor se entiende el ambiente como un sistema complejo que entraña multiplicidad de relaciones entre elementos de distinto origen, elementos provenientes de la naturaleza (aire, agua, suelo, Fauna, Flora, etc.) y elementos de origen antrópico (población, infraestructura urbana, sistemas de producción agrícola, servicios, industrias, etc.).

Edenor comprende que no es ajena a estas relaciones, es así que orienta la gestión a trabajar en armonía con el ambiente.

Con el fin de demostrar su compromiso, Edenor ha incluido dentro de la Visión Estratégica de la Empresa, el respeto al Medio Ambiente como un valor central de la gestión reforzándolo con la adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas y sus 10 Principios.

Así es que, desde el año 1994, con el objetivo de ser sustentables, en Edenor se implementó la Gestión Ambiental, apuntando a cuidar y preservar el ambiente y mitigar o minimizar los impactos que se puedan ocasionar.

El Sistema de Gestión Ambiental generó una forma ordenada y metódica de trabajar que permite a la Empresa ser creíble, confiable y transparente a los ojos de los nuestros y de la comunidad.

Con este Sistema, Edenor se encuentra en condiciones de detectar potenciales impactos negativos y responder a estos desafíos en forma integral.

Al ser parte del Sistema de Gestión Integrado, el Responsable del SGI de cada Gerencia,



Julio Márquez
Subgerente de Medio Ambiente

entre sus Funciones se encarga de acercar al resto del personal, los procedimientos internos de protección del Medio Ambiente, identificar y gestionar los aspectos y acciones ambientales de las actividades o servicios, y capacitar en todas las actividades relacionadas al Sistema de Gestión Integrado.

Asimismo, todos los años, el área de medio ambiente colabora en el desarrollo del Plan Anual de Gestión Integrado, en el que se consolidan las acciones relacionadas a la capacitación, los controles temáticos² y acciones ambientales concretas y de control de contaminación.

Durante los años 2009/2010, se logró dar cumplimiento, entre otros, a los siguientes objetivos:

- La erradicación de contaminación de aceites con PCB³.
- El aceleramiento de las acciones a favor de la eficiencia energética y mejorar la duración de la vida útil de las instalaciones.

2. Son controles que se llevan a cabo para determinar la conformidad con los requisitos (normas o procedimientos operativos) especificados a través de evidencias objetivas (datos que respaldan la existencia o veracidad de una acción).

3. PCB: Polychlorinated Biphenyl son las siglas en inglés, de los Difénilos Policlorados (DPC).



3.2 Iniciativas para cuidar el impacto ambiental

Edenor es consciente de que toda actividad u organización puede producir un impacto sobre el Ambiente. Se entienden como impactos ambientales, todos aquellos cambios en el entorno, ya sean adversos o beneficiosos, que resultan de las actividades, productos y servicios de la organización.⁴

Por ello, la Empresa considera que tiene un rol fundamental en el cuidado del Medio Ambiente. Es así, que desde los comienzos como concesionaria del servicio eléctrico, se sostienen iniciativas que en el seno de la organización promueven valores como:

- el uso racional de la energía;
- el enfoque preventivo de los impactos ambientales;
- la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías; y
- un permanente y documentado monitoreo ambiental de todos los procesos.

Trabajando hacia estos objetivos, se difunden alternativas para administrar eficazmente el consumo eléctrico, y el cuidado del Medio Ambiente, mediante carteleras, en la intranet y notas en la revista interna de la empresa. A su vez, se fomenta en todos los empleados, el conocimiento de los aspectos ambientales de sus actividades, y la mejor forma de prevenir impactos negativos. En esta tarea, trabajaron en conjunto los responsables del SGI de cada área, que capacitan a los empleados, junto con el resto del personal.

La identificación de aspectos ambientales, se revisa anualmente, asegurando una constante actualización de los potenciales impactos de instalaciones, equipos y actividades. Esta actividad es la base para la definición de los objetivos de gestión ambiental anuales, constituyendo el núcleo sobre el que se deben centrar los esfuerzos de mejora continua.

Durante el periodo informado surgieron de la identificación, 125 acciones programadas en relación a los mismos, de las cuales se llegó a un porcentaje de cumplimiento del 81%.

Prevención

En Edenor se cuenta con procedimientos orientados al mantenimiento preventivo.

Este tipo de mantenimiento tiene un objetivo ambiental al establecer el control continuo y permanente de las instalaciones con riesgo de impacto en el Medio Ambiente. Estos procedimientos consisten básicamente en verificar el estado de todas las instalaciones y corregir las anomalías detectadas antes que éstas produzcan un potencial daño.

De esta manera se evita tener que poner instalaciones fuera de servicio, con perjuicio a los clientes, la empresa y eventualmente al Medio Ambiente.



4. Documentación Interna de Edenor: PA 01.

Mantenimiento preventivo de cisternas de Transformadores en subestaciones

Objetivo:

Mantenimiento preventivo, para evitar posibles riesgos de contaminación ambiental por pérdidas de aceite.

Implementación:

Los transformadores de las subestaciones de la Empresa poseen aceite refrigerante que les permiten funcionar con normalidad aún en condiciones extremas. Como mecanismo precautorio ante cualquier eventualidad, los transformadores se encuentran ubicados sobre unas cámaras que absorben las posibles pérdidas de aceite, y en las cuales se acumula una emulsión de agua y aceite.⁵ Cuando estas cisternas poseen una cantidad considerable de emulsión agua-aceite, se las debe limpiar y vaciar.

La emulsión agua-aceite que es retirada, se trata en plantas químicas. El aceite es recuperado, mientras que el agua ya tratada puede ser desechada por vías cloacales. El mismo procedimiento se realiza con el agua que se utiliza para la limpieza de las cisternas, ya que puede contener residuos de aceite, por lo tanto se la retira y realiza el correcto tratamiento.

Resultados:

En el año 2009, se retiraron 438.610 litros y en el 2010, 714.660 litros de emulsión agua-aceite con el objetivo de prevenir la contaminación del ambiente.

5. La Emulsión de agua y aceite se genera porque los transformadores pueden tener pequeñas pérdidas o transpirar aceite (así como sucede con los motores de autos). Y cuando llueve, el agua de lluvia acarrea estos desechos hacia las cámaras.

Adicionalmente, al mantenimiento descrito, se realiza la impermeabilización de las paredes de las cisternas contenedoras de aceite y de las piletas separadoras de agua/aceite, con pinturas epoxi, se adecuan los conductos de salida del agua proveniente del separador y se arreglan y controlan las cámaras de control de efluentes. Por otro lado, se han hecho mejoras al diseño de estos sistemas a través del agregado de bombas que aseguran que no se supere la capacidad máxima permitida de las piletas de separación y alarmas de nivel que aseguran el normal funcionamiento de las bombas. Finalmente, en el ámbito de las mejoras, se ha trabajado en las tapas de las cisternas y de recintos separadores.



PCB

¿Qué es el PCB?

Los Bifenilos Policlorados, (PCB según su sigla en inglés) son compuestos químicos de síntesis, usados internacionalmente con fines tales como, aditivo de fluidos hidráulicos, sistemas de transferencia de calor, lubricantes, tintas de impresión, retardadores de fuego, asfalto, plastificadores, adhesivos, componentes de resinas y gomas sintéticas. En la industria eléctrica se lo usaba fundamentalmente como refrigerante.

En Edenor se ha mantenido desde el principio de la concesión, una gestión ambiental referida a los PCB, para asegurar el manejo correcto y seguro de los mismos, en cumplimiento de la Normativa Nacional (Ley 25.670).

En diciembre del año 2009, con la descontaminación de los últimos transformadores, dimos por finalizada la gestión de erradicación de transformadores con PCB por encima de las 50 partes por millón, lo que permitió el cumplimiento anticipado del objetivo cuyos requisitos se encontraban establecidos en la Legislación Nacional.

El Gobierno de la Provincia de Buenos Aires ha promulgado la resolución N° 1118 con una exigencia superior a la establecida por la Nación, que implica que todos los transformadores con un grado de concentración entre 50 y 2 ppm de PCB, también deben ser tratados. En tal sentido, Edenor se propuso comenzar en el 2011, un plan de tratamiento de aceites con un horizonte de cumplimiento que abarca el año 2015. Dicho plan consiste en sanear los equipos correspondientes, a medida que los mismos sean retirados para su mantenimiento.

Este proceso es acreditado a través de ensayos de contenido de PCB realizados por laboratorios reconocidos por las autoridades competentes y a través de procesos

químicos aprobados en el ámbito nacional. Los residuos resultantes son tratados conforme a su categorización aprobada. Se comienza con aquellos equipos con mayor concentración.

Campos electromagnéticos

Con el objetivo de regular la emisión de campos eléctricos y magnéticos derivados de la actividad de distribución de energía eléctrica, el ENRE y la Secretaría de Energía de la Nación dictaron una resolución conjunta. La resolución demanda que se realicen controles de estos campos, en el perímetro de los Centros de Transformación y Subestaciones de las empresas.

En Edenor se realiza el control y monitoreo periódico de estos aspectos, los que forman parte de nuestros objetivos y metas. En este sentido, se aumentan las exigencias requeridas por la Legislación vigente, y se realizan las mediciones en el interior de las instalaciones, con resultados ampliamente satisfactorios.

En instalaciones de la Empresa se realizaron mediciones verificándose que los valores son muy inferiores a los requeridos por la legislación argentina.

Durante el año 2010, se planteó un programa de monitoreo de los centros de transformación que estuvieran ubicados en sitios considerados sensibles para la población, como ser establecimientos educativos oficiales y privados, y hospitales. Se relevaron 41 cámaras, donde se analizó no solamente el cumplimiento normativo de acuerdo a la exigencia de la Res. SE77/98, sino que además se tuvieron en cuenta los usos que se les daba a los locales contiguos a los centros a fin de determinar la posibilidad de incidencia actual o futura de las emisiones electromagnéticas provenientes del equipamiento eléctrico.



establece
como
medida de
precaución

valores de
100 μT
para los
campos
magnéticos

valores de
5 kV/m
para los
campos
eléctricos

La legislación argentina es
más rigurosa al respecto:

Establece valores de 25 μT
y 3 kV/m , que deben ser
medidos en los perímetros
de las instalaciones
eléctricas.



En el siguiente cuadro se muestran los resultados de las mediciones de algunas subestaciones. Se realiza una medición por mes, sumando un total de doce por año. Las mediciones presentadas en el siguiente cuadro son a modo de ejemplificar los valores registrados.

Año 2009

Mes	Subestación		Valor Máximo CE registrado (kV/m)	Valor Máximo CM registrado (μT)	NS Diurno	NS Nocturno
	Código	Nombre				
Enero	050	Vicente Lopez	0,0150	4,00	3,9	6,9
Febrero	055	Munro	0,0042	1,61	-3,5	6,5
Marzo	155	Adelina	0,0740	2,81	7,0	7,1
Abril	152	San Isidro	0,0015	5,40	4,4	4,7
Mayo	036	Urquiza	0,0131	0,32	-6,3	3,7
Junio	133	Austria	0,0014	12,2	4,9	5,9
Julio	251	Del Viso	0,7700	1,05	4,7	4,5
Agosto	260	Derqui	0,0013	4,47	1,7	-
Septiembre	062	Merlo	0,4000	7,70	5,5	6,5
Octubre	269	Las Heras	0,1500	1,16	3,0	3,0
Noviembre	353	El Pino	1,6000	0,40	1,0	7,0
Diciembre	369	Zappalorto	2,4500	2,00	6,0	-

Año 2010

Mes	Subestación		Valor Máximo CE registrado (kV/m)	Valor Máximo CM registrado (uT)	NS Diurno	NS Nocturno
	Código	Nombre				
Enero	056	Boulogne	0,6200	1,62	-4,0	-8,5
Febrero	151	Ford	0,9500	2,50	6,4	4,1
Marzo	059	Benavidez	0,9500	1,90	-1,7	-0,6
Abril	154	Maschwitz	0,7300	4,60	6,5	7,0
Mayo	160	Rodriguez	1,2000	6,00	2,7	2,0
Junio	158	Pilar	0,7800	1,68	3,6	3,8
Julio	157	Bancalari	0,1290	1,62	-5,9	-2,0
Agosto	058	El Talar	0,0970	4,20	6,0	7,0
Septiembre	110	Güemes	0,0014	3,15	7,3	7,0
Octubre	047	Agronomía	0,6500	4,00	6,2	6,0
Noviembre	111	Coghlan	0,0014	0,99	4,3	7,0
Diciembre	363	Marcos Paz	0,2400	2,20	7,1	6,2

Ruidos

Las instalaciones eléctricas, pueden generar ruidos a raíz de su propio funcionamiento. Es por eso que desde el año 1997 se monitorean los niveles de ruido generado a fin de evitar la contaminación acústica de zonas cercanas a Subestaciones y Centros de Transformación.

Las mediciones se realizan en base a un Plan de Monitoreo Anual, aunque también se efectúan otras mediciones: a pedido del ENRE, de clientes que se sienten afectados, o ante la modificación de una subestación con el fin de establecer si los cambios introducidos han generado eventualmente una mayor contaminación acústica.

Estos procedimientos se realizan siguiendo las directivas de la norma IRAM 4062. Esta norma indica que la diferencia entre el ruido de fondo y el ruido emitido por el equipamiento de Edenor no puede superar nunca los 8 dB.

Los casos de ruidos molestos detectados, se derivan al área técnica que está a cargo del mantenimiento o diseño de instalaciones,

para que efectúen una evaluación y propuesta para su solución dentro de un plazo estipulado por el Plan de Gestión Ambiental.

Ante una modificación en una subestación, se realizan mediciones antes y después de realizar la obra con el objetivo de evaluar posibles cambios.

Durante el año 2010 se realizaron 12 mediciones para Subestaciones. La totalidad arrojó un resultado satisfactorio ya que estas subestaciones, están por debajo de los niveles permitidos por la ley.

Reciclaje

El reciclado de materiales está inmerso en todos los procesos de la Empresa, tanto en los operativos como en los administrativos. Los residuos generados a partir de las actividades que desarrollamos en Edenor se discriminan de la siguiente manera:

- **Residuos Industriales Especiales:** aceites y materiales impregnados en aceite.
- **Residuos Industriales No Especiales:** chatarra, rezago, material inerte de descarte.

- **Residuos domiciliarios:** plásticos, desechos de comida, envases de gaseosa, etc.

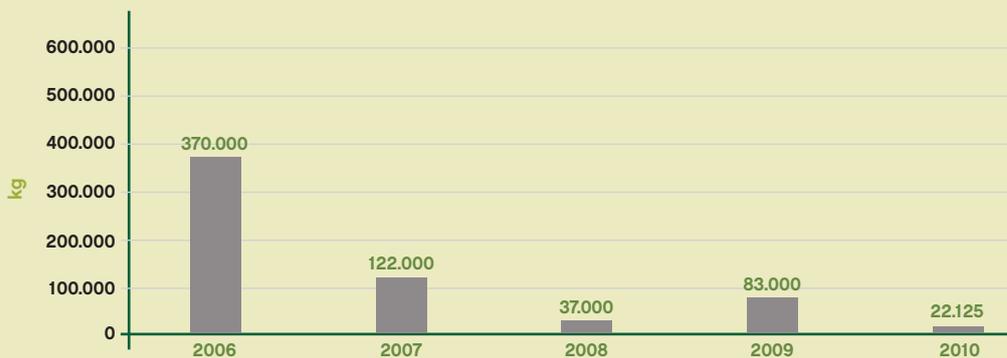
Según esta clasificación, cada tipo de residuo recibe un trato acorde a sus características distintivas. La Forma de almacenamiento, las adecuadas condiciones que deben poseer los depósitos y el manejo de los recipientes y/o contenedores, es gestionado y controlado por los Responsables del SGI de cada Área.

Al mismo tiempo, la Subgerencia de Medio Ambiente realiza un seguimiento y monitoreo a través de controles temáticos sistemáticos. Si bien estas Funciones están establecidas claramente, es responsabilidad de cada uno, la correcta segregación y disposición de los residuos generados por su actividad.

