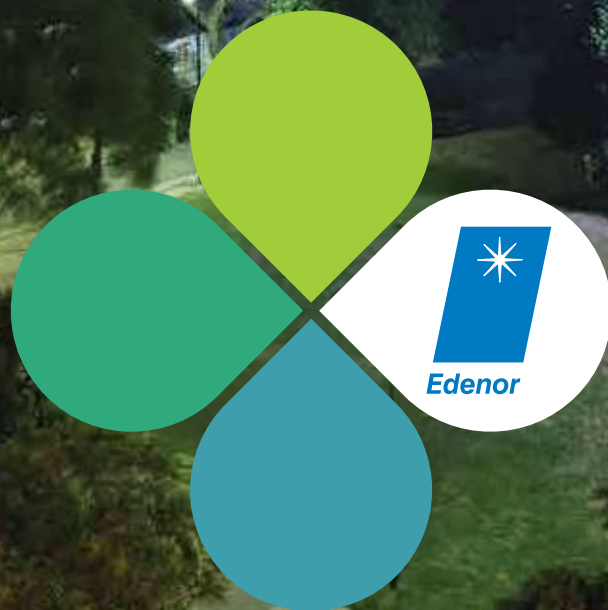


REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

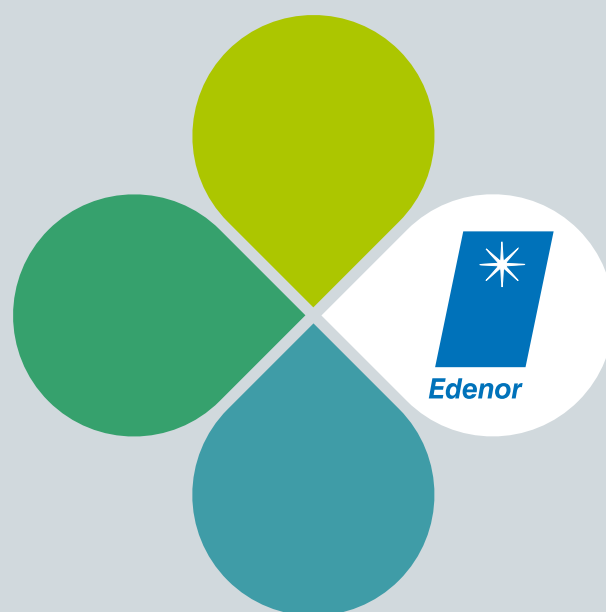
2011.2012

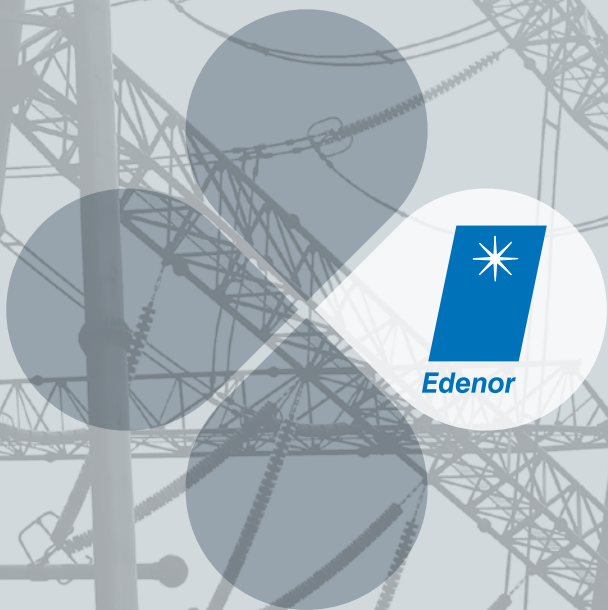
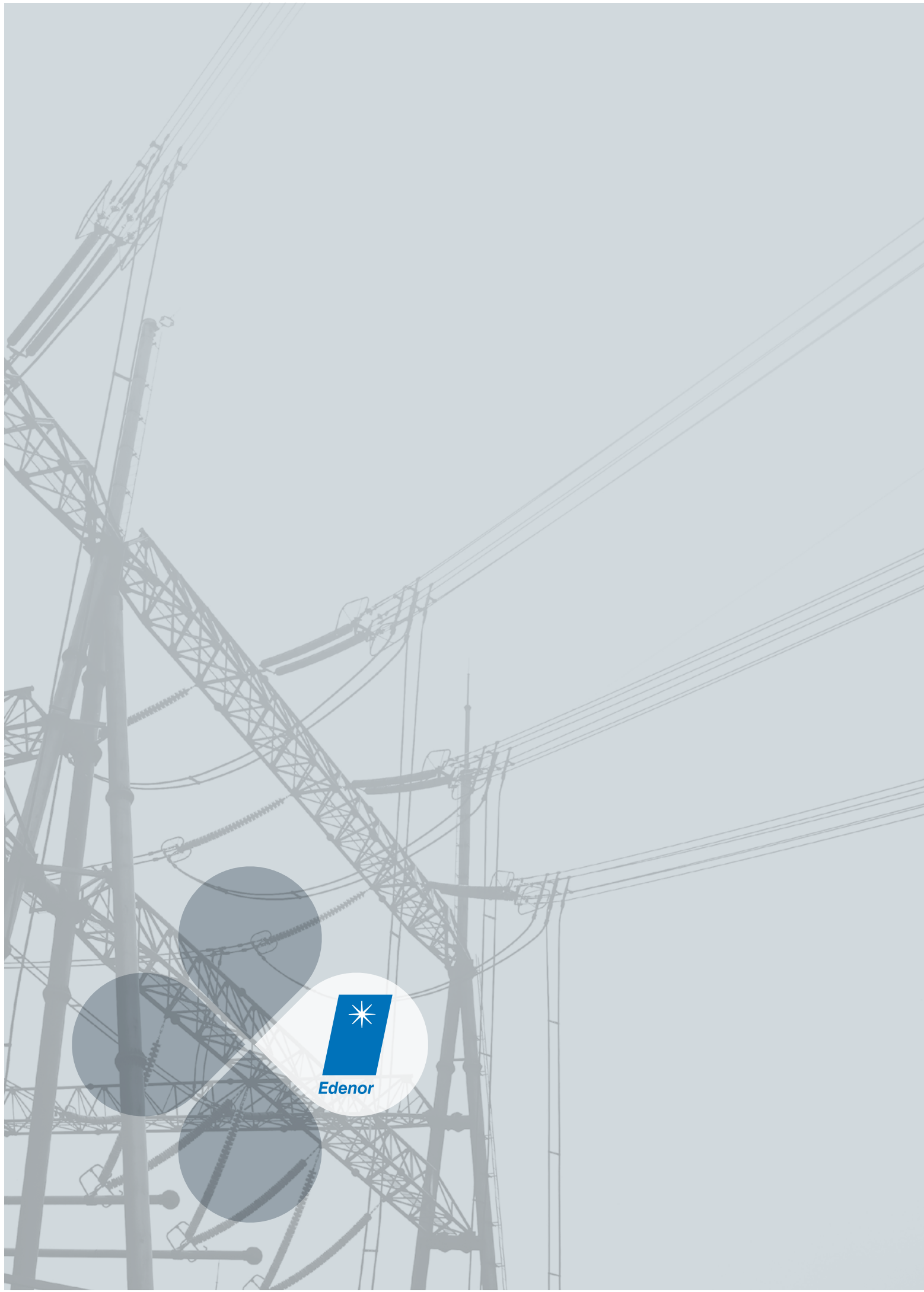




REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2011.2012





ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	6
1.1	CARTA DEL DIRECTOR GENERAL	8
1.2	CARTA DEL GERENTE DESARROLLO SUSTENTABLE Y SEGURIDAD	9
1.3	ALCANCE DEL REPORTE	10
1.4	EL MERCADO ELÉCTRICO EN LA ARGENTINA	11
2	EDENOR Y LA SUSTENTABILIDAD	12
2.1	ASÍ ES EDENOR	14
2.2	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	16
2.3	GOBIERNO CORPORATIVO	17
2.4	TRANSPARENCIA	19
2.5	LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD	21
3	EL COMPROMISO CON EL AMBIENTE	36
3.1	COMPROMISO	38
3.2	INICIATIVAS PARA CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE	38
3.3	DESARROLLO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS	46
3.4	PREMIO A NUESTROS PROYECTOS DE DESARROLLO	47
3.5	CAPACITACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN	48
4	PRÁCTICAS LABORALES	50
4.1	PERSONAL DE LA EMPRESA	52
4.2	IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y REPRESENTATIVIDAD	53
4.3	COMUNICACIÓN	54
4.4	CAPACITACIÓN	54
4.5	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	58
5	LOS CLIENTES	64
5.1	GESTIÓN COMERCIAL	67
5.2	CANALES DE CONTACTO CON LOS CLIENTES	69
5.3	EL CONTACTO CON LOS CLIENTES EN CIFRAS	71
5.4	ACCIONES DE COMUNICACIÓN	72
5.5	LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	75
5.6	ACCIONES CON LA COMUNIDAD	78
5.7	ACCIONES RELACIONADAS AL NEGOCIO DE LA EMPRESA	83
6	TABLA DE INDICADORES GRI	86
7	SU OPINIÓN NOS INTERESA	92



INTRODUCCIÓN



REPORTE DE **SUSTENTABILIDAD** 2011.2012





1.1 CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

Estimados,

Me complace presentarles el tercer reporte de sustentabilidad de Edenor, en el que damos cuenta de nuestra gestión en los años 2011 y 2012, 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 también de los impactos que la gestión puede tener sobre la misma.

En este sentido, hemos trabajado en la integración en las diversas áreas de trabajo de aspectos vinculados al cuidado del ambiente, el respeto de las personas, la transparencia y al 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.

Estamos convencidos que el modelo de gestión que utilizamos es el correcto, aunque nos demanda mayor iniciativa y desarrollo en 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 los anteriores, es una herramienta para comunicarles brevemente nuestras acciones y por sobre todo, para mejorar de manera continua nuestra gestión, es que los invitamos a leerlo y a que se sientan con la libertad de hacernos llegar sus sugerencias.

Atentamente,

Edgardo Volosin
Director General

1.2 CARTA DEL GERENTE DESARROLLO SUSTENTABLE Y SEGURIDAD

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 tercer 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, que propicia una visión de 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,



Daniel Moreno
*Gerente Desarrollo Sustentable
y Seguridad*



1.3 ALCANCE DEL REPORTE

Esta tercera publicación del Reporte de Sustentabilidad de la Compañía, da cuenta del período comprendido entre Enero 2011 y Diciembre 2012.

Como en años anteriores, se utilizó 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.

En la selección de los temas y los parámetros de elaboración del reporte, se han seguido las pautas de los distintos capítulos que se corresponden con las temáticas propuestas por los principios del Pacto Global y la Norma ISO 26000 dado que la 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.