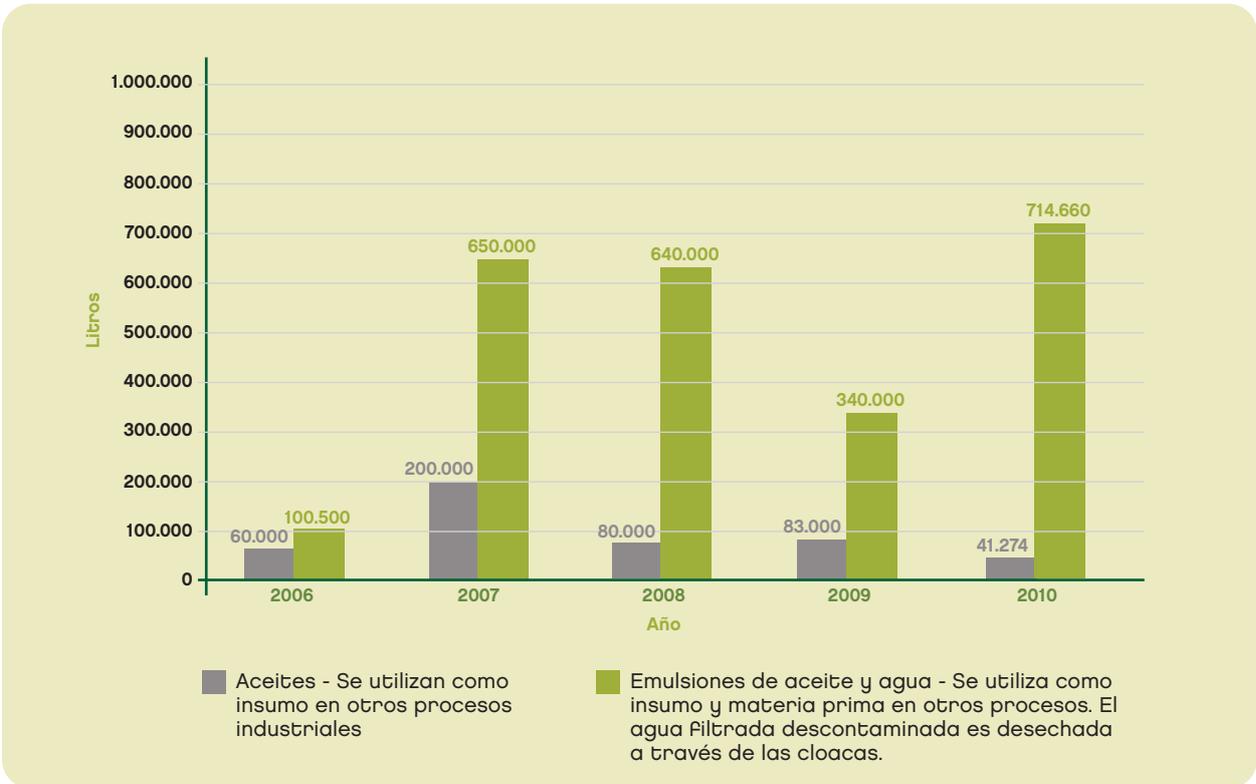


Residuos Industriales Especiales Sólidos y Semisólidos

Materiales impregnados con aceite (Disposición Final)



Residuos Industriales Especiales Líquidos - Aceites y Emulsiones



Residuos Industriales Especiales Sólidos - Pilas y Baterías

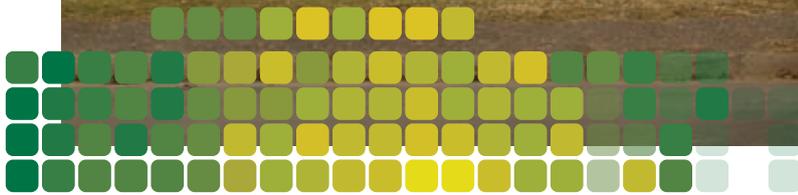


Residuos Industriales Especiales - Sólidos - Tonners

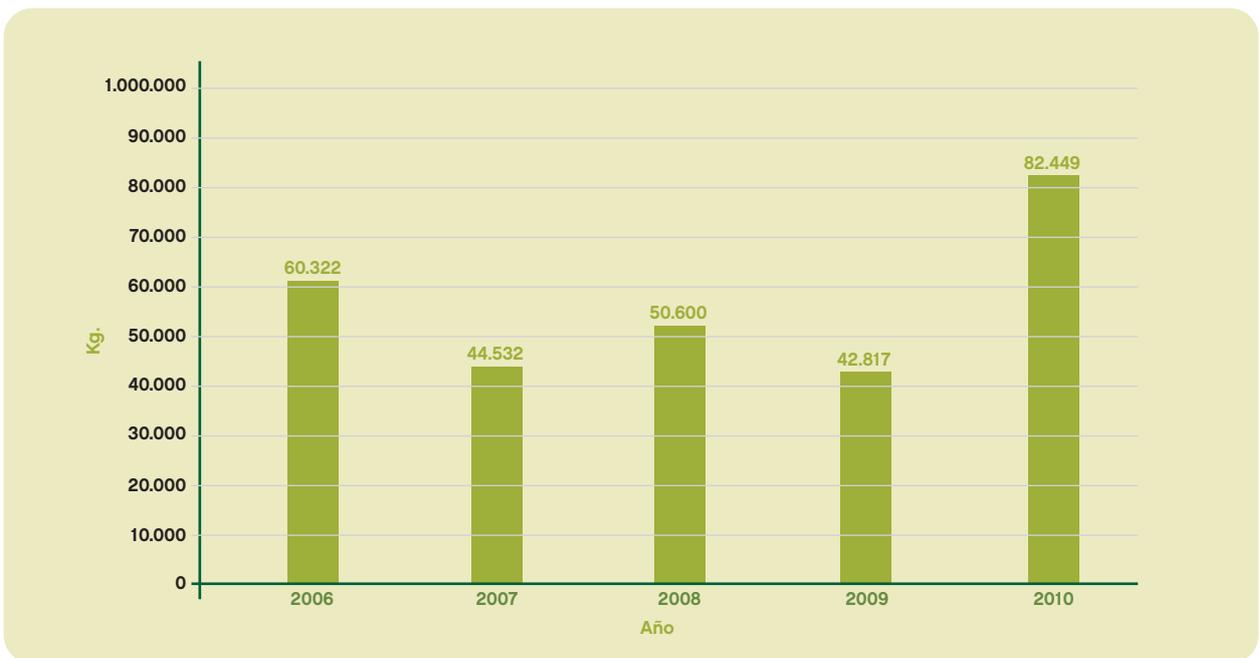


Residuos Industriales No Especiales (RINE) - Sólido - Chatarra y material inerte

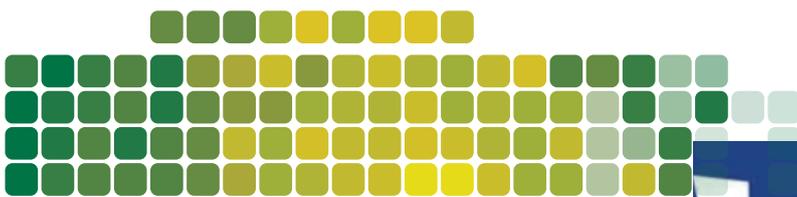
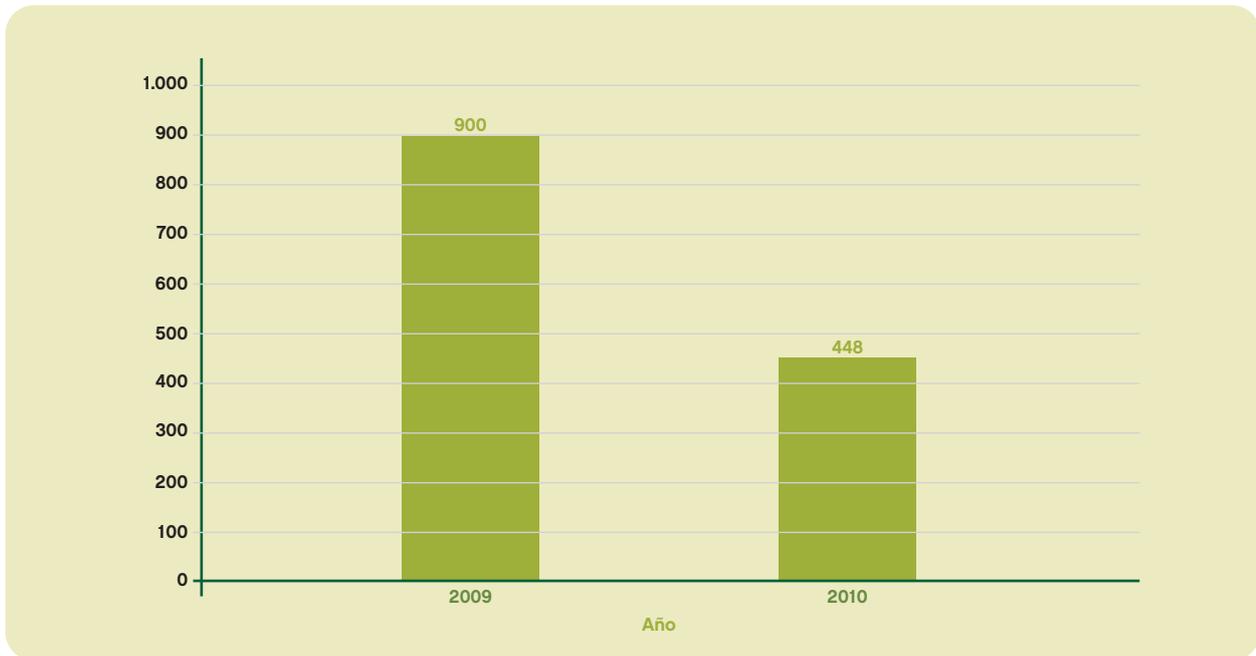




Reciclado de papel - Kg. enviados a la Fundación Garrahan



Reciclado de tapitas plásticas - Kg. enviados a la Fundación Garrahan



PROGRAMA DE RECICLADO DE TAPITAS DE PLASTICO DE LA FUNDACION GARRAHAN

fgo * SOLOTAPITAS DE GASEOSAS Y AGUA MINERAL

Fundación Hospital de Pediatría
Prof. Dr. Juan P. Garrahan

Comparto de las Pizzas 1991 - 2º piso - SCP 1365 - Bs. As.
Tel: 4942 - 4448 // 4308 - 2771/7156 (interno 30)
e-mail: info@fgo.org.ar
Web: www.hospofpibsa.com.ar



Evaluación de Impacto Ambiental

En el marco de un enfoque preventivo del cuidado del Medio Ambiente y en cumplimiento de las exigencias legales vigentes, en Edenor se realizan de manera continua evaluaciones de impacto ambiental. Previo a la aprobación de obras tales como tendidos de electroductos, ampliaciones y construcciones de nuevas subestaciones o centros de transformación, Edenor evalúa el potencial impacto ambiental del proyecto, a partir del cual selecciona las alternativas posibles y con menor agresión al Medio Ambiente.

Antes de realizar una obra, se debe obtener el "Certificado de Conveniencia y Necesidad Pública" emitido por el ENRE y para lo cual se debe presentar la Evaluación de Impacto Ambiental correspondiente a dicha obra.

Durante los años 2009 y el 2010 se realizaron 3 evaluaciones de Impacto Ambiental: 1 relacionada con la construcción de nuevas SSEE (Subestaciones), 2 referente al tendido de electroductos. La totalidad de las evaluaciones fueron presentadas ante el ENRE.

Cables OF (Oil Filled)

El sistema de transmisión de la electricidad en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires consiste en 400 Km. de líneas de alta tensión, instaladas a 2 metros de profundidad, cuyos cables tienen en su interior aceite biodegradable, que cumple la función de darle excelentes características eléctricas y térmicas. Este cable posee como compuestos a los alquilbencenos lineales, que tienen un orden bajo de toxicidad en peces, mamíferos y humanos, y además pueden degradarse naturalmente bajo condiciones aeróbicas.

Con el objetivo de minimizar el impacto ambiental, Edenor junto con un laboratorio externo, realizó pruebas con los cables OF (por sus siglas en inglés: Oil Filled, de aquí en



Nueva Subestación Luzuriaga.

adelante COF). En esta experimentación, se realizaron dos acciones: una referida al monitoreo constante de las presiones en tramos hidráulicos del COF y otra a un modelo de impacto ambiental potencial ante una eventual pérdida de aceite. En este último caso, se realizó un ejercicio de simulación con la finalidad de estudiar la permeabilidad del fluido, las propiedades de dispersión y las condiciones y velocidades de migración en el subsuelo terrestre. Se aplicaron los protocolos de valoración de riesgo para evaluar la toxicidad potencial. Adicionalmente se estudiaron las posibilidades de remediación química provocadas por una eventual pérdida de este cable, como una alternativa a la intervención inmediata y el monitoreo periódico.

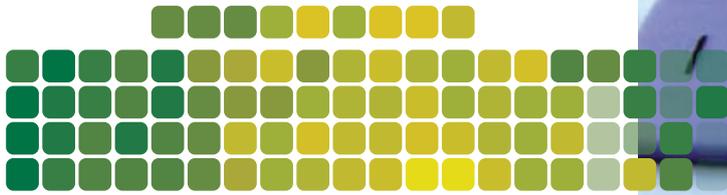
Como resultado de los estudios precedentes, en el año 2010, se inició el retiro de las tierras que han absorbido aceite de cables OF.

Estas tierras son estacionadas en condiciones aeróbicas, para su limpieza por degradación natural.

Durante el año 2010 se retiró y estacionó un promedio de 2 m³ de tierra por mes.

Huella de Carbono

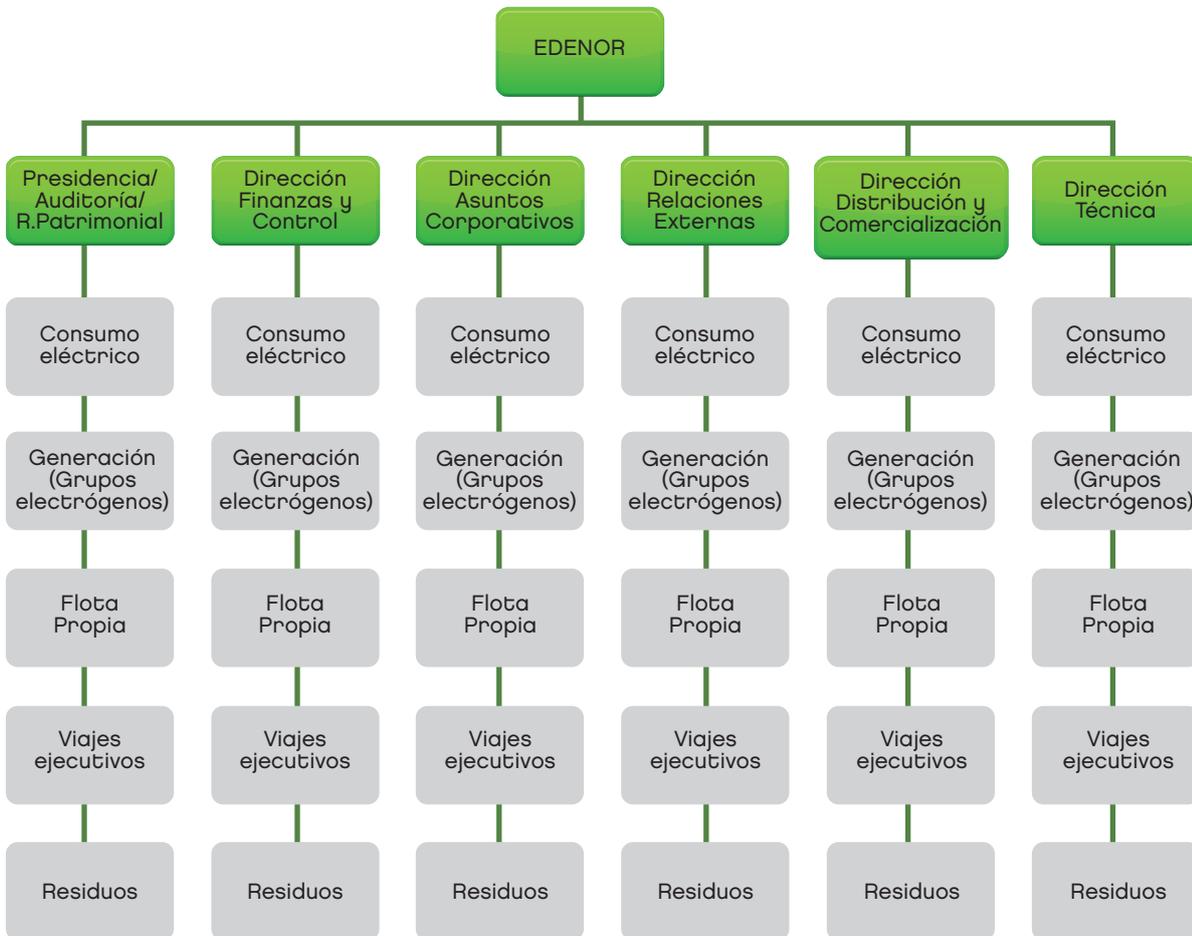
Con el objetivo de incrementar la consistencia de la política de Desarrollo Sustentable, en el transcurso del 2010, se realizó la 1ª Fase del Inventario de Emisiones de GEI. (Gases de Efecto Invernadero).



El mismo fue confeccionado en colaboración con el CEADS y se desarrolló en base al Protocolo GHG, del World Business Council For Sustainable Development y el World Resource Institute.

Dicho inventario abarca el último ejercicio correspondiente al año 2009, siendo el primer ejercicio de este tipo que la empresa realiza, así como el primer antecedente del sector a nivel nacional.

El inventario cuenta con la contabilización y reporte de las emisiones derivadas de las actividades de la empresa en su conjunto y de cada una de sus Direcciones, diferenciando las Fuentes de emisión.



Indicador Consumo energético

Total consumo eléctrico



3.3 Desarrollo de nuevas tecnologías

Desde la política de Calidad, Ambiente, Seguridad, Salud Ocupacional y Seguridad Pública “se apoya la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías, respetuosas del ambiente y la seguridad”. Este mismo compromiso se refleja en la Visión Estratégica, buscando ser una empresa avanzada tecnológicamente y fortaleciendo la infraestructura.

Estos desarrollos surgen no solamente de la inquietud de los trabajadores de la empresa, sino que también provienen en muchos casos de necesidades técnicas y sociales. Las iniciativas cuentan además con el apoyo de la Alta Dirección de la empresa, que aporta los recursos económicos y humanos para su progreso.

Se han desarrollado innovaciones técnicas que han contribuido al bienestar de la sociedad y a la protección del Medio Ambiente. Estos casos corresponden al diseño de silenciadores acústicos, la inclusión de un kit de tecnologías alternativas para la eficiencia energética en el marco del programa Casas por + Energía.

Materiales

En pro de disminuir el impacto que nuestras instalaciones tienen sobre el Medio Ambiente, hemos contribuido durante el año 2010 con las siguientes acciones:

- Pilar monoposte de hormigón armado para acometidas domiciliarias en barrios carenciados.

Tradicionalmente el poste utilizado para este tipo de instalación ha sido de madera preservada; actualmente se ha desarrollado un pilar monoposte de hormigón, que además de ventajas técnicas trae aparejada una reducción significativa en nuestro consumo de postes de madera, con el impacto positivo sobre el Medio Ambiente que ello implica.

Este material ya ha sido homologado y se está adquiriendo actualmente; por otra parte se ha anulado el pilar monoposte de madera.

- Aceite vegetal para uso en transformadores.

Los avances tecnológicos de los últimos años han permitido el desarrollo de aceites vegetales que equiparan las características técnicas de los aceites minerales, usados ampliamente en los transformadores como elemento refrigerante y aislante.

El uso de aceites vegetales en lugar de minerales permitiría reemplazar un recurso no renovable por otro renovable y biodegradable.

Se adquirió, a manera de prueba piloto, 6 unidades para su uso en distribución, las cuales están hoy instaladas y en funcionamiento.

Edenor se encuentra en proceso de evaluación, con la intención de ampliar la adquisición de máquinas con aceite vegetal, en caso de que los resultados sean satisfactorios.

- Colocación de filtros de aceite en Reguladores Bajo Carga (RBC) de transformadores de potencia.

En los RBC de los transformadores de potencia con aislación en aceite, la degradación del mismo es proporcional a la cantidad de acciones de regulación que se realizan. El incesante cambio de las condiciones de carga a la que están sometidas las máquinas, hace que el número de re-

gularaciones diarias sea importante y consecuentemente también el deterioro del aceite aislante en el que están inmersos los conmutadores. En Edenor, se comenzaron a colocar filtros de aceite en los reguladores bajo carga, que eliminan las partículas que afectan la pureza de estos aislantes (tales como el carbono que se genera en los cambiadores de tomas y la humedad que ingresa), disminuyendo así las intervenciones que se deben hacer para mantener las propiedades del aceite, alargar la vida útil del equipo y dar mayor confiabilidad operacional al sistema de alta tensión.