Este Reporte se encuentra disponible en el sitio web corporativo **www.edenor.com**

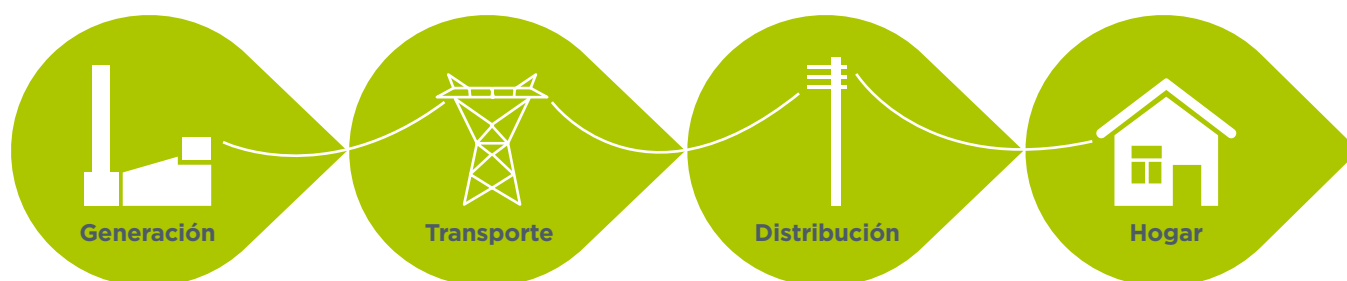


1.4 EL MERCADO ELÉCTRICO EN LA ARGENTINA

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, la cual es el abastecimiento de electricidad a quien lo demande.

Edenor se encarga de la distribución y comercialización de la energía eléctrica dentro de su área de concesión.

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.



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.

Distribución

La distribución constituye el tercer pilar de la industria eléctrica. Las empresas distribuidoras 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 44 Distribuidoras afiliadas a ADEERA. La participación de Edenor en el Mercado de Distribución es del 18,7%.

Grandes clientes

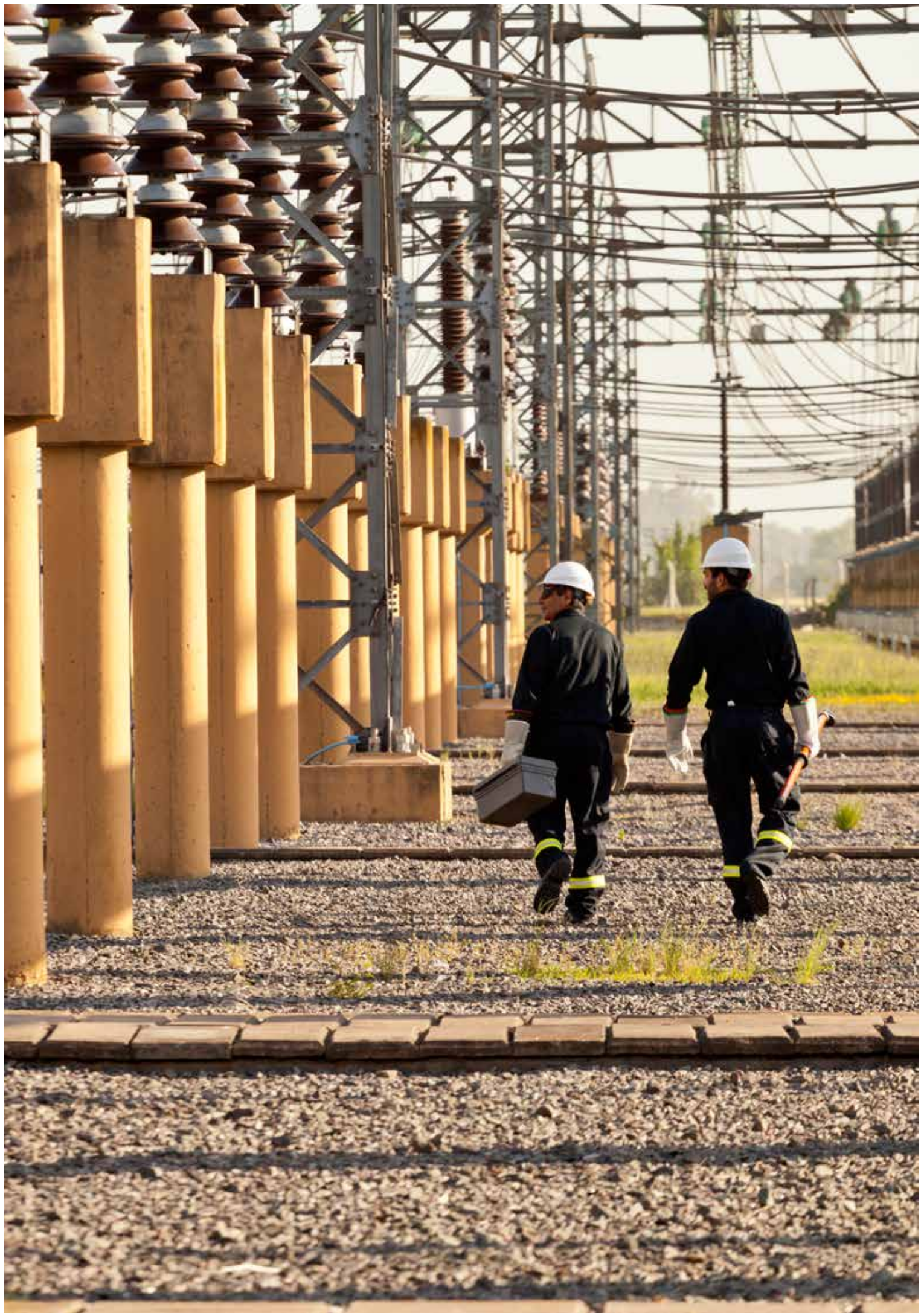
Es la categoría asignada a los usuarios que pueden adquirir directamente la energía que consumen a generadores y/o distribuidores por medio de contratos celebrados independientemente con ellos, en tanto tal energía esté destinada a consumo propio. Aún en estos casos no puede prescindirse del distribuidor, 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 que finalmente la electricidad llega al gran usuario.



EDENOR Y LA SUSTENTABILIDAD



REPORTE DE **SUSTENTABILIDAD** 2011.2012

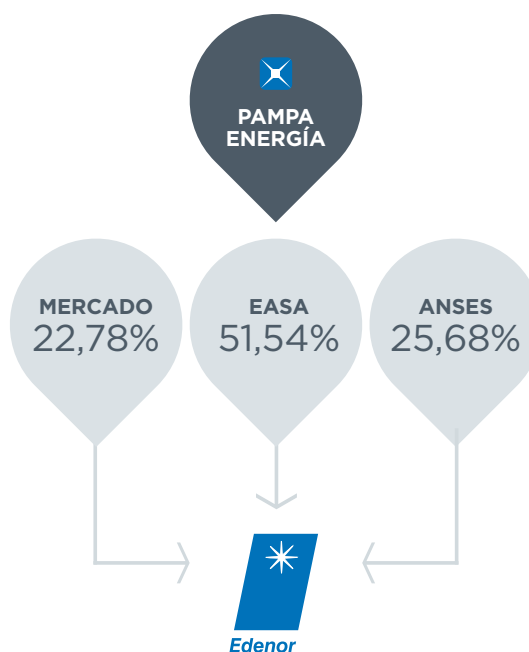


2.1 ASÍ ES EDENOR

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

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.

Perfil de la Empresa

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

Tiene una concesión para distribuir energía eléctrica en forma exclusiva en el noroeste del Gran Buenos Aires y en la zona norte de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, lo que comprende una superficie de 4.637 kilómetros cuadrados y una población de aproximadamente siete millones de habitantes.



NÚMEROS

Oficinas comerciales	En área de concesión	27
Empleados		2.966
Clientes		2.725.641

INFORMACIÓN FINANCIERA

	Unidad	2011	2012
Remuneraciones y cargas sociales	Miles de \$	570.965	693.995
Patrimonio Neto	Miles de \$	1.431.385	418.181
Inversión en Bienes de Uso	Miles de \$	430.637	540.885
Resultado Neto	Miles de \$	-304.057	-1.016.470
Costos operativos	Miles de \$	1.429.051	1.946.869

COMPRAS Y VENTAS DE ENERGÍA

	Unidad	2011	2012
Venta de energía	Miles de \$	2.273.260	2.937.625
	GWh	20.098	20.760
Compras de Energía	GWh	23.004	23.934
Pérdidas energéticas	%	12,63%	13,26%
Precio medio de venta	\$/kWh	0,1150	0,1389

Inversiones**SEGÚN CONCEPTO**

	Unidad	2011	2012
Distribución	Miles de \$	310.400	329.700
Transmisión	Miles de \$	102.100	184.300
Sistemas, inmuebles, enseres/ útiles y otros	Miles de \$	18.100	26.900
Total	Miles de \$	430.600	540.900

SEGÚN ACTIVIDAD

	Unidad	2011	2012
Nuevos Suministros	Miles de \$	149.900	193.600
Estructura de Red	Miles de \$	165.300	238.300
Mejora de Red	Miles de \$	22.000	30.900
Recupero de Energía	Miles de \$	25.200	25.100
Requisitos Legales	Miles de \$	14.400	19.100
Telecontrol y Telecomunicaciones	Miles de \$	10.300	7.000
Sistemas y otros	Miles de \$	43.500	26.900
Total	Miles de \$	430.600	540.900

Cabe destacar que a pesar de que el Patrimonio Neto descendió un 71% las inversiones aumentaron en el orden del 25% entre los años 2011 y 2012.



2.2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



Ejes Estratégicos:

Fortalecer la infraestructura

- Inversiones en la Red
- Inversiones en Tecnología y Sistemas
- Mejoras Edilicias

Satisfacción de los grupos de interés

- Clientes
- Autoridades
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Organizaciones intermedias
- 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
- Ofreciendo a nuestros clientes nuevos servicios

Visión:

Ser el modelo de excelencia de empresa de servicio público.

Misión:

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

Valores:

Seguridad

Respeto prioritario por la vida.

Servicio

Excelencia en el servicio prestado.

Medio Ambiente

Cuidado del 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

Valores que deben guiar nuestras conductas.

2.3 GOBIERNO CORPORATIVO

2.3.1 Directorio

Las decisiones en Edenor están a cargo del Directorio, que está compuesto por 12 directores titulares y 12 directores suplentes, de los cuales 7 directores titulares y 6 directores suplentes 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
Ricardo Torres	Presidente	No Independiente
Marcos Marcelo Mindlin**	Vicepresidente	No Independiente
Pablo Alejandro Díaz	Director Titular	No Independiente
Gustavo Mariani	Director Titular	No Independiente
Maximiliano Alejandro Fernández	Director Titular	Independiente
Eduardo Llanos	Director Titular	Independiente
Edgardo Alberto Volosín	Director Titular	No Independiente
Emmanuel Alvarez Agis	Director Titular	Independiente
Patricia María Charvay	Director Titular	Independiente
Federico Gosman	Director Titular	Independiente
Santiago López Alfaro	Director Titular	Independiente
Lisandro Cleri	Director Titular	Independiente
Diego Martín Salaverri	Director Suplente	No Independiente
Jaime Javier Barba	Director Suplente	No Independiente
Damian Miguel Mindlin **	Director Suplente	No Independiente
Leandro Carlos Montero	Director Suplente	No Independiente
Daniel Flaks	Director Suplente	No Independiente
Mariano Batistella	Director Suplente	No Independiente
Diana Mondino	Director Suplente	Independiente
Lucia Belen Gutierrez	Director Suplente	Independiente
Edgardo Adolfo Ruibal	Director Suplente	Independiente
Diego Leiva	Director Suplente	Independiente
Eduardo Endeiza	Director Suplente	Independiente
Pablo Martinez Burket	Director Suplente	Independiente