3.4 Premios a nuestros proyectos de desarrollo

Líneas aéreas compactas de media tensión.

Las líneas aéreas de media tensión utilizadas convencionalmente cuentan con conductores desnudos; esto implica un constante riesgo potencial de contacto accidental con otros elementos del ambiente (por ejemplo, árboles) que pudieran provocar descargas a tierra. Para evitar estas contingencias, la línea convencional requiere de un intenso mantenimiento de su traza, que incluye la poda de los árboles circundantes.

Edenor ha establecido normas para el reemplazo de la línea aérea convencional por la tecnología de línea aérea compacta, cuyos conductores están protegidos contra contactos accidentales mediante aislantes poliméricos, evitando así la necesidad de afectar el normal crecimiento de la vegetación que rodea la instalación; por otra parte, la protección de los conductores impacta favorablemente en la seguridad en la vía pública.

Asimismo, estas líneas, al presentar una geometría con dimensiones muy reducidas respecto de la línea convencional, atenúan el impacto visual que la red provoca.

La meta es realizar en lo venidero el seguimiento de las mejoras implementadas, y efectuar las acciones correctivas que correspondieren, en concordancia con los principios de la mejora continua.

3.5 Capacitación y concientización

Todas las capacitaciones relacionadas con la temática medioambiental son previstas en el Plan Anual del Sistema de Gestión Integrado y de forma conjunta con el área de Capacitación de la empresa.

Edenor entiende que la concientización relacionada con la responsabilidad ambiental, es importante en los distintos grupos de interés, por lo que fomentamos la misma en los trabajadores de la empresa, los clientes, las autoridades municipales, diversos actores de la sociedad y el público en general. Se busca por distintos canales, llegar a ellos.

Durante el año 2010 la capacitación en Gestión Ambiental sumó un total de 9.328 hs. en temáticas relacionadas a la gestión de residuos y documentación, uso racional de la energía, procedimientos ambientales y sistema de gestión ambiental.

Todas las áreas de la empresa cuentan con un responsable del Sistema de Gestión Integrado. Año a año, estas personas reciben una capacitación, con el fin de acercar al resto de los colaboradores, los procedimientos internos de protección del Medio Ambiente.

Asimismo se han incorporado ítems de evaluación al desempeño de nuestras contratistas, que están relacionados a la gestión ambiental de las mismas. La concientización al personal, se está realizando a través de los cursos técnicos a los que el personal de estas empresas están asistiendo en la Universidad Tecnológica Nacional.

4 Prácticas laborales





4.1 Personal de la Empresa

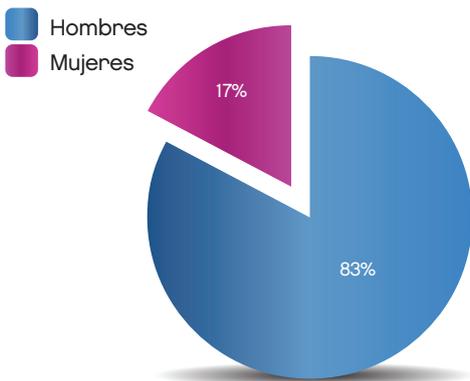
Compromiso

Edenor considera Fundamental propiciar acciones que Faciliten el desarrollo profesional, el bienestar individual y la vinculación del personal y su Familia con la compañía, posibilitando una mayor integración.

Políticas de Recursos Humanos

Las políticas de Recursos Humanos tienen como lineamientos generales la consolidación de una gestión integradora y participativa, con comunicaciones abiertas y equilibrio entre los logros, el clima organizacional y la calidad de vida laboral.

Distribución por sexo



Distribución de la población por edad



Distribución de la población según la antigüedad

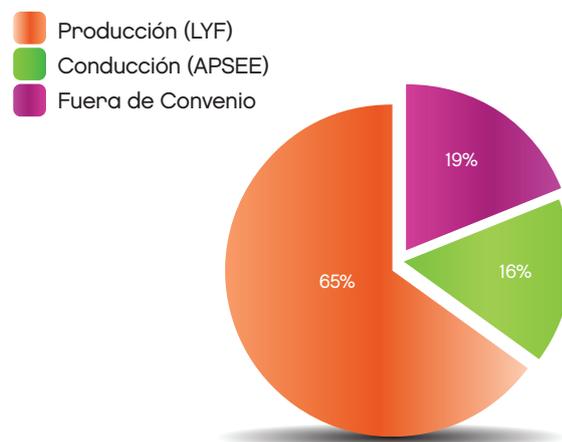


4.2 Igualdad de oportunidades y representatividad

En Edenor se busca generar en la plantilla de empleados un clima laboral justo, y desde la Política de Recursos Humanos, se generan oportunidades de empleo justas y promociones sin discriminación.

Es política de Edenor considerar a los Representantes Gremiales como interlocutores legítimos en cuanto a la negociación de cuestiones de carácter colectivo.

Distribución de la población según pertenencia a Convenio Colectivo de Trabajo



A los Delegados Gremiales que trabajan en la empresa se les brinda el espacio y la disponibilidad horaria para que puedan llevar a cabo su labor sindical.

En la actualidad se cuenta con 50 delegados gremiales de Luz y Fuerza y 14 de APSEE.

Para Fomentar el diálogo, en la redacción de los CCT se trabaja con dos comisiones:

- CIAP (Comisión de Interpretación y Auto-composición Paritaria): Existe una comisión por cada uno de los Convenios Colectivos vigentes para el personal convenionado de Edenor. Ambas comisiones tratan temas generales relacionados con la revisión de categorías, reubicación y situaciones puntuales del personal. Su importancia radica en que mantiene un canal permanente de diálogo que permite intercambiar opiniones, y evaluar cuestiones que podrían llegar a modificarse. La Comisión sesiona a requerimiento de los representantes gremiales, generalmente una vez al mes.



Cantidad de Sesiones de las Comisiones por año

	2009	2010
CIAP Formada por Representantes de Edenor y el S. de Luz y Fuerza	11	10
CIAP Formada por Representantes de Edenor y APSEE	9	10



- Higiene y Seguridad: integrada por representantes del Sindicato de Luz y Fuerza y de Edenor (áreas de Seguridad y Salud Ocupacional). El objetivo de la misma es el intercambio y tiene como objetivo intercambiar información acerca de los accidentes de trabajo y analizar los motivos de ocurrencia de los mismos, así como también la de verificar las condiciones de higiene y seguridad de los distintos establecimientos de la compañía. La comisión se reunió formalmente cinco veces durante el año 2010.

Existen otros siete comités en Higiene y Seguridad internos, compuestos por representantes de Edenor y empresas contratistas, que se reúnen mensualmente en cada área operativa para analizar los accidentes ocurridos durante el período si los hubo, y/o las anomalías detectadas durante las inspecciones realizadas por el personal del área de Seguridad Industrial, así como la detección de necesidades de mejoras en procedimientos, equipos e instalaciones por parte de Edenor.



4.3 Comunicación e integración

El personal de la Compañía se mantiene informado a través de los diferentes medios de comunicación que posee la empresa y que son administrados por el área de Comunicación Interna: Intranet, carteleras, newsletter semanal llamado "Flash Informativo", e-mail y revista interna. En esta última, se publican noticias institucionales y relacionadas con el mercado eléctrico, se informa sobre eventos desarrollados para el personal se actualiza sobre temáticas ambientales, de seguridad, calidad y responsabilidad social y en la sección de "Salud" se publican novedades en materia de prevención de enfermedades. Además hay una importante participación de los empleados quienes comparten sus hobbies, Fotos personales a través de secciones especialmente creadas a tal fin. También se incluyen en este medio las Felicitaciones recibidas por parte de clientes para nuestros empleados.

Asimismo, con el fin de promover el acercamiento entre el ámbito laboral y el Familiar se realizan las siguientes actividades:

- Torneos deportivos en las disciplinas de tenis, Fútbol y bowling.
- Concurso de Dibujo y Pintura. Esta actividad premia a los "pequeños artistas" cuyos dibujos son seleccionados para ser parte del calendario que Edenor distribuye a sus colaboradores y proveedores. En 2009 el lema fue "Cuidemos el medio ambiente con energía".
- Festejo del Día del Niño. En el año 2009 el evento se llevó a cabo en el Bioparque Temaikén, un lugar que hace foco en el medio ambiente y la Familia, a través de la educación y la recreación, constituyendo

un gran centro de interpretación de la naturaleza en sí mismo. Más de 1500 personas disfrutaron a pleno de un hermoso día en Familia, con compañeros de trabajo en contacto con la naturaleza.

- Maratón Solidaria Accenture. Desde el año 2003 la empresa participa de este evento solidario como auspiciante e inscribiendo a un gran número de empleados que junto a su Familia se "ponen la camiseta" de la empresa para formar parte de esta importante iniciativa.





4.4 Capacitación

Durante el año 2009 y 2010 se llevó adelante un plan de capacitación orientado a dar respuesta a las necesidades detectadas en el relevamiento anual de cada año.

El Plan de Capacitación contempla más de 200 actividades y temáticas destinadas a desarrollar habilidades en el puesto de trabajo, tanto para tareas operativas como de gestión.

Dichas actividades se dictan a través de más de 300 cursos internos y 250 cursos in company o externos en diferentes instituciones educativas y organismos reconocidos en el mercado.

Edenor cuenta con un equipo alrededor de 65 Facilitadores internos que participan en el dictado de los cursos en las diferentes salas de capacitación que cuenta la empresa.

La ventaja de contar con este equipo de Facilitadores reside no solo en su experiencia y Formación sino en conocer a Fondo cada uno de los procesos de los cuales Forman parte. Por otra parte, desde el año 2007 el área de Capacitación y Desarrollo comenzó un proceso de identificación de Facilitadores técnicos, entre la nómina del personal próximo a jubilarse, con el objetivo de detectar los perfiles que reúnan la expertise técnica y habilidades pedagógicas para Formar parte de un plantel de Facilitadores.

Actualmente un grupo de 4 Facilitadores jubilados de diversas áreas técnicas, participan activamente en las actividades de capacitación tanto en el dictado de cursos, como así también en el asesoramiento para el diseño y confección de materiales.

Así mismo se relacionan con las diferentes áreas operativas estableciendo una fluida comunicación que hace que se mantengan vinculados a las novedades y actualizaciones necesarias para su rol.

La mayoría de los cursos técnicos son dictados en el Centro de Capacitación ubicado en Villa Lynch. El centro posee 2 aulas, un taller y una playa equipada para la práctica de más de 30 instructivos técnicos y operaciones centrales de la empresa. Por otra parte, en la Subestación Morón se encuentra un área equipada especialmente para la formación y entrenamiento del personal afectado a trabajos con tensión.

Los cursos de Seguridad, Medio Ambiente y Calidad son transversales a toda la empresa y son dictados cada año de acuerdo a la estrategia de la Gerencia de Desarrollo Sustentable y Seguridad.

En cuanto a la capacitación de personal de empresas contratistas, a pesar de que cada empresa posee su propio plan, Edenor colabora en el diseño de cursos específicos en el cual posee amplia expertise.

Producto de la dificultad que las contratistas expresaron sobre la falta de perfiles técnicos, se decidió establecer un proyecto compartido que pudiera dar respuesta a esta necesidad. Para ello se diseñó un curso de "Formación Integral en redes Eléctricas", en convenio con la Universidad Tecnológica Nacional, Regional Gral. Pacheco.

Actividades destacadas

Formación integral al personal técnico ingresante

Este curso tiene como objetivo incorporar los conocimientos y habilidades necesarias para el futuro desempeño laboral de este grupo de ingresantes.

La actividad tiene una duración de 210 hs. y se lleva a cabo en el Centro de Capacitación de Edenor.

El curso se divide en 5 módulos temáticos:

- MODULO I: Inducción general/Imagen y conducta.
- MODULO II: Electrotecnia básica y conceptos Fundamentales de media y baja tensión.
- MODULO III: Seguridad Industrial y Seguridad en vía pública. Riesgo eléctrico.
- MODULO IV: Instructivos técnicos.
- MODULO V: Operación de la red de media tensión.

Cada grupo de Formación es acompañado durante todo el curso por un "Facilitador Guía", quien es la persona que, por su experiencia y trayectoria laboral, coordina la actividad del grupo aportando su experiencia y organizando las practicas de instructivos. También es importante destacar el plantel de 15 Facilitadores internos y externos que participan en el dictado de temáticas específicas como ser: seguridad, calidad, medio ambiente, imagen y conducta trabajo en altura, primeros auxilios, nuevas tecnologías, etc.

El tema Seguridad es el hilo conductor de toda la capacitación, tanto en las cuestiones teóricas como en la puesta en práctica de medidas de seguridad, aprendidas a lo largo de los 24 instructivos que comprenden el modulo técnico del curso.

La actividad en aula es complementada con visitas a diferentes instalaciones de la empresa (Depósito central de materiales, Subestaciones, Centro de control, etc.).

Al término de cada curso los participantes son evaluados y reciben un certificado que acredita dicha capacitación.

Desde el inicio de este programa en el 2007, ya han sido Formados 203 técnicos.

Formación a supervisores

El programa tiene como objetivo Fortalecer el rol del supervisor como gestor y que los participantes puedan adquirir herramientas para mejorar su performance.

La actividad tuvo una duración de 64 hs., las cuales se dividieron en 4 módulos:

- MÓDULO I: Gestión de las personas
- MÓDULO II: Seguridad
- MÓDULO III: Gestión Técnica
- MÓDULO IV: Gestión Integral

Formaron parte de esta actividad 86 participantes, sumando un total de 5.212 hs.

Dicho programa tendrá una continuidad durante el 2011 para completar la totalidad de los supervisores de esta Dirección.



Seguridad

Como todos los años, durante el 2009 y 2010 se llevaron adelante una serie de actividades orientadas a esta temática.

Se dictaron los cursos centrales referidos la habilitación del personal expuesto a riesgo eléctrico. Los cursos más importantes, tanto por la cantidad de participantes como la relevancia del tema fueron "Seguridad en el Trabajo Riesgo Eléctrico" y "Metodología del Trabajo en Altura". Más de 1000 personas participan de dichos cursos todos los años.

Otras temáticas que formaron parte del plan fueron: "Estiba, levantamiento de peso en altura - Manipulación de sustancias químicas", "Manejo Defensivo", "Primera instancia ante un foco de incendio", "RCP y Primeros Auxilios", "Seguridad Vía Pública. Res ENRE 311/2001" y "Sensibilización OHSAS 18001/2007". "Taller de Seguridad Industrial y SVP para supervisores" y "Taller de conducta proactiva en la vía pública".

Calidad de vida

En conjunto con el área de Salud Ocupacional y la firma Swiss Medical, se coordinaron en los edificios cabeceras de las distintas zonas una serie de charlas dirigidas a todo el personal interesado en estas temáticas.

Las charlas se orientaron en los siguientes temas: Estrés, Alimentación saludable y Orientación para padres.

La elección de estas temáticas respondió al análisis de la audiencia y el interés en difundir temas de actualidad y prevención.

Participaron en estas charlas 269 personas.



Nuestra cadena de suministro

Programas de capacitación a contratistas

Se continuó con el acuerdo de Cooperación con la Universidad Tecnológica Nacional, Regional Pacheco, para contribuir a la Formación del personal de las empresas contratistas.

Se dictaron los siguientes cursos:

- 10 cursos de “Formación en Redes Eléctricas BT”.
- 6 cursos de “Reciclaje en redes Eléctricas”.
- 2 cursos de “Empalmes y Terminales MT/BT”.
- 2 cursos de “Supervisión en Redes Eléctricas”.

Todas las prácticas que contemplan estos cursos se realizan en el “Laboratorio de redes Eléctricas”. El mismo es un predio dentro de la Universidad que fue equipado por Edeonor con todas las instalaciones necesarias para el desarrollo de las actividades. Dicho laboratorio se encuentra a disposición de la universidad para ser utilizado con su alumnado, pudiendo extenderse a otros cursos afines a temas eléctricos.

Han participado en estas actividades
315 personas
 pertenecientes a 7
 empresas contratistas.

Tecnología informática

En líneas con los avances tecnológicos implementados, durante el 2009 y 2010 se brindaron cursos externos en diversos proveedores como así también el desarrollo de cursos internos a una gran cantidad de participantes. Los cursos fueron dictados en las 4 áreas operativas en salas acondicionadas para tal fin.

SAP

Se dictaron cursos de diferentes módulos de la nueva aplicación de SAP a más de 100 participantes.

OFFICE

427 personas recibieron capacitación en los diferentes niveles de los programas del paquete Office 2007.

Masters y posgrados

Como todos los años se continuó promoviendo la participación en estudios superiores, otorgando becas que cubren entre el 50% y el 100% del costo de formación. Un total de 18 colaboradores cursaron, durante el 2009 y 2010 distintas especialidades de Masters y Posgrados.

Certificación de competencias laborales

En línea con los proyectos impulsados por el Ministerio de Trabajo para articular la certificación de competencias de los trabajadores de las diversas industrias, Edeonor firmó un acuerdo tripartito entre el sindicato Luz y Fuerza y el Ministerio de Trabajo para comenzar con el proceso de certificación de competencias de los trabajadores de Edeonor.

Se hizo la presentación al Ministerio de Trabajo del proyecto y protocolo de roles seleccionados del área de trabajos con tensión, sobre los cuales se trabajará durante el 2011.

Por otra parte, también se avanzó en la presentación de la documentación para certificar con el sindicato del Personal Superior (APSEE) los roles del personal que realiza tareas de supervisión en el área de Trabajos con Tensión.

Algunas cifras

	2009	2010
Horas total de Capacitación realizadas	55.000	56.588
Horas Capacitación Operativa	45.000	36.205
Horas Idioma	6.784	6.413
Horas Masters y Posgrados	3.376	3.206
Horas Formación Integral al Personal Técnico Ingresante	11.913	8.299
Horas cursos Desarrollo Sustentable y Seguridad	3.500	4.660
Personal propio capacitado	1.755	1.650



Beneficios para empleados y sus Familias

Además de cumplir con la legislación vigente, se busca ofrecer a los empleados beneficios que enriquezcan el ámbito en el que desarrollan sus actividades laborales.

Beneficios otorgados 2009 - 2010

2009

2010

ÚTILES ESCOLARES

Se entregaron a los hijos del personal en edad escolar 1.964 kits.

Se distribuyeron 2030 kits de útiles escolares.

AJUARES

Este año no sólo se continuó brindando ese beneficio sino que además se entregaron más de 40 kits a las Familias que no habían podido recibir su ajuar en 2008.

Se distribuyeron 66 ajuares a modo de obsequio para los hijos de los empleados recién nacidos.