(**) Vínculo familiar existente entre los miembros del directorio: Marcos Marcelo Mindlin y Damián Miguel Mindlin son hermanos.



2.3.2 Comisión Fiscalizadora

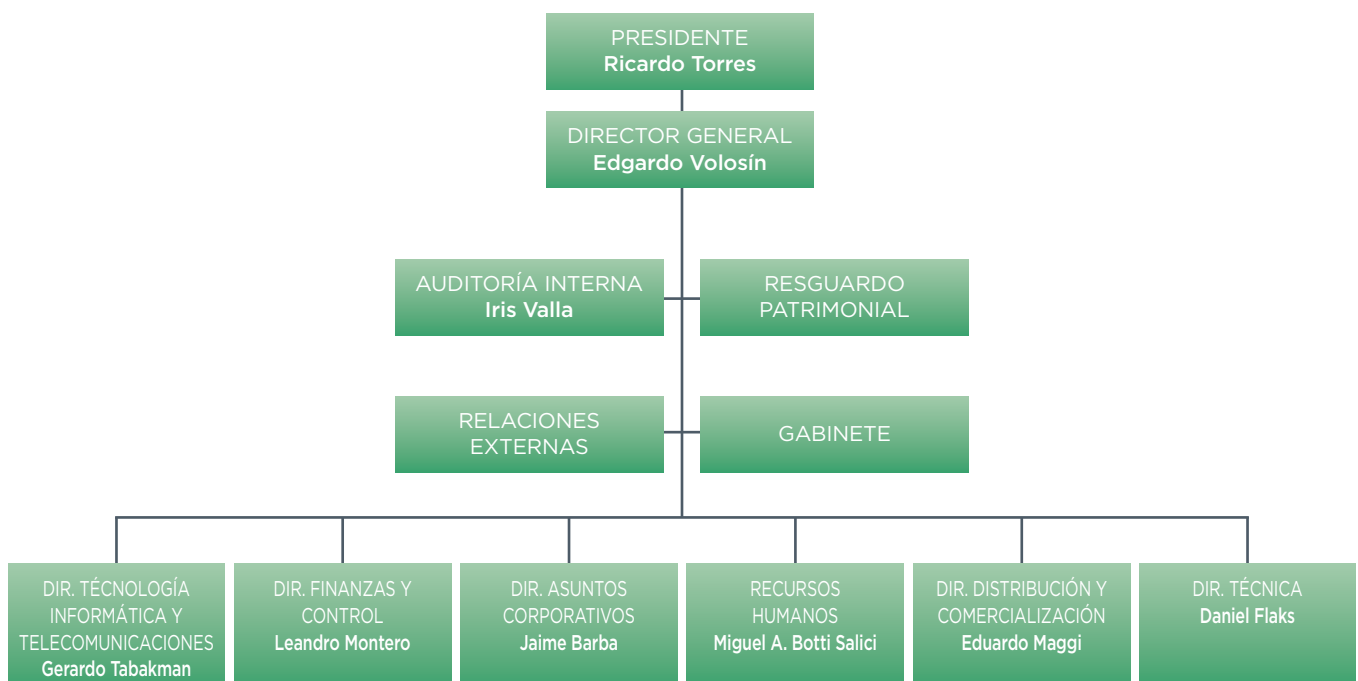
El Estatuto de la Sociedad establece que la fiscalización de la misma será ejercida por una Comisión Fiscalizadora compuesta por 3 síndicos titulares o 3 síndicos suplentes, los cuales serán elegidos por los accionistas y durarán un ejercicio en sus funciones.

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
José Daniel Abelovich	Síndico Titular	Independiente
Damian Burgio	Síndico Titular	No Independiente
Jorge Roberto Pardo	Síndico Titular	Independiente
Santiago Dellatorre	Síndico Suplente	No Independiente
Marcelo Fuxman	Síndico Suplente	Independiente
Fernando Sanchez	Síndico Suplente	Independiente

2.3.3 Estructura organizativa

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



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 hacia nuestros clientes y el 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 contribuyan 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

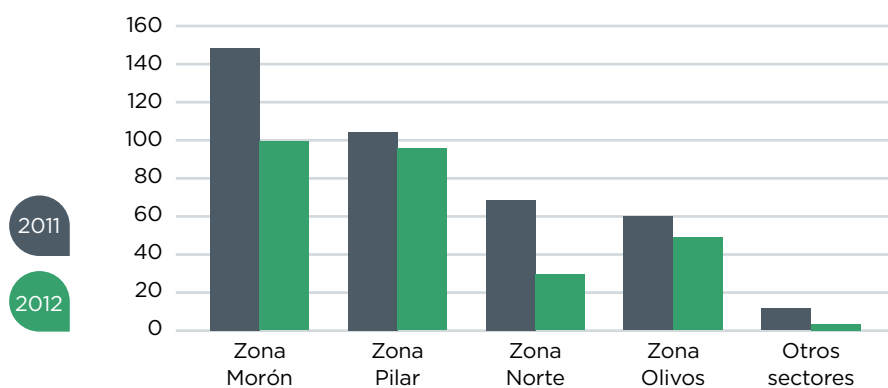
Edenor busca solucionar todas aquellas acciones que atenten contra su patrimonio afectando la calidad del servicio, elaborándose informes y, en los casos necesarios, realizándose las denuncias legales pertinentes.

En el gráfico siguiente se puede observar la tendencia de los últimos tres años de la cantidad de denuncias recibidas.

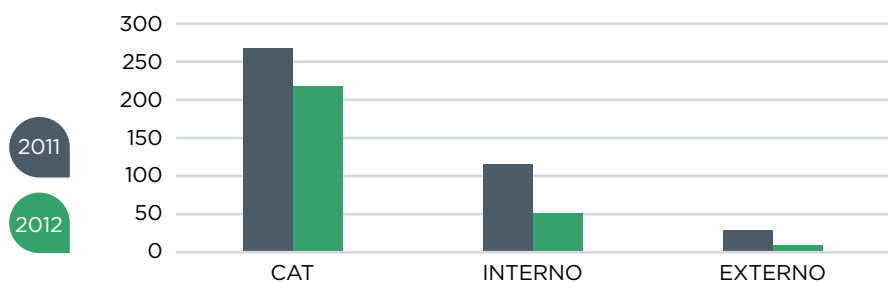


De las denuncias recibidas durante el período reportado, en el siguiente gráfico se observan los sectores con más incidencias.

Edenor está dividido en 4 zonas operativas, a continuación se detalla cada zona:



Finalmente se puede observar la cantidad de denuncias según los canales de entrada de las mismas.



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 testeo 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 siguientes, 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 y en el Sistema de Gestión Integrado que se desarrolla.

Edenor entiende por desarrollo sustentable **“el satisfacer las necesidades del presente 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 racional y eficiente de la energía.

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 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 exigentes 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 2011/2012 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.



Nuevos Suministros

2011	2012
Se conectaron los pedidos de los nuevos suministros de unos 55.000 clientes T1 y unos 1.000 clientes T2 y T3. Adicionalmente, se otorgaron los aumentos de potencia requeridos por los clientes.	Se conectaron los pedidos de los nuevos suministros de unos 46.000 clientes T1 y 1.026 clientes T2 y T3. Adicionalmente, se otorgaron los aumentos de potencia requeridos por los clientes.

Estructura de Transmisión

2011	2012
Se realizaron las siguientes obras: - 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; tendido de 13,43 km de cable subterráneo de 220 kV entre las SS.EE. Colegiales y Malaver. El primer tramo SE Puerto Nuevo – SE Colegiales se finalizó en 2008. - Finalización ampliación Subestación Colegiales 220/132 kV – 1x300 MVA. - Finalización ampliación Subestación Puerto Nuevo 220/132 kV – 1x300 MVA.	Se realizaron, entre otras, las siguientes obras: - Finalización 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, y tendido de 24,25 km de cable subterráneo de 220 kV entre las SS.EE. Malaver y Costanera. Además se instaló un nuevo Transformador 220/132 kV 300 MVA en SE Malaver. - Nuevo Electroducto de 132 kV de 6,3 km para alimentar la nueva Subestación Tecnópolis desde las actuales Subestaciones Munro y Coghlan.

Estructura de subtransmisión

2011	2012
Se realizaron las siguientes obras: - Finalización de la Subestación Paso del Rey 132/13,2 kV – 2x40 MVA, y tendido de 1,16 km de cable de 132 kV para su vinculación al electroducto 698, SE Zappalorto-Malvinas. - Ampliación de la Subestación Malvinas 132/13,2 kV – 3x40 MVA. - Finalización de la Subestación Nordelta 132/13,2 kV – 2x40 MVA.	Se realizaron, entre otras, las siguientes obras: - Nueva Subestación Tecnópolis 132/13,2 kV – 2x40 MVA. - Inicio de ampliación de la Subestación Agronomía 132/13,2 kV – 3x40 MVA - Ampliación tableros de Media Tensión en Subestaciones Ford y Ciudadela. - Instalación de Bancos de Capacitores por 48 MVar para compensación de potencia reactiva en las Subestaciones Suarez, Saavedra y Colegiales.





Estructura de distribución

2011

Se realizaron 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 Media Tensión de subestaciones varias.
- 384 nuevos Centros de Transformación Media/Baja tensión y 561 aumentos de potencia en existentes que incrementaron la potencia instalada en 230 MVA.

2012

Se realizaron, entre otras, las siguientes obras:

- 28 nuevos alimentadores en Subestaciones nuevas y existentes: Paso del Rey, Nordelta, Luzuriaga, Ford, Altos, Hurlingham, Ciudadela, Migueletes, Rotonda, Tecnópolis, Benavidez y CR Escobar
- Cierres entre alimentadores de Media Tensión de subestaciones varias.
- 284 nuevos Centros de Transformación Media/Baja tensión y 546 aumentos de potencia en existentes que incrementaron la potencia instalada en 188 MVA.

Mejora de red

2011

Se han realizado 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. y en SS. EE 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 continuó con el reemplazo de red subterránea (API) y aérea, de transformadores MT/BT y de equipos en centros de MT.
- **En la red de baja tensión:** Se ha continuado con el reemplazo de red subterránea y aérea. También se ha reforzado red con problemas de calidad de producto.