OBSEQUIO DÍA DEL NIÑO

Los hijos de los empleados de hasta 12 años fueron agasajados con un regalo especialmente seleccionados para cada edad. Se entregaron 1677 juguetes.

En 2010 se entregaron 1621 juguetes a los hijos de los empleados de hasta 12 años.

DÍA DE LA PRIMAVERA

Para festejar la llegada de los días más coloridos del año se entregaron 750 obsequios entre las mujeres de Edenor.

En este año no se realizaron obsequios.

SORTEO Y ENTREGA DE ENTRADAS PARA EVENTOS

En el transcurso de 2009 y 2010 se llevaron a cabo varios sorteos y entrega de entradas para eventos varios: cine, zoo de Buenos Aires, recital.

BECAS

Para los Hijos de los empleados que se rigen por el Convenio Colectivo de Trabajo se disponen 180 becas anuales. Durante 2009 se otorgaron 83 becas (ayuda económica) para hijos del Personal Convencionado, menores de 25 años, y se asignaron a los mejores promedios de calificaciones obtenidas en el ciclo lectivo anterior.

Los Convenios Colectivos de Trabajo disponen de 180 becas anuales para hijos de personal. Durante 2010 se otorgaron 74 becas (ayuda económica), para hijos del Personal Convencionado, menores de 25 años, y se asignaron a los mejores promedios de calificaciones obtenidas en el ciclo lectivo anterior.

Se entregaron las becas a hijos del personal que cursan educación secundaria y universitaria.



4.5 Salud y seguridad en el trabajo

Incluida en las prácticas laborales se encuentra la seguridad e higiene industrial. A partir de la Política Integrada Edenor se compromete a trabajar para prevenir las posibles enfermedades y accidentes de las personas, de manera que las actividades que se realizan lo hagan cuidando la integridad de los trabajadores propios y/o contratados.

En pos de este objetivo, se cumple con las exigencias de la legislación vigente aplicable en materia de seguridad y salud ocupacional y se suscribe voluntariamente a otras herramientas y normativas internacionales.

En la Empresa se enmarcan las actividades en los requisitos de la norma OHSAS 18001:2007 con el objetivo de aplicarla en todos los niveles y gerencias de la empresa. Objetivo que fue cumplido en octubre de 2010, cuando IRAM otorgó el certificado de la norma mencionada, con alcance a todos los procesos y actividades de los contratistas.

→ 4.5.1 Seguridad Ocupacional

En Edenor, se quiere mantener un alto grado de bienestar físico y mental de los trabajadores y prevenir daños en la salud provocados por las condiciones laborales, con el único objetivo de asegurar el bienestar futuro de los empleados.

Los lineamientos y compromiso con la seguridad, se encuentran plasmados en la Política Integrada y los valores de nuestra Empresa.

Edenor posee un sistema sólido, por un lado, de identificación de peligros y evaluación de los riesgos de cada uno de los procesos de la Empresa. Dicha gestión se actualiza cada año con la colaboración y responsabilidad de los representantes del Sistema de Gestión Integrado de los procesos y, por otro lado de Controles (detección de anomalías), capacitación, entrega y autocontrol de EPP (elementos de protección personal) investigación de accidentes/incidentes, reuniones comités de seguridad de área, actualización de normas, procedimientos e instructivos, nuevas tecnologías, para asegurar la eficiencia de los trabajos.

Comunicación

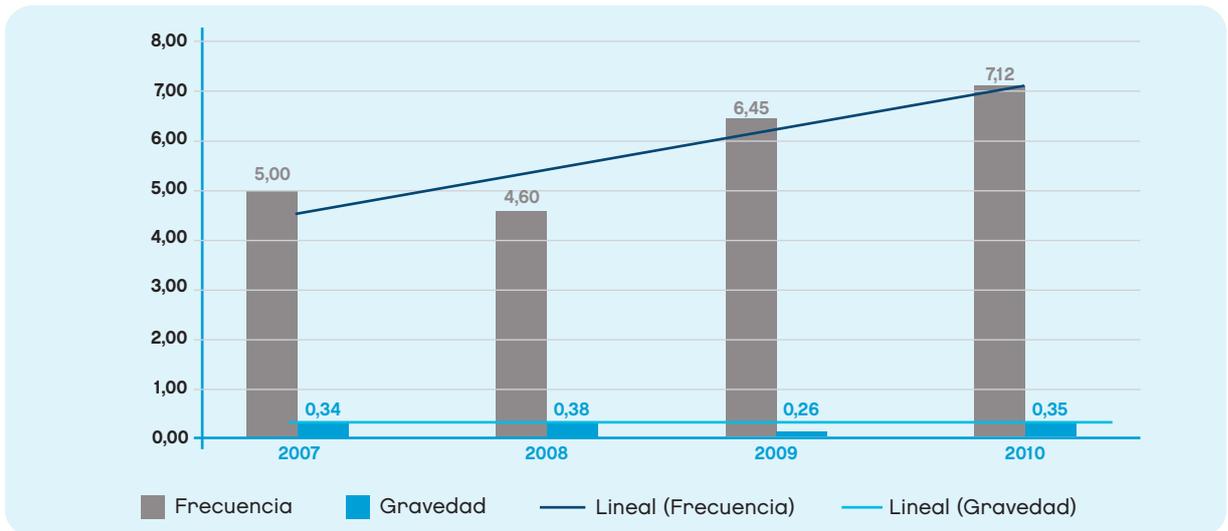
En Edenor, se procura que los trabajadores estén comunicados en relación a los riesgos que pudiesen correr y como deben protegerse, tanto con maniobras acorde como con elementos de protección.

Para ello se realiza capacitación formal y/o comunicación sobre reglamentación relacionada con los diferentes temas, procedimientos de trabajo, haciendo énfasis a las 5 reglas de oro, y se realizó una campaña gráfica sobre la importancia del uso de los EPP. Cartelera, difusión de accidentes, notas en A Toda Luz.



Accidentes

Edenor cuenta con un sistema de registro y análisis de accidentes que permite sacar estadísticas y tendencias.



La tendencia en alza expuesta en este gráfico se debe a la cantidad de accidentes leves con aumento de días perdidos. Cabe aclarar que no hubo, en el transcurso de los años reportados, accidentes eléctricos.

Para el 2011, más allá de las capacitaciones brindadas por la ART que tratan sobre conducta proactiva en la vía pública y manejo defensivo, Edenor tiene como desafío trabajar en un programa preventivo en conjunto con el área de salud ocupacional y la ART, con el objetivo de hacer prevención y seguimiento de los accidentes y así poder disminuir los días perdidos.

Benchmarking: Distribución de Electricidad

Edenor se ha interesado en conocer datos estadísticos sobre incidencia, que son publicados por la SRT para la actividad económica (Distribución de electricidad).

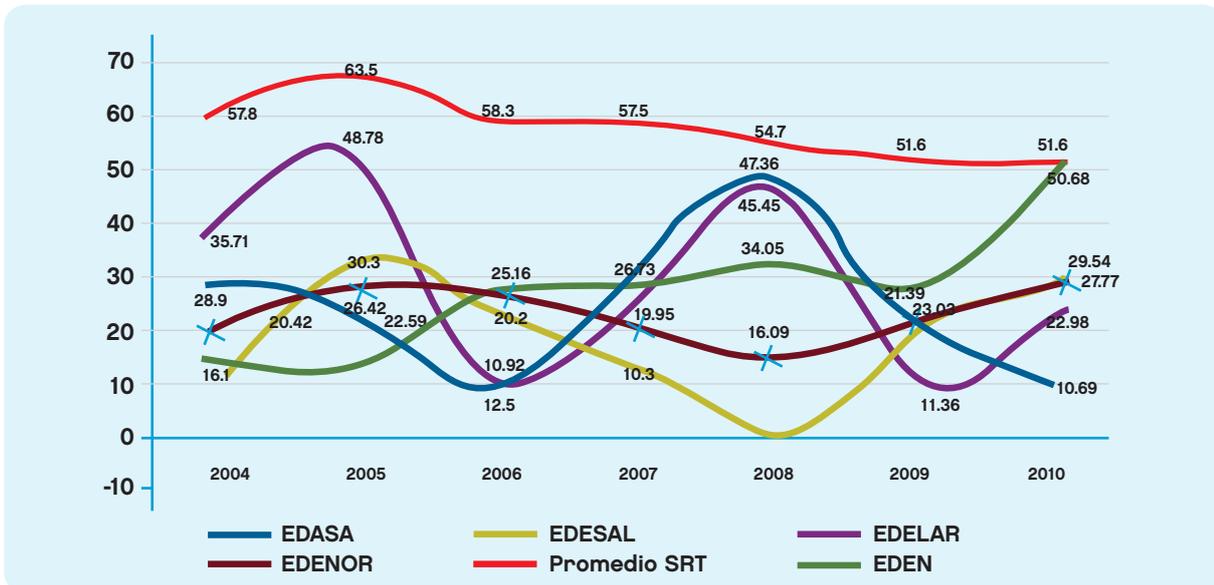


Evolución del índice de incidencia total

Índice de incidencia:

Accidentes totales x 1000

Dotación promedio



Capacitación habilitante para el personal

Durante todo el año, en el centro de capacitación de Villa Linch, el área de seguridad ocupacional dicta la capacitación referida a prevención de riesgo eléctrico, con duración de 8 horas divididas en un módulo práctico y otro teórico y un examen que contempla los siguientes puntos:

- 5 reglas de oro
- Zona inhibida
- Zona Protegida de trabajo
- Entrega y devolución de instalaciones MT Fuera de servicio
- RT/RE
- Colocación de PAT y CC
- Distancia de Seguridad
- Trabajo en Buzón/medidores
- Seguridad vía pública
- Comprobación poste
- Tensión de seguridad
- Accidente/incidente
- Peligro/riesgo
- Riesgo en altura
- Riesgo/uso de EPP

Este curso es dirigido a todo el personal que opera la red eléctrica del área de concesión de Edenor. La aprobación del mismo es requi-

sito para poder trabajar en la operación de la red de media y baja tensión.

Esta Formación y entrenamiento se acompaña con una serie de estudios médicos, Físicos y psicológicos y una aprobación técnica del área del trabajador.

Luego de cumplidos estos tres requisitos, la empresa emite una habilitación al personal con vigencia de 2 años, para operar en la red de BT/MT, con el objeto de asegurar la competencia del mismo y prevenir los riesgos de las tareas.

Comisión Mixta de Higiene, Salud Ocupacional, Seguridad y Ambiente

Esta comisión está integrada por representantes de Edenor y del Sindicato de Luz y Fuerza, y tiene como objetivo intercambiar y analizar los motivos de ocurrencia de accidentes o incidentes de trabajo y las condiciones de riesgo de las tareas desde una visión conjunta. Asimismo esta comisión realiza verificaciones de las condiciones de higiene y seguridad de los distintos establecimientos de la compañía y actúa como cuerpo consultivo para la evaluación de las mejoras en materia de seguridad y salud ocupacional y en los aspectos ambientales de las tareas del personal.

Gestión con Empresas Contratistas

Durante el 2009, en los controles de seguridad para la detección de anomalías, los comités de seguridad de área, las reuniones bimestrales, los controles temáticos, las auditorías de segundas partes, las capacitaciones en UTN se

puso un especial énfasis en el uso de los elementos de protección personal (EPP) y en el cumplimiento de normas y procedimientos para la prevención de accidentes, como resultado de ello, en el 2010, se obtuvo una sensible mejoría en las estadísticas de accidentes del personal de empresas contratistas. Ver Figura 1.

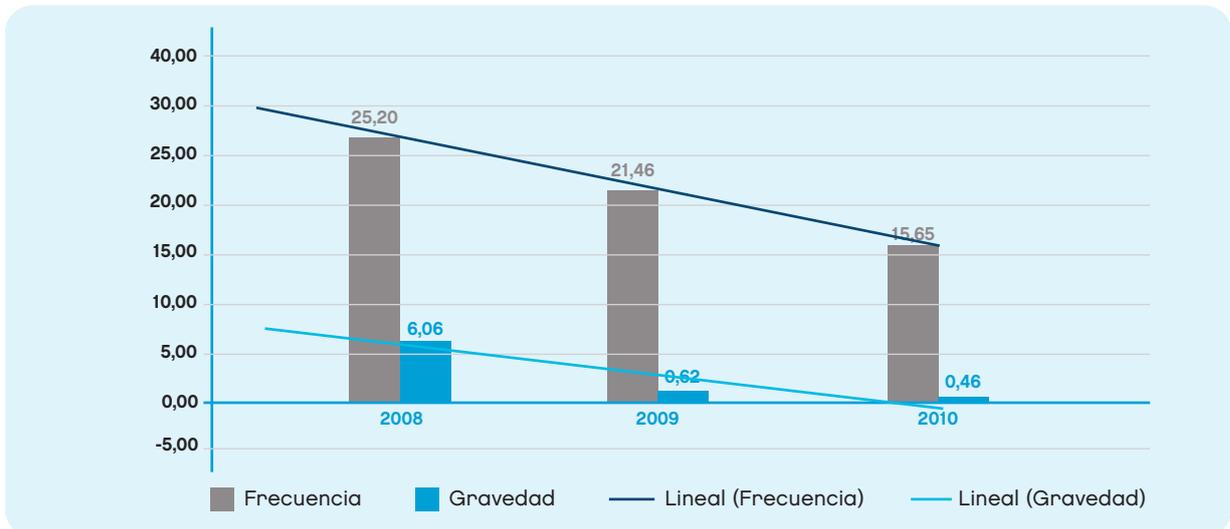


Figura 1.

Este resultado reduce el riesgo potencial de la judicialización del accidente de trabajo y mejora la eficiencia en la labor de las empresas contratistas. Lo que pone a Edenor en una postura más desafiante al fijar los objetivos relacionados con los índices de anomalías y frecuencia y gravedad para el año siguiente.

Innovación tecnológica

Con el fin de preservar la vida de los empleados, se proporcionan los equipos y herramientas necesarios para realizar las tareas. Entre otros:

Incorporación de protección ignífuga

Durante el 2010, Edenor intensificó la incorporación de la tecnología de tela ignífuga para la provisión de ropa de trabajo al personal de TCT (trabajos con tensión), con el objetivo de reducir las consecuencias ante eventuales accidentes eléctricos.

El desafío para el 2011 es proveer de ropa con estas características, a todo el personal operativo de la empresa.

Participación en Cidel

Para la 4ª edición del Congreso Internacional de Distribución Eléctrica la Gerencia de Desarrollo Sustentable y Seguridad Vía Pública, presentó y fueron seleccionados, para la Sección: La distribución eléctrica como actividad sustentable, los siguientes trabajos:

- Implementación de indumentaria de trabajo ignífuga
- Plan de perfeccionamiento en la acción ante Emergencias Eléctricas para Bomberos Voluntarios. Elaboración conjunta de un Plan de Emergencia Eléctrica.

Método de Trabajo Con Tensión (TCT) a Potencial

Para el 2010, dentro del acuerdo de intercambio de experiencias, tecnología y conocimiento firmado con UTE de Uruguay, personal de Edenor se capacitó en Trabajos con Tensión bajo el Método a Potencial, en instalaciones de Subestaciones Transformadoras de Alta Tensión de 132 y 220 kV.

Esta capacitación permitirá ampliar la cantidad y tipo de tareas que se pueden realizar

sin retirar las instalaciones de servicio.

Laboratorio de ensayos de elementos para TCT

En 2010, continuando con el plan de mejoras, a los ensayos de elementos de TCT habituales se incorporaron el ensayo dieléctrico de pértigas y de hidroelevadores aislados. Además se amplió el ámbito de ensayos, que además de las pértigas del área TCT ahora incluye las de las restantes áreas de Distribución y Transmisión.

→ 4.5.2 Salud Ocupacional

Anualmente, se realizan exámenes periódicos de salud para todos los empleados efectivos de la empresa. El objetivo de los mismos es mejorar la calidad de vida y prevenir el desarrollo de enfermedades inculpables así como iniciar tratamientos en tiempo y forma, evitando el agravamiento de las enfermedades detectadas.

La política de Edenor busca el sostenimiento de la salud de su población laboral, actuando preventivamente en su control psicofísico. Determinando el accionar de la empresa por sobre el cumplimiento de la legislación vigente, los exámenes periódicos obligatorios incluyen:

- Examen Clínico
- Rutina en sangre y orina
- Radiografía de Tórax
- Electrocardiograma

Para personal de sexo Femenino

- Examen Gineco-mamario
- Examen de Papanicolau y colposcopia
- Ecografía mamaria

Para personal de sexo masculino

- Antígeno prostático
- Ecografía prostática
- Ecografía abdominal

Asimismo los controles médicos se realizan a todos los empleados que ingresan a trabajar en la empresa, a modo de examen pre-ocupacional con el objeto de evitar el agravamiento de enfermedades preexistentes, con las tareas propuestas.

Para aquellos empleados que trabajan con riesgo eléctrico, los exámenes médicos se realizan para erradicar los posibles factores asociados a accidentes eléctricos, y para permitir la habilitación de los trabajadores expuestos al mismo. Para ellos, se ordenan exámenes periódicos y pre-ocupacionales acordes con la ley, y se agregan audiometrías, electroencefalogramas, radiografías sacrolumbares, y un examen psicológico. Sólo con todos estos resultados se evalúa la habilitación de los técnicos que trabajarán en estos puestos.

Continúa compartiendo el trabajo de Salud Ocupacional, la asistente social, quien tiene como objetivo la detección y evaluación de situaciones problemáticas de índole social que pudieran afectar al empleado y su entorno, arbitrando los recursos necesarios para alcanzar resultados satisfactorios.

Sus intervenciones pueden resultar de requerimiento directo de los empleados, a través de los Servicios Médicos Internos de la empresa, de la gestión de referentes del área de Recursos Humanos, de los responsables con personal a cargo, o por demandas personales.

Se analizan y evalúan los casos con problemática social o familiar, realizando las derivaciones que correspondan, ofreciendo contención y alternativas de solución, manteniendo el seguimiento del mismo hasta la resolución final.