2012

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

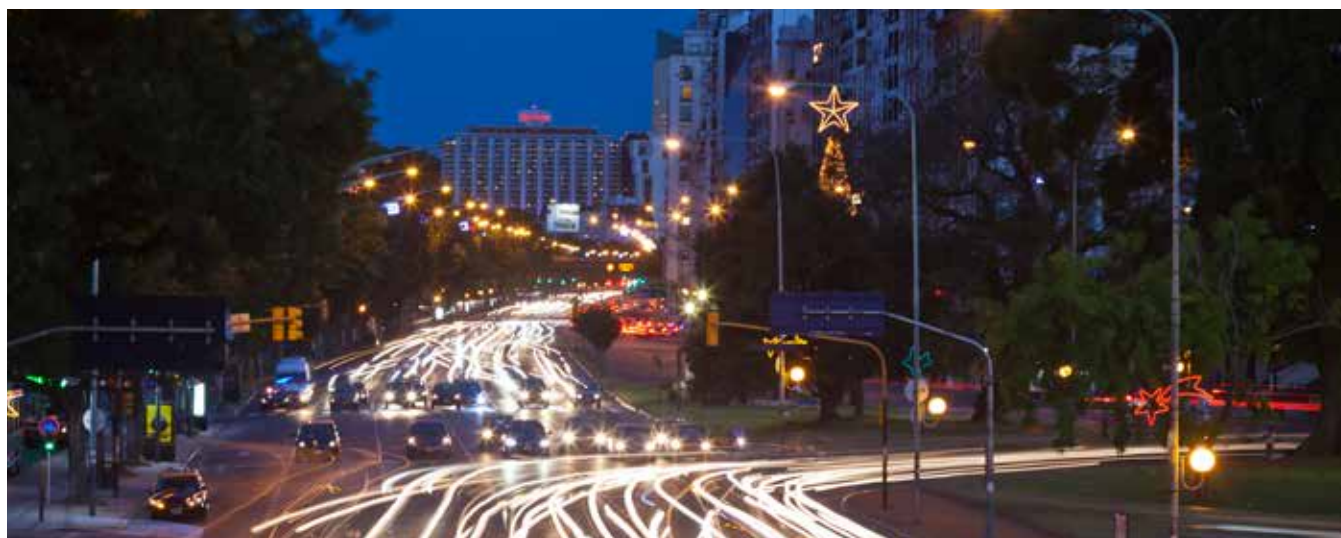
- **En Alta Tensión:** Se han realizado reemplazos de interruptores, seccionadores y protecciones en cables, líneas y SSEE de 132 y 220 kV. Se continuó con el cambio de servicios auxiliares de Subestaciones tales como el reemplazo de baterías y otros elementos.
- **En Media Tensión:** Se ha efectuado el reemplazo de interruptores Media Tensión en Subestaciones e instalación de protecciones de arco interno en tableros Media Tensión. Asimismo se realizaron mejoras en las instalaciones afectadas por el tornado de Abril de 2012. Se continuó con el cambio de transformadores Media Tensión/Baja Tensión y de equipos en centros de Media Tensión.
- **En la red de Baja Tensión:** Se ha continuado con el reemplazo de red subterránea y aérea. También se ha reforzado red con problemas de calidad de producto.

Telecomunicaciones y telecontrol

2011	2012
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 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. Se inició el telecontrol de equipos existentes en la red de MT. Se continuó con el telecontrol de las SS. EE. nuevas y el reemplazo de UTR obsoletas por nuevas tecnologías en SS. EE. existentes. También se comenzó con el desarrollo de proyectos piloto para la telemedición de clientes Tarifa 1 y con el sistema Meridian.	Continuó 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, como nuevas acometidas de Fibra Óptica, nuevos equipos multiplexores y routers, nuevos software y UPS, y mejoras en los equipos de respaldo. 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. Se continuó con el telecontrol de equipos existentes en la red de MT. Se continuó con el telecontrol de las SS. EE. nuevas y el reemplazo de UTR obsoletas por nuevas tecnologías en SS. EE. existentes.

Recupero de energía

2011	2012
Se realizaron 32.806 normalizaciones en clientes clandestinos, incluyendo la adecuación y blindaje de habitáculos y la normalización de redes y acometidas.	Se realizaron 25.901 normalizaciones en clientes clandestinos, incluyendo la adecuación y blindaje de habitáculos y la normalización de redes y acometidas.