	2009	2010
Tasa de ausentismo por enfermedad inculpable	5,70%	6.2%
Enfermedades profesionales	0 casos	0 casos
Días perdidos por enfermedades profesionales	0 casos	0 casos
Programas de Formación educación y prevención ^[1]	-	La actividad estuvo orientada al tratamiento de enfermedades cardiovasculares e hipertensión arterial
Pre-ocupacionales	242 exámenes	276 exámenes
Exámenes médicos realizados		
Periódicos	2250 exámenes (85% de la población)	2520 exámenes (96.92% de la población)
Personal expuesto a contaminantes	100 % de la población	100 % de la población
Asistente social	95 casos que requirieron un total de 649 intervenciones.	56 que requirieron un total de 310 intervenciones

[1]. Se tratan temáticas generales de prevención y cuidado de la salud, con el objetivo de informar y brindar herramientas para el manejo de situaciones que se plantean en el quehacer diario y las formas de afrontar problemas inherentes a la salud y en especial a la prevención de enfermedades. Las temáticas a las que se refiere fueron las más votadas y de mayor interés en la encuesta que se realizó a través de la intranet. Al finalizar el encuentro se entrega a los asistentes un breve resumen de distintos temas para que los concurrentes puedan llevarlo a sus casas y trasladar también al ámbito familiar lo tratado anteriormente.

Durante el 2009 y el 2010 se continuó con el cumplimiento de los objetivos de promoción y divulgación de la salud a través de la Revista Interna de la empresa “A Toda Luz” e intranet.

En la revista interna, las publicaciones sobre cuestiones relacionadas a la salud y la prevención de enfermedades, se realizan bimensualmente con cada impresión de la misma. Se promocionaron guías sobre las ventajas de la actividad aeróbica, nutrición, presión arterial alta, ergonomía de oficina y manejo y alcohol. En el caso de intranet, las actualizaciones son quincenales, y se trataron temáticas relacionadas a la actividad física, cuidados y prevenciones de enfermedades relacionadas al corazón, nutrición, prevención de la gripe, asma e hipertensión.

5

Los clientes



En la actualidad, Edenor brinda servicio a más de 7.300.000 habitantes, lo cual representa aproximadamente el 18% de la población del país.

El conjunto de los clientes es muy diverso ya que entre ellos se encuentran hospitales, municipios, escuelas, domicilios, comercios, industrias, cines, teatros, etc. Al 31 de diciembre de 2010 Edenor atendía a 2.659.215 clientes.

Éstos están organizados en un cuadro tarifario según la potencia requerida y las características de su demanda de energía eléctrica:

Cantidad de clientes



Tarifa	Tipo de cliente	Descripción	Kwh Facturados		Participación en las ventas de energía	
			2009	2010	2009	2010
Tarifa 1	T1 Residencial	Son los clientes residenciales con una demanda máxima de potencia inferior a 10kw.	7.406.974.544	7.713.454.849	40,5%	40,2%
	T1G Comercial Pequeñas demandas	Son los clientes comerciales con una demanda máxima inferior a 10kw.	1.485.992.885	1.523.209.050	8,1%	7,9%
Tarifa 2	Comercial, medianas	Clientes con una demanda máxima de potencia igual o superior a 10kw e inferior a 50kw.	1.570.543.894	1.629.073.463	8,6%	8,5%
Tarifa 3	Se diferencian según la tensión a la que se conecta cada uno. (Baja, media y alta tensión).	Clientes industriales con una demanda máxima de potencia igual o superior a 50 kw.	3.194.595.775	3.377.391.424	14,4%	17,6%

Tarifa	Tipo de cliente	Descripción	Kwh Facturados		Participación en las ventas de energía	
			2009	2010	2009	2010
Sistema de peaje	Grandes usuarios que compran electricidad directamente a los generadores o empresas intermediarias a través del mercado mayorista		3.636.462.458	3.889.417.611	19.9%	20.3%
Otros	Alumbrado público y clientes de asentamientos de bajos recursos		994,992,635	1.031.785.806	5.4%	5.4%

Cantidad de clientes según las áreas operativas

	2009	2010
Zona Morón →	836.943	854.583
Zona Norte →	811.900	826.631
Zona Olivos →	480.384	491.063
Zona Pilar →	472.416	486.938



5.1 Gestión comercial

Para el proceso de Facturación, Edenor cuenta con dos sistemas: uno para clientes de pequeñas y medianas demandas y otro para grandes demandas. Ambos sistemas permiten la integración de los procesos de lectura de medidores, Facturación y cobranza como así también el rastreo de los saldos morosos.

El proceso de lectura de los medidores se realiza con terminales portátiles ya sea con acceso manual o lectura óptica. Luego la información es validada a través del sistema comercial y en caso de irregularidades, se verifica en campo.

A diario se realizan aproximadamente 65.000 lecturas, impresiones y reparto de Facturas uniformes a lo largo del mes. Una vez impresas, las Facturas son distribuidas por contratistas independientes.

Más del 75% de las Facturas se pagan a través de entidades bancarias, con débito automático o en comercios como supermercados y Farmacias. El resto de las Facturas son pagadas en las Oficinas Comerciales de la empresa.

En el siguiente esquema se sintetiza la Gestión Comercial:



5.2 Canales de contacto con los clientes

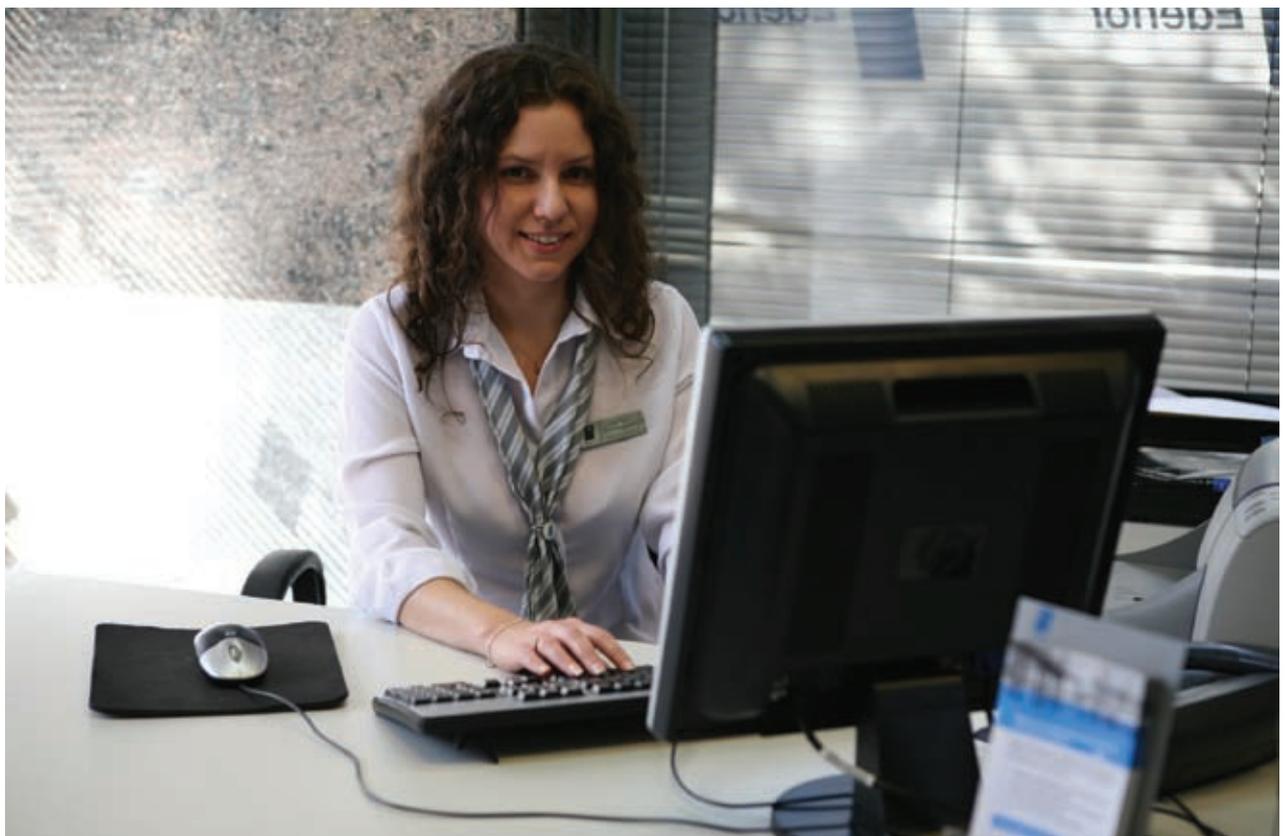
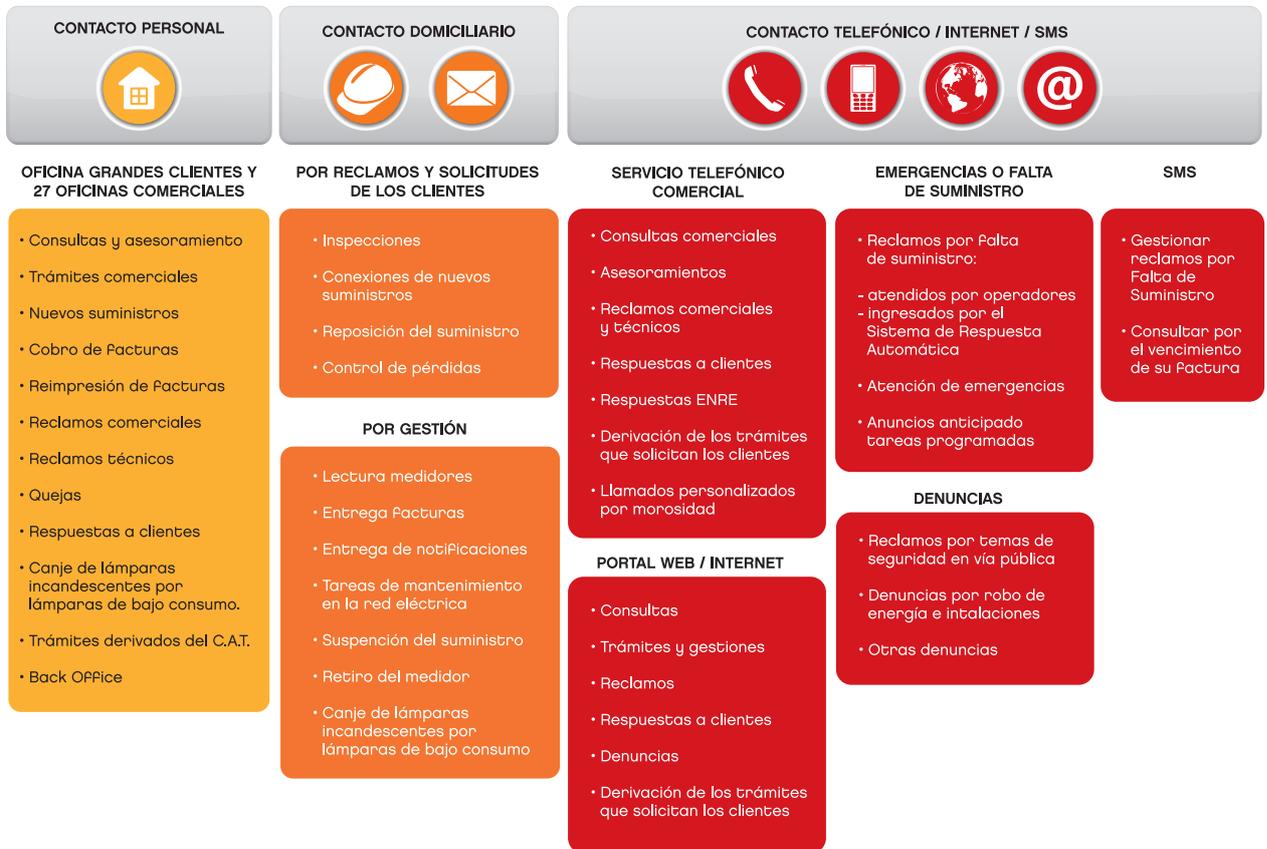
Edenor cuenta con 27 Oficinas Comerciales distribuidas en el Área de Concesión que brindan atención en el horario de 8 a 16 hs.

Asimismo, dispone de un Centro de Atención Telefónica (CAT) que funciona de lunes a viernes de 8 a 18 hs. y sábados de 9 a 13 hs. para realizar gestiones comerciales y está disponible las 24 hs. todos los días del año para hacer reclamos técnicos.

Además, para los Grandes Clientes, la Empresa posee Ejecutivos de Cuenta especialmente capacitados para brindar atención acorde a sus necesidades.



Los canales de contacto que se encuentran a disposición de todos los clientes son:



DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS COMERCIALES

ZONA OLIVOS

1. Oficina Comercial Escobar
2. Oficina Comercial Tigre
3. Oficina Comercial San Fernando
4. Oficina Comercial San Isidro
5. Oficina Comercial Vicente López

ZONA MORÓN

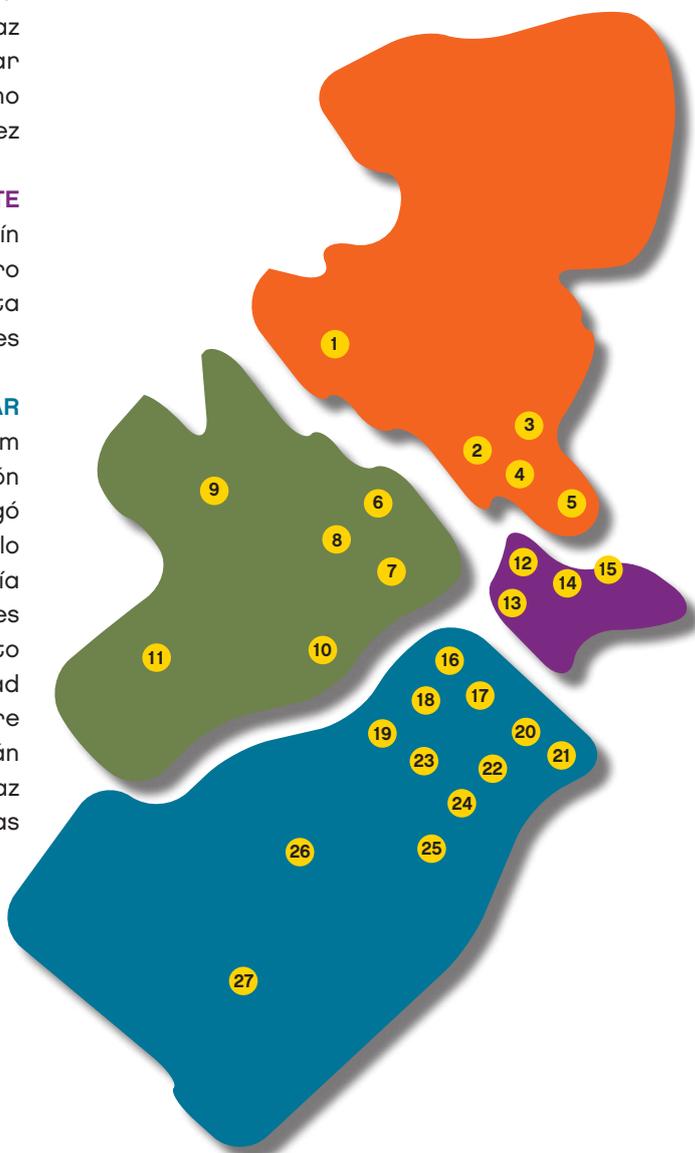
6. Oficina Comercial M. Argentinas
7. Oficina Comercial San Miguel
8. Oficina Comercial José C. Paz
9. Oficina Comercial Pilar
10. Oficina Comercial Moreno
11. Oficina Comercial Rodríguez

ZONA NORTE

12. Oficina Comercial San Martín
13. Oficina Comercial 3 de Febrero
14. Oficina Comercial Chacarita
15. Oficina Comercial Bulnes

ZONA PILAR

16. Oficina Comercial Hurlingham
17. Oficina Comercial Morón
18. Oficina Comercial Ituzaingó
19. Oficina Comercial Merlo
20. Oficina Comercial Ramos Mejía
21. Oficina Comercial Tapiales
22. Oficina Comercial San Justo
23. Oficina Comercial Libertad
24. Oficina Comercial LaFerrere
25. Oficina Comercial González Catán
26. Oficina Comercial Marcos paz
27. Oficina Comercial Las Heras





5.3 El contacto con los clientes en cifras

Cantidad y tipo de Gestiones realizadas a través de cada uno de los canales de contacto/ Oficinas Comerciales.

Oficina Comercial	Requerimientos		Morosidad		NNSS		Reclamos		Cobros	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Total Morón	52,248	49,346	47,482	31,633	22,982	18,316	17,370	12,979	1,747,283	1,689,921
Total Norte	33,793	31,818	13,144	8,227	18,937	18,908	12,848	8,774	703,777	640,297
Total Olivos	37,362	26,530	9,883	7,061	13,722	12,714	8,144	5,531	626,945	582,687
Total Pilar	29,059	24,795	24,936	19,855	13,025	13,751	9,074	7,055	1,112,452	1,095,336
Total Edenor	152,462	132,489	95,445	66,776	68,666	63,689	47,436	34,339	4,190,457	4,008,241

Cantidad y tipo de gestiones realizadas a través de cada uno de los canales de contacto/ call center:

Call Center	Requerimientos		NNSS		Reclamos				Total	
	2009	2010	2009	2010	Comerciales		Técnicos		2009	2010
					2009	2010	2009	2010		
Total	1.273.029	643.724	13.851	10.645	5.730	3.023	10.605	24.307	1.303.215	681.699





5.4 Acciones de comunicación

Para acercar las principales novedades a los clientes, se llevan a cabo diversas acciones de comunicación orientadas a las necesidades de los distintos públicos.

Cientes Tarifas 1 y 2: En contacto

“En Contacto” es el nombre del newsletter bimestral que los clientes de tarifa 1 y 2 reciben en sus domicilios junto con la Factura de electricidad.

Con Formato díptico, este canal de comunicación es de vital importancia para mantener una relación constante con los clientes.

A través de este Folleto, se difunden diferentes temas: canales de comunicación disponibles, programas sociales, inversiones, campañas de comunicación, actividades internas, gestiones, y toda aquella información que se considere necesario acercar a los clientes.

Además, en todas las Oficinas Comerciales de la empresa se coloca un afiche con los temas del Folleto, para que los clientes que concurren a realizar trámites o pagos puedan informarse.

Datos:

- 6 envíos anuales.
- 2.550.000 clientes lo reciben bimestralmente.
- Afiches en las 27 Oficinas Comerciales.

Objetivos:

- Establecer comunicación permanente.
- Generar actitud positiva hacia la empresa.
- Promover la conciencia ambiental, el uso seguro y eficiente de la electricidad.
- Facilitar la relación de los clientes con la empresa.

Campañas de comunicación

Campaña “Consejos Invierno” (2009)

En 2009 se realizó una campaña importante de comunicación dirigida a los clientes que tienen consumo mayor a 1000 kWh durante el bimestre. Con los diferentes canales de comunicación utilizados: Folletos con la Factura, afiches en trenes y estaciones de trenes, se busca que los clientes conozcan que a partir de los 1000 kWh el valor de la electricidad aumenta, de ahí la importancia de cuidar el consumo en los hogares.

Datos:

- Envío de Flyer a 750.000 clientes.
- Afiches en andenes y trenes de las líneas Mitre y Sarmiento.

Campaña “Consejos verano” (2009)

En el verano 2009/2010 la empresa implementó una importante campaña de comunicación destinada a favorecer el uso racional de la electricidad.

Se enviaron a los clientes, junto con la Factura, un Folleto que detalle la variación del cargo fijo y consejos para el uso racional y eficiente de la energía eléctrica a todos los clientes que registraban consumos superiores a los 1.000 kWh. El concepto de la campaña fue que los clientes tengan claro que consumir más de 1.000 kWh implicaba un aumento en la facturación.

En línea con esta campaña, los clientes también recibieron una carta que recordaba estos lineamientos y ejemplificaba con una escala el cambio del valor unitario del kWh,

de acuerdo a cuánto sea la cifra total en el bimestre Facturado.

Campaña lanzamiento "Servicio SMS"

Con el objetivo de acercarse a los clientes, la empresa incorporó en 2009 un novedoso servicio de consultas a través de mensajes de texto.

Edenor se convirtió en la primera compañía del sector que implemente un sistema de este tipo en el país.

El servicio consiste en el envío de un mensaje de texto al 28456 y recibe al instante la Fecha de vencimiento y saldo de la Factura o también se puede realizar un reclamo por Falta de suministro.

Esta campaña de lanzamiento del servicio "SMS" incluyó: piezas gráficas en trenes (andenes y vagones), spot radial, banners en las ediciones digitales de los diarios Clarín, La Nación e Infobae. Además los clientes recibieron un Folleto con stickers, que incluía explicación de cómo funciona el servicio y sirve para tenerlo a mano.

Durante el 2010 se continuó la difusión del servicio para realizar reclamos por Falta de suministro o consultar saldo y Fecha de vencimiento. En este año se hizo hincapié en los mensajes radiales y la información en canales de comunicación directos con los clientes: Folletos y afiches en las Oficinas Comerciales.

Campañas solidarias

En el mes de octubre de 2010 la empresa inició un ciclo de campañas solidarias, incluyendo en sus Facturas información de diversas entidades. El objetivo de esta acción, que está en línea con la visión de Edenor sobre la Responsabilidad Social Empresaria, es concientizar e informar a los clientes sobre distintas

problemáticas que afectan a la comunidad en general.

La primera campaña fue sobre Conciencia sobre el Cáncer de Mama 2010 de Estée Lauder Companies (en forma conjunta con la Obra Social de Actividades Empresarias, OSIM).

En Contacto

Es el newsletter bimestral que los clientes de tarifa 1 y 2 reciben en sus domicilios junto con la Factura de electricidad.

Con Formato díptico o Flyer este canal de comunicación es de mucha importancia para mantener una relación constante con los clientes.

A través de este Folleto, la empresa difunde diferentes temas: canales de comunicación, programas sociales, inversiones, campañas de comunicación, actividades internas, gestiones, y toda aquella información que considere necesario comunicar y que resulte de interés para los clientes.

Además, en todas las Oficinas Comerciales de la empresa se coloca un afiche con los temas del Folleto, para que los clientes que concurren a realizar trámites o pagos puedan informarse.

Datos:

- 2.550.000 clientes lo reciben bimestralmente.
- Afiche en las 27 Oficinas Comerciales.

Objetivos:

- Establecer comunicación permanente.
- Generar actitud positiva hacia la empresa/marca.
- Promover la conciencia ambiental, el uso seguro y eficiente de la electricidad.
- Facilitar la relación de los clientes con la empresa.

Temas:

2009

Febrero/Marzo: Consejos sobre uso eficiente - Seguridad en la vía pública - Canje de lámparas.

Abril/Mayo: Consejos para los días de tormenta - Programas educativos - Seguridad en el hogar.

Julio/Agosto: Ahorro de energía - Actualización de datos.

2010

Febrero/Marzo: Edenor en el Zoológico - Servicio SMS - Consejos para el verano.

Julio/Agosto: Mejoras en la atención de clientes - Edenorchicos - Seguridad en el hogar.

Septiembre/Octubre: Fraude eléctrico - Actualización de datos - Cuidado del Medio Ambiente.

En el año 2010 se realizó un video institucional en el cual se hizo énfasis en La RSE y el compromiso con el desarrollo sustentable en uno de sus capítulos.

La locución era la siguiente:

Tenemos un rol Fundamental en el cuidado del Medio Ambiente. Desde nuestros comienzos, sostenemos iniciativas que promueven valores relacionados con el tema. Por eso utilizamos un Sistema de Gestión Integrado que, en su Faceta ambiental, se encuentra certificado bajo el estándar ISO 14.001 y nos permite identificar parámetros críticos, promover acciones sustentables y modificar nuestra toma de decisiones a través de un proceso de mejora continua.

Además, Edenor desarrolla una importante campaña de canje de lámparas incandescentes por bajo consumo para clientes residenciales, y constantes acciones publicitarias (Campaña "Evolucioná") acerca de la importancia del uso racional de la energía eléctrica y su impacto en el medio ambiente.





5.5 La satisfacción de los clientes

La satisfacción de los clientes es uno de los ejes estratégicos de la empresa. Es por eso que desde el inicio de la gestión, Edenor se ha interesado en conocer la opinión de los mismos, para lo cual año tras año realiza diversos estudios acerca de la imagen, aspectos relevantes del servicio, la atención brindada, requerimientos y expectativas de cada segmento tarifario.

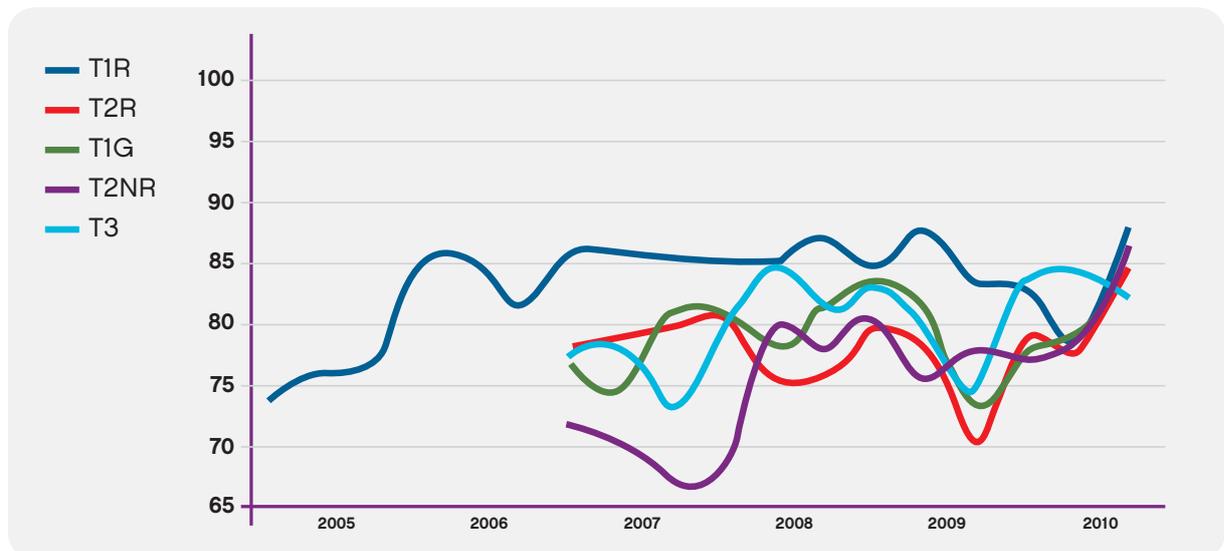
Los resultados de estos estudios constituyen la base para elaborar los Planes Anuales de Gestión con el objetivo de satisfacer sus necesidades mediante la mejora continua.

Evolución Histórica de la imagen General de Edenor en cada Segmento Tarifario

Edenor viene desarrollando las mediciones de Satisfacción General para los clientes

de Tarifa 1 Residencial exclusivamente desde 1993 hasta 1998, donde se obtenían valores entre 74 y hasta 85 puntos de satisfacción. En 1999 se incorporó a esta medición la evaluación de satisfacción del resto de las tarifas (Tarifa 2 Residencial, Tarifa 1 General, Tarifa 2 No Residencial y Tarifa). La medición se continúa ininterrumpidamente desde ese momento hasta la actualidad. El resultado de los indicadores son los semáforos de la gestión y la aceptación de las acciones de Edenor en la sociedad. Estas mediciones se estudian anualmente para la planificación de acciones tendientes a obtener los mayores estándares de satisfacción de los clientes encuestados.

A continuación desarrollaremos la evolución de la Satisfacción de los clientes de las distintas tarifas desde 2005 hasta la actualidad.



Satisfacción de los clientes

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
T1R	84.9	87.6	83.7	82.7	78.5	87.8
T2R	79.5	77.7	70.5	78.8	77.9	84.3
T1G	84.9	81.6	73.4	77.7	79.5	84.0
T2NR	80.5	75.9	77.4	76.9	78.6	86.0
T3	82.9	79.4	74.7	83.5	83.5	82.3

Nivel de Satisfacción General en cada proceso de Atención

	NNSS		Reclamos		SVP		Morosidad	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010

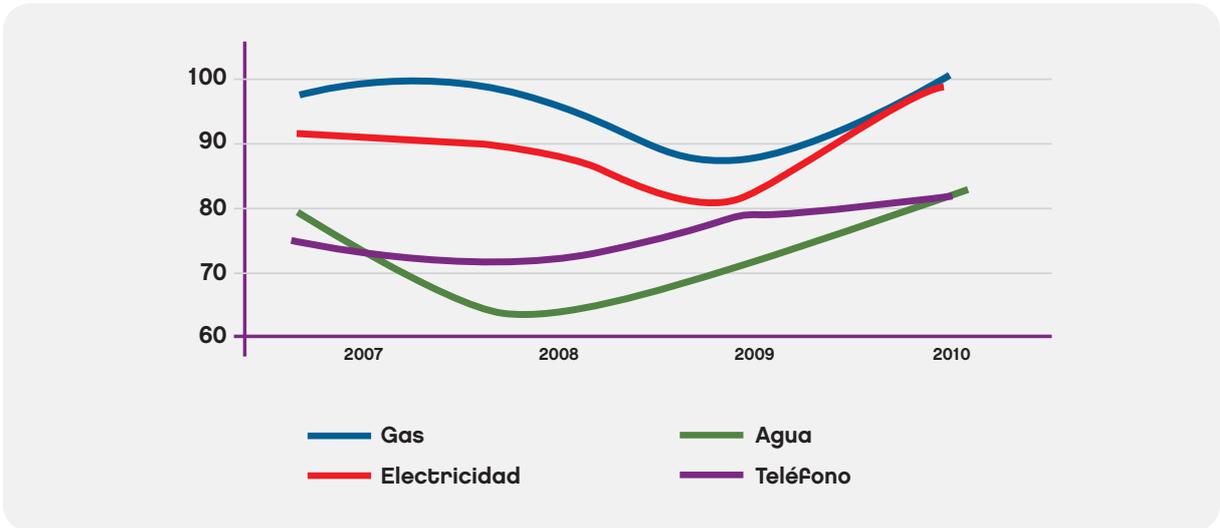
Total positivo	70.6	75.3	53.7	60.9	.	75.0	76.1	77.6
----------------	------	------	------	------	---	------	------	------

	CAT		Oficina Comercial		Grandes Clientes	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010

Total positivo	.	66.8	70.2	77.0	.	80.7
----------------	---	------	------	------	---	------



Evolución histórica de la evaluación positiva de los servicios públicos - Clientes de Tarifa 1 Residencial

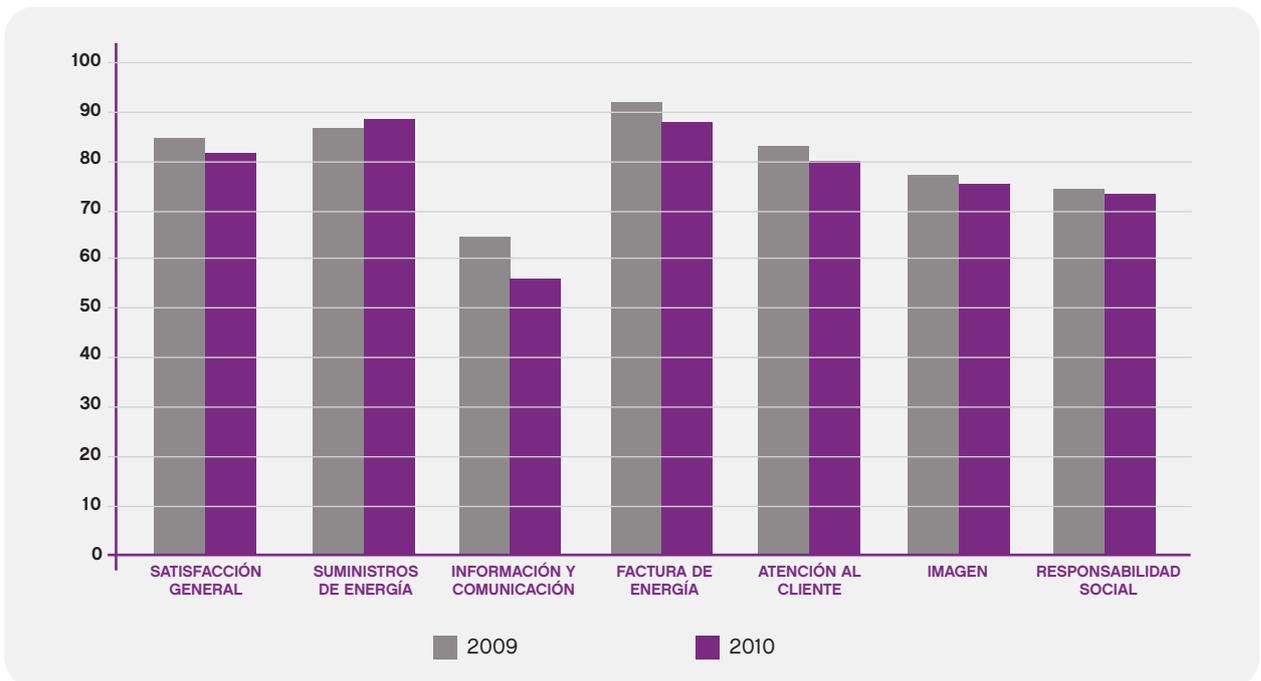


Por cuarto año consecutivo se participó en el estudio a cargo de la Comisión de Integración Eléctrica Regional (CIER). Éste, tiene por objetivo medir la satisfacción de los clientes con los distintos aspectos de la distribución de electricidad entre los que se cuentan el costo y la calidad del suministro,

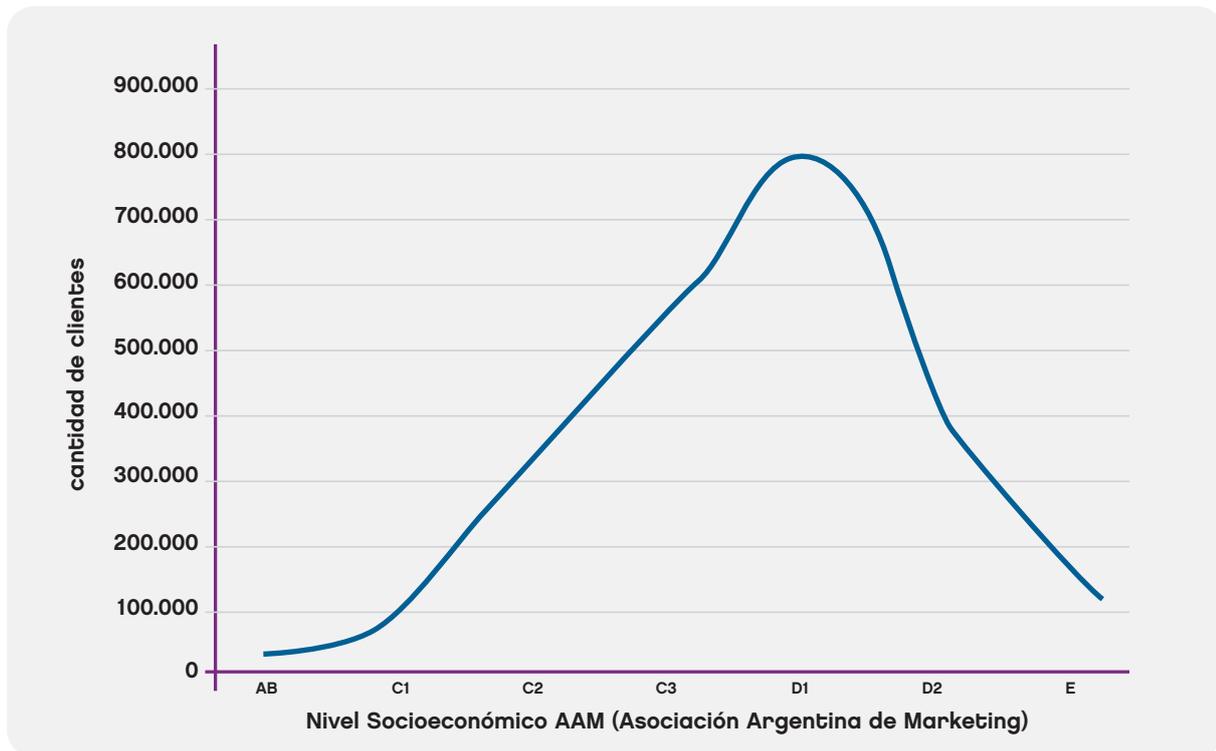
atención de los clientes e imagen de la empresa.

En este estudio participan 42 distribuidoras de 11 países de América del Sur y Central. Se obtuvo un nivel de Satisfacción General (clientes satisfechos y muy satisfechos) de 79,9%.

Nivel de satisfacción y áreas que la componen



Desde el año 2010, se está trabajado con bases de datos para relevamiento del nivel socioeconómico de los Clientes Residenciales. Tener esta información nos permite direccionar acciones puntuales. El resultado de este trabajo es una curva que indica en que segmento se encuentran los clientes.



5.6 Acciones con la comunidad

Edenor como empresa privada de distribución eléctrica obtiene sus utilidades a partir de la venta de electricidad a sus clientes. Sin perjuicio y a pesar de ello, realiza permanentemente campañas masivas sobre el uso racional de la energía (URE).

Poniendo en Foco que la electricidad es un recurso no renovable, Edenor fomenta a

través de avisos en radio, televisión, sitios de Internet, revistas, newsletters y la propia página web de la compañía, el uso de la electricidad como Factor para mejorar la calidad de vida de las personas, pero considerando fundamentalmente que el uso racional redundará en beneficio de las actuales y de las futuras generaciones.

En la base de la pirámide

Casas por + energía

El proyecto Casas por + energía, diseñado, financiado y liderado por Edenor se inició en 2005 con la constitución de los equipos de trabajo entre la empresa, el municipio de Moreno y la Secretaría de Energía de la Nación.

En agosto de 2007 se entregaron dos viviendas construidas con criterios de eficiencia energética.

El plan de Edenor, que se inscribe dentro de los programas de RSE de la compañía, pudo concretarse en colaboración con el Instituto de desarrollo urbano, ambiental y regional de Moreno (IDUAR), que cedió los terrenos donde se erigieron las viviendas, en tanto que las dos Familias beneficiadas, fueron elegidas conjuntamente entre las autoridades del municipio, la empresa y los habitantes del barrio.

El proyecto Casas por + energía de Edenor tiene también como objetivo el testeo de metodologías de eficiencia energética, especialmente en barrios con población de bajos recursos, en donde usualmente la electricidad es el único servicio público que se presta, que se introducen a través de actividades sociales y seminarios de tecnologías sustentables.

Asimismo, unos de los objetivos del plan, es extrapolar la experiencia hacia los planes oficiales de viviendas sociales, tanto a nivel nacional, provincial como municipal, que en la actualidad están pensados para cubrir exclusivamente las necesidades básicas de alojamiento, sin considerar criterios de eficiencia energética.

Casas por + energía en una fuerte apuesta de Edenor por la Responsabilidad Social Empresaria, y tiene como antecedentes ciertos proyectos y actividades que desarrolla la empresa con el objetivo general de incluir en el servicio de energía eléctrica a sec-

tores de la población que por su condición económica tienen grandes dificultades para acceder al servicio de manera sustentable. Pensando en los sectores de menores recursos hay que partir de la siguiente premisa: sólo se puede garantizar su acceso sustentable a la electricidad fomentando un uso eficiente de la misma.

El proyecto busca mejorar la calidad de vida de sus clientes, la relación con el estado, la rentabilidad de la Sociedad y el cuidado del Medio Ambiente.

Edenor propone incorporar determinadas características constructivas (de diseño y materiales) y tecnológicas a las viviendas sociales, que junto con un programa de capacitación comunitario en uso eficiente de la energía, busca reducir el consumo y que podría aplicarse en planes masivos de viviendas sociales. Para esto, diseñó un proyecto piloto de 40 hogares mediante el cual testea cada una de las propuestas.

Los objetivos y resultados esperados se centran en: lograr un ahorro en el consumo energético residencial de al menos 30 por ciento, difundir y fomentar tecnologías y conciencia de URE, generar estándares que permitan la replicación a gran escala de las tecnologías aplicadas y posicionar al más alto nivel la imagen de la Sociedad ante los clientes, los representantes del Estado y la opinión pública en general.

Durante 2009 se obtuvieron los resultados de reducción de los consumos de las casas nuevas, que en el proyecto se planteó hasta el 40 por ciento, construidas a los dos años de su inauguración.

Adicionalmente, durante 2009 se comenzaron a medir los resultados de las ocho casas reafectadas como parte del proyecto, mediante la generación e introducción de un kit de eficiencia energética en viviendas existentes en el mismo barrio y en distinto estado de conservación. Los resultados indican que las viviendas son menos húmedas, más



cálidas en invierno, más frescas en verano, más luminosas, y mejoran considerablemente la calidad de vida de sus habitantes.

En 2009, Edenor ganó el premio Mercurio en la categoría “Responsabilidad Social”, Grandes Empresas otorgado por la Asociación Argentina de Marketing.

En diciembre Edenor participó como Main Sponsor de la 1ra Jornada de Vivienda Social y Eficiencia Energética de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, donde presentó este proyecto y sus primeros resultados.

Durante 2010 basándose en la exitosa experiencia de los últimos proyectos de Casas por + energía, Edenor participó del diseño y aplicación de un proyecto que incorporó eficiencia energética en 10 viviendas sociales del barrio “La Perla” del partido de Moreno. En torno del proyecto se asociaron actores públicos, privados y de la sociedad civil

y demostraron que sobre la vivienda social ya construida, con una mínima inversión en eficiencia energética y capacitación social, se puede lograr un ahorro de energía superior al 50 por ciento. El objetivo a largo plazo del proyecto es incorporar criterios de eficiencia energética en todas las viviendas sociales nuevas del país.

Programa Integral de Capacitación en Energía Eléctrica (PICEE)

Durante 2010 Edenor financió la aplicación de un plan de capacitación sobre energía eléctrica en la vivienda en sectores de bajos recursos del área de concesión. El PICEE se aplicó en dos barrios distintos del oeste de conurbano bonaerense, dando participación a más de 200 personas. Se enseñó a las familias sobre el origen de la electricidad, el uso racional de la energía eléctrica en la vivienda, las medidas de seguridad y la incidencia del ahorro energético en el cuidado del ambiente.

Con los más chiquitos

Programas educativos

Es el conjunto de actividades destinadas a los más chicos y son parte de una política de compromiso a largo plazo con la comunidad ya que el programa se viene realizando hace más de 10 años.

Con el objetivo de inculcar desde los primeros años de la vida la importancia del uso racional de la energía, la protección del Medio Ambiente y la seguridad en la vivienda y en la vía pública, entre otros temas, durante 2009 Edenor continuó en forma coordinada una serie de actividades educativas para alumnos de escuelas primarias ubicadas dentro del área de concesión.

Los objetivos puntuales fueron:

- Fortalecer el vínculo con la comunidad.
- Promover una actitud responsable y comprometida hacia el consumo de energía.
- Darle valor a la energía en tanto recurso imprescindible para el desarrollo humano.
- Promover la curiosidad de los chicos en relación al mundo que los rodea.

Cien libros para nuestra escuela

“Cien libros para nuestra escuela” es el programa educativo de Edenor destinado a escuelas primarias ubicadas en zonas de necesidades básicas insatisfechas, dentro del área de concesión. Edenor coordina el programa con los municipios y en 2009 se trabajó con Tigre, Moreno, San Martín, José C. Paz, Pilar, 3 de Febrero y Escobar.

La iniciativa alcanzó en 2009 a más de 50.000 alumnos de 300 escuelas de los municipios donde se trabajó.

En 2010 el programa se trabajó en los municipios de General Las Heras, General Rodríguez, Malvinas Argentinas, Marcos Paz, Morón, San Fernando, San Miguel y Vicente López.

Durante el año se contó con la participación de 15.000 chicos de 100 escuelas.

El programa incentiva a los chicos a que presenten sus trabajos en forma de maquetas o afiches y el colegio ganador recibe como premio una biblioteca de más de 150 libros y dos computadoras.

A fin de cada mes, Edenor selecciona cuatro trabajos ganadores. El programa empezó en 1995 y desde entonces se ha concretado la donación de cerca de 87.000 libros y más de 300 computadoras.

Conexión al Futuro

Como todos los años, durante 2009 el programa “Conexión al Futuro” visitó cada día del año lectivo una escuela primaria diferente del área de concesión, llevando una obra de teatro educativa y participativa, cuyo eje temático es la energía eléctrica.

En la obra se enseña a los chicos qué es la electricidad y su historia, de donde viene y como llega a nuestras casas, los cuidados que hay que tener en ella y su uso eficiente. Participan todos los alumnos de cada escuela y al final de cada taller se entrega un cuadernillo a cada uno de los participantes con información ampliada sobre cada uno de los temas.

En 2009 participaron 140 escuelas de los municipios de José C. Paz, Moreno, Pilar, San Isidro, San Martín y Tigre. Unos 82.300 alumnos presenciaron la obra.

En 2010 fueron de la partida los municipios de Escobar, Malvinas Argentinas, Morón, San Fernando, San Miguel y Tigre donde más de 80.000 chicos de 150 escuelas presenciaron la obra.

El programa comenzó en 1998 y en sus trece años de vida se han visitado 2.060 escuelas y asistieron al taller más de 1.010.000 educandos.

2009	
Escuelas visitadas	139
Participantes	83.189
Principales	José C. Paz
Partidos	Moreno
Visitados	Pilar
	San Isidro
	San Martín
	Tigre

2010	
Escuelas visitadas	151
Participantes	80.176
Principales	Escobar
Partidos	Malvinas Argentinas
Visitados	Morón
	San Fernando
	San Miguel
	Tigre

Edenor en el Zoo de Buenos Aires, una experiencia multidisciplinaria

Desde setiembre de 2009 se proyecta en la sala de cine del Zoo de la ciudad de Buenos Aires, una película en 3D sobre el origen, la seguridad y el uso eficiente de la electricidad, cuya calidad se asemeja a las presentadas en los parques temáticos más importantes del mundo. De esta manera la empresa apunta a tomar contacto con el público infantil y las familias en general brindándoles entretenimiento, educación y tecnología.

La proyección de la película de Edenor, de 15 minutos de duración, se realiza en el cine ubicado en el sector Zoo Mágico y en 2010 asistieron más de 70.000 personas en las más de 900 funciones.

Asimismo, en los colegios que se visitan se dejan copias de la película, en el marco del programa Conexión al Futuro.

Feria del Libro Infantil

La participación de Edenor Chicos en la Feria del Libro Infantil y Juvenil de 2010 fue en talleres rotativos, lo que permitió contar con un espacio cerrado para la proyección de una película en 3D.

Esta producción cuenta de manera entretenida y con la última tecnología, la historia de la electricidad, qué es, cómo se genera, cómo llega a las casas y los cuidados que se deben

tener (seguridad y uso eficiente).

Además, la presencia de los personajes de Luz y el Profesor Voltio, incentivó a los chicos a responder preguntas, analizar el film y al final la realización de sorteos.

Cada taller tuvo una duración de 40 minutos y contó con la presencia de numerosas familias y escuelas que disfrutaron y aprendieron con EdenorChicos.

Barritas Energéticas

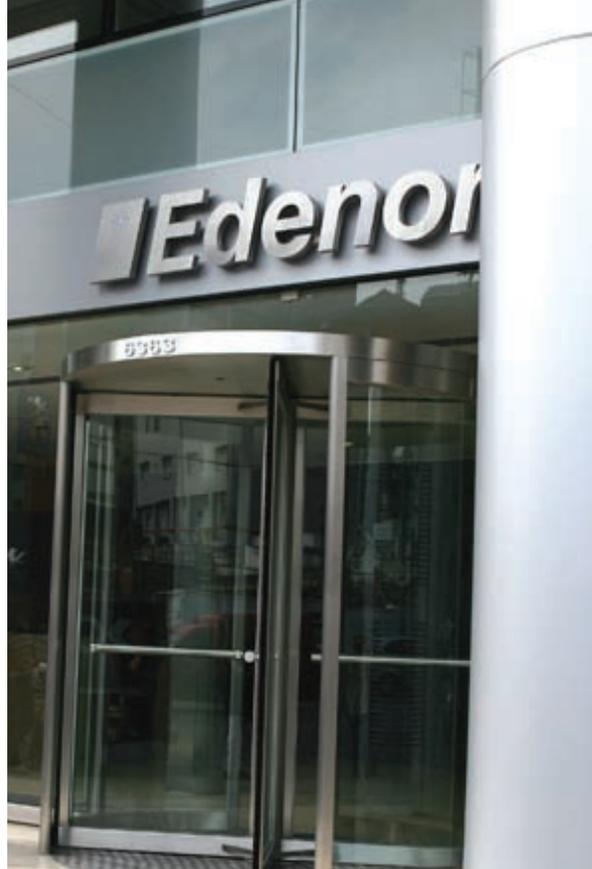
Edenor continuó con el auspicio del programa Barritas Energéticas que desarrolla la Fundación "Todo x los chicos". Consiste en talleres en los que se enseña a Estudiantes de escuelas primarias y secundarias del área de concesión a producir barritas alimentarias de cereal, que incluyen básicamente a la soja y que luego se utilizan para complementar la alimentación de los alumnos de los mismos establecimientos y para distribuir el excedente entre las familias con necesidades básicas insatisfechas.

En 2009 se trabajó en 28 escuelas primarias, siete secundarias, cuatro escuelas para chicos con capacidades especiales, un centro de educación complementaria, un centro de formación laboral, tres hogares de niños, y tres comedores comunitarios.

En ellos se realizaron 1.547 talleres, con una elaboración de 134.100 barritas de cereal.

Imagen de Edenor

La gestión global de Edenor ha determinado que los líderes de opinión, consultores de empresa y periodistas especializados, eligieran a la distribuidora eléctrica en el primer lugar en imagen entre todas las empresas de servicios públicos, tanto en 2009 como en 2010, de acuerdo a los rankings publicados por las revistas Apertura y Prensa Económica.



Eventos

Durante 2010 Edenor tuvo destacada presencia institucional en los principales eventos relacionados con la eficiencia energética en la vivienda. En abril participó de la Expo Vivienda Social, auspiciando un stand sobre eficiencia energética. En agosto fue Main Sponsor en la jornada Internacional de la Vivienda Social y Eficiencia Energética en Buenos Aires, y en diciembre lo fue en la jornada de Vivienda y Sustentabilidad energética en la misma ciudad.

Los equipos donados formaban parte del último recambio tecnológico iniciado por la Compañía. Las computadoras serán reacondicionadas por Educ.ar en su taller-escuela y las entregará al Ministerio de Educación, quien se encargará de elegir los destinos de las mismas.

Los destinatarios serán escuelas públicas de los niveles básico y medio; y escuelas técnicas, institutos de formación docente y centros de formación profesional.

Donaciones

Donación de Equipos Informáticos

Durante 2010, Edenor donó 270 componentes informáticos entre computadoras, monitores, teclados y mouses al programa denominado "Reciclado para el aula" implementado por Educ.ar, entidad dependiente del Ministerio de Educación de la Nación Argentina.

El programa favorece una cultura del reuso de equipamiento informático que –como reduce el volumen del material electrónico que se descarta– tiene un efecto positivo en la protección ambiental, y además permite dotar de equipamiento tecnológico a instituciones educativas.

Detalle de componentes informáticos donados:

Descripción	Cantidad
Computadoras	73
Monitores	85
Teclados	72
Mouses	40
Total Componentes	270

Página web de Educ.ar: <http://portal.educ.ar/reciclado/>



5.7 Acciones relacionadas al negocio de la empresa

Seguridad vía pública

Dentro de la estrategia de sustentabilidad, cuando se habla de trabajos relacionados a la seguridad, en Edenor se concentra también en los temas de Seguridad Pública.

La Seguridad Pública (SP) hace referencia a las acciones implementadas en la Compañía para evitar todos aquellos eventos que las instalaciones de la Empresa puedan causar a terceros o a los empleados. Estas acciones consisten en velar por la seguridad, operación y mantenimiento de los equipos y principalmente en la detección y adecuación de las anomalías, el mantenimiento preventivo, la atención de los reclamos, el control de los trabajos en la vía pública y la capacitación.

En virtud de la importancia de esta temática, se realiza un seguimiento continuo por medio de “controles temáticos” a las obras en la vía pública efectuadas por personal contratista y por personal propio de la empresa. En ellos se realizan inspecciones en cuanto a la delimitación de la zona de trabajo, su señali-

zación y verificación del cumplimiento de los requisitos legales y normas y procedimientos internos.

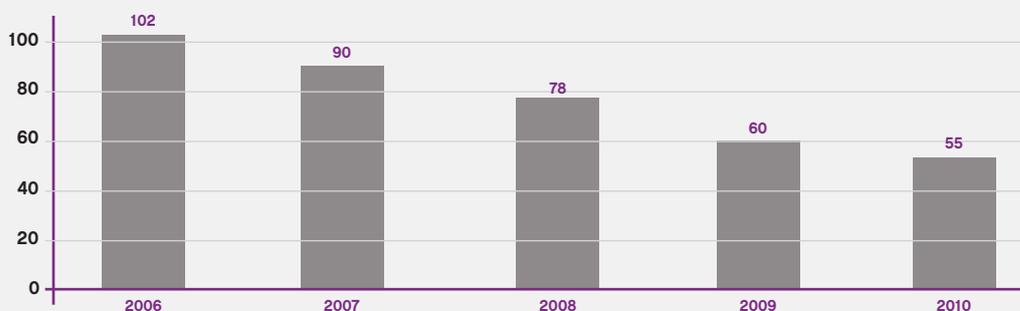
Anualmente, respetando los requisitos legales de Seguridad Pública, el IRAM realiza una auditoría de mantenimiento de la Certificación de Sistema de Gestión de Seguridad Pública, según la resolución ENRE 311/2001, que en Edenor se encuentra certificado desde el año 2004. Los resultados de los años 2009/2010 fueron altamente positivos.

Dentro del programa “Conexión al Futuro” se visitaron escuelas aconsejando en temas de seguridad pública a alumnos de nivel primario.

Accidente de terceros en la Vía Pública

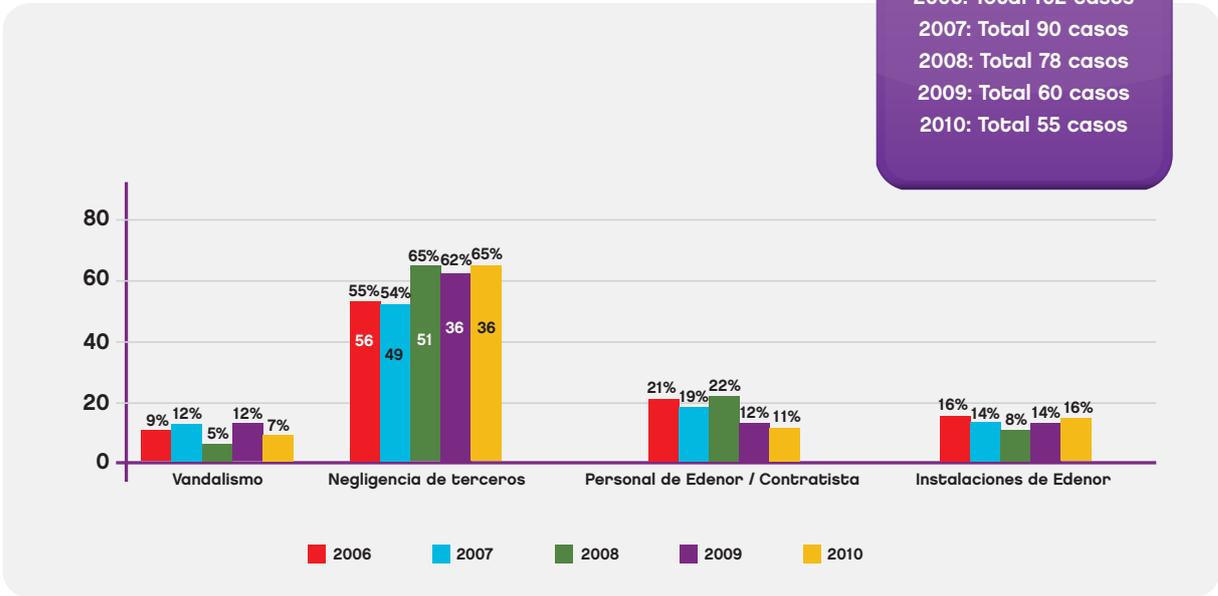
Se produjo durante el año 2010, una reducción de 9% de los accidentes registrados en la vía pública relacionados con instalaciones de Edenor en comparación con el año 2009, manteniendo la tendencia decreciente desde el año 2006.

Cantidad de accidentes 2006 / 2010



Causa de accidentes

2006: Total 102 casos
 2007: Total 90 casos
 2008: Total 78 casos
 2009: Total 60 casos
 2010: Total 55 casos



En el año 2010 se evidenció la efectividad en la nueva metodología de Revisión de todas nuestras instalaciones, corroborándose éste trabajo al relacionar la cantidad de anomalías detectadas con la cantidad de accidentes.

Relaciones con Clientes y Municipios

Del análisis de los accidentes en vía pública durante el año 2010 surge que la mayoría de estos accidentes (65%) son motivados por negligencia de terceros (usuarios, empresas de otros servicios y trabajadores de municipios o de sus contratistas). De este grupo, el 50% se produce por acciones de clientes y del resto se destacan los provocados por personal vinculado a Obras en Construcción debido a acortamientos de distancias con Líneas Aéreas.

Se destaca el trabajo realizado con los Municipios en cuanto a capacitación de su personal y sus contratistas, tarea que se ve reflejada en el notorio descenso en accidentes ocurridos durante trabajos realizados por estos organismos.

Se han difundido afiches en oficinas comerciales y se han entregado junto a las Facturas de energía, consejos dirigidos al público en general sobre temas de Seguridad Pública.

Continuaron los contactos con escuelas en las que se presentaron programas de seguridad al que tuvieron acceso alrededor de 65.000 alumnos.

Capacitación

Se realizó la capacitación al personal técnico ingresante sobre temas de Seguridad Pública, totalizando 42 personas. Para ello se utilizaron las instalaciones del Laboratorio eléctrico que la empresa tiene en Villa Lynch, partido de San Martín.

También hubo cursos vinculados al Sistema de Seguridad Pública y Trabajos en la vía pública dirigida al personal de supervisión de los que participaron 157 personas.

En cuanto al personal contratista, en la Universidad Tecnológica Nacional Regional Pachecho, se capacitaron 117 trabajadores y supervisores de empresas que prestan servicio

para la Distribuidora a través de cursos de “Formación Integral en Redes eléctricas” y “Supervisión en Redes eléctricas”.

Programa de perfeccionamiento en la acción ante emergencias eléctricas para Bomberos Voluntarios.

Durante el programa se brinda una actualización en metodologías seguras de atención de emergencias eléctricas y técnicas de resucitación cardio-pulmonar, con el objetivo de optimizar la intervención de los bomberos ante eventuales emergencias, para reducir las pérdidas humanas y los daños a las instalaciones involucradas.

Por cuarto año consecutivo se siguió entrenando a integrantes de Cuerpos de Bomberos Voluntarios del área de concesión, para perfeccionar la intervención de los servidores públicos ante emergencias eléctricas y actualizar técnicas de socorrismo básico. En 2010 se dictaron cursos en quince Cuarteles de Bomberos, capacitando a 225 bomberos voluntarios.

Además se realizaron visitas conjuntas de los bomberos y de personal de las gerencias de Desarrollo Sustentable y de Transmisión, a distintas Subestaciones Transformadoras, con el objetivo de conocer las instalaciones, sugerir mecanismos contra incendio, ubicar los principales accesos, etc.



6

Tabla GRI

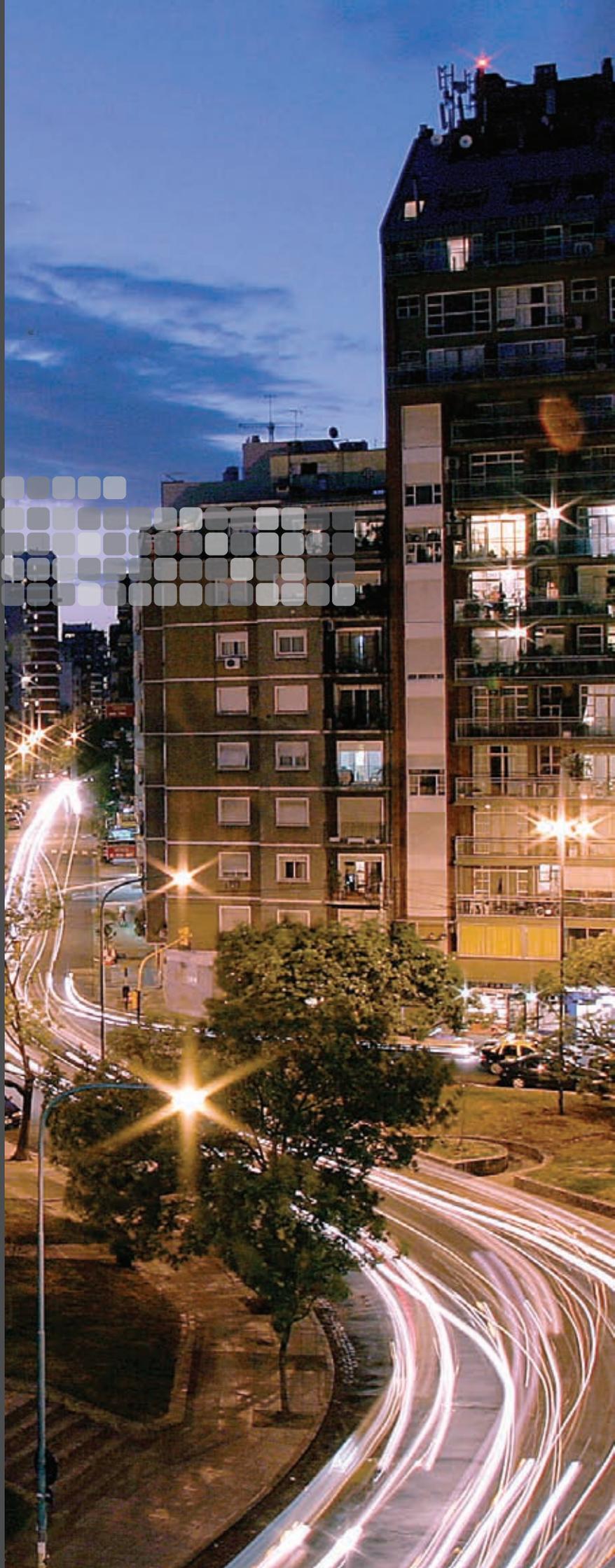


Tabla GRI

Para comunicar resultados de aspectos económicos, sociales y ambientales en forma clara y transparente, se utilizaron los lineamientos provistos por Reporte Global (Global Reporting Initiative -GRI, G3, Guía 2006).

Esto asegura que la Empresa se encuentra dentro de un marco mundial con lenguaje uniforme y parámetros comunes. Adicionalmente permite comparar la información expuesta con otras organizaciones.

En la siguiente tabla se indican las páginas donde se encuentra la información relacionada a los diferentes indicadores establecidos por la iniciativa.

Este Reporte fue elaborado cumpliendo con los requisitos establecidos por GRI para el Nivel de Aplicación "C".

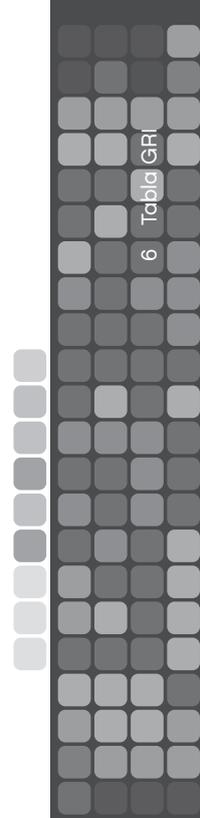
Además, se hace referencia a los indicadores que corresponden a los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Para más información sobre GRI:

www.globalreporting.org

Sobre Pacto Global de las Naciones Unidas:

www.pactoglobal.org.ar



Aclaraciones

N/D: Significa no disponible durante el período de elaboración de este Informe.

N/A: Significa que no se aplica a las actividades de la Empresa.

NP: Las posibles aclaraciones están especificadas con llamadas al pie de tabla.

●●: Indicadores que responden a los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

1. VISIÓN Y ESTRATEGIA		PÁGINA
1.1	Declaración del máximo responsable	5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.....	N/D
2. PERFIL		PÁGINA
Perfil de la organización		
2.1	Nombre de la organización.	11
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	11
2.3	Estructura operativa	11/16
2.4	Localización de la sede principal	NP ¹
2.5	Países en los que opera	11
2.6	Naturaleza de la propiedad y Forma jurídica.	11
2.7	Mercados servidos.	8-9
2.8	Dimensiones de la organización informante.	12
2.9	Cambios significativos del período	N/A
2.10	Premios y distinciones recibidos.	28-49-86
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA		PÁGINA
Perfil de la memoria		
3.1	Período cubierto por la información.	7
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	5
3.4	Punto de contacto para cuestiones de la memoria.....	7
Alcance y cobertura de la Memoria		
3.5	Proceso de definición del contenido.	7
3.6	Cobertura de la Memoria.	7
3.7	Existencia de limitaciones de alcance.	N/D
3.8	Aspectos que puedan afectar la comparativa informativa.	N/A
3.9	Técnicas de medición para elaborar los indicadores.	N/D
3.10	Descripción del efecto que pueda tener cualquier reformulación de los datos pertenecientes a informes anteriores.	N/A
3.11	Cambios significativos respecto de períodos informados anteriormente, en materia de alcance, cobertura o métodos de medición aplicados en el informe.	N/A

[1]Las oficinas centrales de Edenor están ubicadas en Av. Del Libertador 6363, CABA.

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

PÁGINA

Índice del contenido GRI

3.12 Localización de contenidos identificando las páginas o enlaces web. 3

Verificación

3.13 Política y práctica sobre verificación externa 

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

PÁGINA

Gobierno

4.1 Estructura de gobierno. 14-15

4.2 Características de la presidencia del Consejo 14

4.3 Total de miembros del máximo órgano de gobierno corporativo que sean independientes y/o no ejecutivos. 14-15

4.4 Comunicación entre accionistas y empleados, y el máximo órgano de gobierno. 14

4.5 Vínculo entre la retribución de los directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización. 

4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno. 14-18

4.7 Capacitación de los miembros del Consejo en temas de sostenibilidad. 

4.8 Declaración, misión, valores y códigos sobre sostenibilidad 13/18

4.9 Evaluación del desempeño de la organización sobre sostenibilidad por parte del Consejo. 

4.10 Evaluación del propio Consejo en temas de sostenibilidad. 

Compromisos con iniciativas externas

4.11 Principio de precaución.  

4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados en la comunidad. 40/45-81/89

4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca y grado de implicación. 33²

Participación de los grupos de interés

4.14 Relación de grupos de interés de la organización. 17-51/53-69-75/77

4.15 Procedimiento para la definición de los grupos de interés.  ³

4.16 Enfoques utilizados para la participación de los grupos de interés. 

4.17 Aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés. 

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

PÁGINA

EC1 (P) Principales magnitudes económicas 11/12

EC2 (P) Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.  

[2] Aproximadamente 18 e incluye las siguientes asociaciones: ADEERA, Bolsa de Comercio de Buenos Aires, CACIER, Fundación Capital, CEADS, AEA, IRAM, Editorial La Capital, SA, Cámara de Sociedades Anónimas, Cámara Argentina de Comercio, IAEF, IDEA, Librodar servicios, Editorial de Comunicaciones Públicas SA, FUNDECE, Instituto Argentino de Seguridad, IPACE, Asociación de Administradores de Riesgo.

[3] Los grupos de interés de la empresa están determinados en la visión estratégica de la misión, enunciada en la página 13.

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

PÁGINA

EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	N/D
EC4 (P)	Ayudas Financieras significativas recibidas de gobiernos.	N/A
EC5 (A)	Rango entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	N/D
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto con proveedores locales.	N/D
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación y proporción de altos directivos locales.	N/D
EC8 (P)	Inversiones en infraestructura y servicios para el beneficio público.	12-19/23
EC9 (A)	Entendimiento, descripción y alcance de impactos económicos indirectos significativos.	N/D

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE

PÁGINA

LA1 (P)	Desglose de empleados por tipo empleo, contrato y región.	51
LA2 (P)	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	51
LA3 (A)	Beneficios sociales para empleados con jornada completa.	60
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	51
LA5 (P)	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	N/D
LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud.	N/D
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y nº de víctimas mortales.	62-65/66
LA8 (P)	Programas de educación, Formación, asesoramiento, prevención y control de enfermedades graves.	55/57-65
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos Formales con sindicatos.	N/D
LA10 (P)	Promedio de horas de Formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	59
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de Formación continua a trabajadores.	56/59
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	N/D
LA13 (P)	Órganos de gobierno corporativo y plantillas, por sexo, edad, pertenencia minoría.	N/D
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, por categoría profesional.	N/D

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS
PÁGINA

HR1 (P)	Porcentaje y nº total de acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos.	N/D 
HR2 (P)	Porcentaje de proveedores analizados en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas.	N/D 
HR3 (A)	Horas de Formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos.	N/D 
HR4 (P)	Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	NP ⁴
HR5 (P)	Actividades contra la libertad de asociación y medidas correctoras.	N/D 
HR6 (P)	Actividades con riesgo de explotación infantil y medidas correctoras.	N/D 
HR7 (P)	Actividades con riesgo de trabajos Forzados, no consentidos y medidas correctoras.	N/D 
HR8 (A)	Porcentaje del personal de seguridad Formado en derechos humanos.	N/D 
HR9 (A)	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	N/D 

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD
PÁGINA

SO1 (P)	Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos en las comunidades.	75/77-81/89 
SO2 (P)	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos con la corrupción.	N/D 
SO3 (P)	Porcentaje empleados Formados en anti-corrupción.	N/D 
SO4 (P)	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	N/D 
SO5 (P)	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	N/A 
SO6 (A)	Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	N/A 
SO7 (A)	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.	N/A
SO8 (P)	Valor monetario de sanciones, multas y nº total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes.	N/D

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO
PÁGINA

PR1 (P)	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes.	N/D
PR2 (A)	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios.	N/D
PR3 (P)	Procedimiento para la información y etiquetado de productos y servicios.	N/D 

[4] No se registraron durante el periodo 2009-2010.

[5] No constan incumplimientos relacionados.

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO **PÁGINA**

PR4 (A)	Nº total de incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	N/A
PR5 (A)	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.	78/81
PR6 (P)	Procedimiento y programa de cumplimiento con la normativa de comunicaciones de marketing.	N/D
PR7 (A)	Nº total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	N/D
PR8 (A)	Nº total de reclamaciones con el respeto a la privacidad y la Fuga de datos personales de clientes.	NP ⁶
PR9 (P)	Coste de multas por incumplimiento de la normativa sobre suministro y el uso de productos y servicios.	N/D

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL **PÁGINA**

EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	N/D
EN2 (P)	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	40/45
EN3 (P)	Consumo directo de energía por Fuentes primarias.	8/9
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía por Fuentes primarias.	8/9
EN5 (A)	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	N/D
EN6 (A)	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.	25/28-82/83-87/89
EN7 (A)	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía.	N/D
EN8 (P)	Captación total de agua por Fuentes.	N/D
EN9 (A)	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N/A
EN10 (A)	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	N/A
EN11 (P)	Terrenos en propiedad, arrendados o gestionados de alto valor de biodiversidad en zonas no protegidas.	N/D
EN12 (P)	Impactos en espacios naturales protegidos y no protegidos de alto biodiversidad.	N/A
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados.	N/D
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	46
EN15 (A)	Nº de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	N/D
EN16 (P)	Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	NP

[6] No se registraron relacionados a este indicador.

[7] Dentro de los residuos industriales especiales se recicla agua, ver página 37-42.

[8] Por las características del servicio que brinda Edenor, el impacto que se genera es visual y se produce en toda nuestra actividad. Para trabajar conscientemente con ello se hacen evaluaciones de impacto ambiental y análisis ambientales previos a la realización de cualquier obra y expansión de tendido eléctrico.

[9] Detalle de información en página 46.

EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	N/D	4
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	N/D	4
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	N/D	4
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/D	4
EN21 (P)	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N/D	4
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	40/45	4
EN23 (P)	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	NP	10
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	N/D	4
EN25 (A)	Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	N/A	4
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios.	35/40	4
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos que son reclamados al final de su vida útil.	N/A	11
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	N/D	4
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados.	N/D	4
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	N/D	4

[10] No se registraron derrames accidentales.

[11] Edenor es una empresa de servicios.

7

Su opinión nos
interesa



Nos interesa conocer sus opiniones y sugerencias sobre este Reporte de Sustentabilidad. Los comentarios que usted pueda hacer al respecto, permitirán mejorarlo y optimizar nuestro trabajo.

1. El informe en general, le pareció:

- Ajeno a su interés
- Algo Interesante
- Interesante
- Muy Interesante

2. ¿Contribuyó el siguiente reporte a aumentar su conocimiento de las acciones que desarrolla Edenor en materia de Responsabilidad Social?

- En absoluto
- Poco
- Bastante
- Mucho

3. Considera que la información detallada en los siguientes capítulos es:

	Insuficiente	Suficiente	Superó sus expectativas
Carta del Presidente			
Carta del Gerente de Sustentabilidad			
Alcance del Reporte			
El mercado eléctrico en la Argentina			
Edenor y la Sustentabilidad			
El compromiso con el medio ambiente			
Prácticas Laborales			
Los clientes			
Tabla de Indicadores GRI			

4. La información otorgada le pareció:

- Poco creíble
- Creíble
- Muy creíble

5. Comentarios o Sugerencias:

Nombre y Apellido _____

Dirección _____

Teléfono _____

Correo Electrónico _____

6. Relación con Edenor

- Cliente
- Accionista
- Empleado
- Proveedor
- Comunidad
- Otros (especificar) _____