Medio Ambiente, Seguridad en la Vía Pública y Requisitos Legales

2011

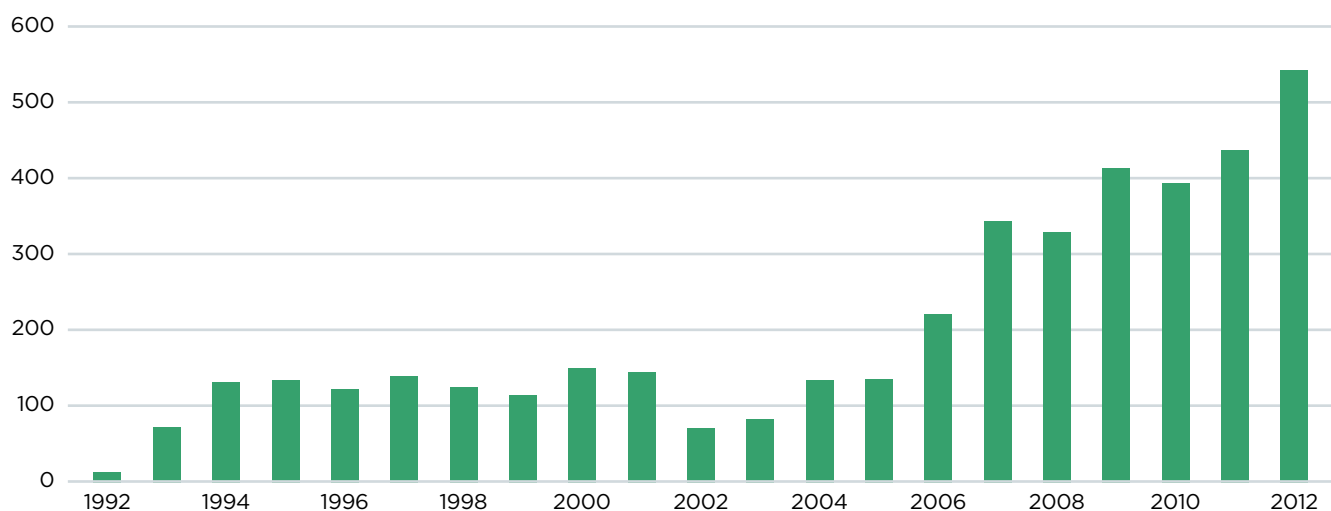
- Continuaron las acciones vinculadas a la Resolución ENRE N° 421/11 de las redes AT, MT y BT y a la gestión de los aspectos más críticos de medio ambiente.
- Se ha obtenido la Certificación Ambiental Anual para los 7(siete) depósitos de residuos especiales ubicados en la Prov. de Bs. As. y la Aptitud Ambiental Anual para los 2(dos) depósitos de residuos especiales ubicados en la Ciudad de Buenos Aires.
- Se obtuvo el Certificado de Aptitud Ambiental de Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible de Provincia de Buenos Aires de la obra: Nueva SE. Jose C. Paz.
- Se ha efectuado la normalización de distancias antirreglamentarias en 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 repuesto redes por robo.

2012

- Continuaron las acciones vinculadas a la Resolución ENRE N° 421/11 de las redes AT, MT y BT y a la gestión de los aspectos más críticos de medio ambiente.
- Se ha obtenido la Certificación Ambiental Anual para los 7(siete) depósitos de residuos especiales ubicados en la Prov. de Bs. As. y la Aptitud Ambiental Anual para los 2(dos) depósitos de residuos especiales ubicados en la Ciudad de Buenos Aires.
- Se obtuvo el Certificado de Aptitud Ambiental de Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible de Provincia de Buenos Aires de las siguientes obras: Nueva SE. Tecnópolis; Nueva SE Manzone; Ampliación SE Gral. Rodríguez; Construcción de Electroducto Malvinas-Pilar. Paralelamente, se obtuvo el Certificado de Necesidad y Conveniencia Pública las siguientes obras: Nueva SE. San Alberto; Nueva SE Manzone; Nueva SE Olivos; Nueva SE Tecnopolis; Ampliación SE Gral. Rodríguez; Construcción de Electroducto Malvinas-Pilar
- 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 repuesto redes por robo.



Inversiones Totales Anuales





2.5.1 Proyectos para apoyar la estrategia de la empresa

Edenor sostiene, 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.

Proyectos de Investigación y Desarrollo.

En Abril del año 2009, se comenzó a trabajar en conjunto con la Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional de General Pacheco, en una propuesta de investigación, desarrollo e innovación tecnológica.

Durante los años 2011 y 2012 comenzaron a verse los frutos de la extensa lista de trabajos que se prevé desarrollar en forma conjunta con la Universidad.

- **Proyecto COF (Cables Oil Filled)**

Por su importancia este proyecto fue presentado ante el Fondo Tecnológico Argentino (FONTAR) del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la Nación, quien se sumó al desafío apoyándolo a través del otorgamiento de crédito fiscal.

El objetivo principal consistió en desarrollar métodos y procedimientos confiables que permitieran, con la mayor exactitud posible, la localización de pérdidas de aceite aislante en los cables de alta tensión. Esto permitiría reducir los tiempos y 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 a partir de la precisión en la ubicación de la pérdida del fluido aislante, y un menor impacto ambiental al reducir la cantidad de aceite derramado. A su vez, se reduciría significativamente la superficie de zanjeo necesario para rastrear la pérdida, con relación al método tradicionalmente utilizado (Método por Congelamiento).

Concluidas las etapas de Investigación y Desarrollo (I+D) en los laboratorios durante los años 2009 y 2010 se comenzó a partir del año 2011 con el trabajo de investigación en campo sobre instalaciones subterráneas de AT en servicio y en el laboratorio de CEILAP (CITEFA-CONICET) para comenzar a estudiar el método de los trazadores químicos, que contó con una dedicación de estudio plena, una vez concluidas las etapas de I+D del Método Hidráulico.

Finalmente, en el año 2012 se emitió el informe concentrando todas las conclusiones obtenidas en el trabajo.

- **Proyecto DPs (Descargas Parciales)**

Continuando con lo previsto en el acuerdo mencionado entre la Universidad Tecnológica Nacional y Edenor, durante 2012 comenzó desarrollarse el Proyecto de Investigación y Desarrollo de "Métodos de Mediciones y Diagnóstico Predictivo de Aislantes Eléctricos del Equipamiento de AT y MT".

Este proyecto que requiere de dos años y medio de exhaustivos trabajos, contó también con el apoyo del FONTAR del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la Nación.

Consiste en desarrollar las metodologías que permitan detectar en forma temprana las descargas parciales y realizar su análisis, evaluación y predicción del riesgo de falla para poder decidir con seguridad la posibilidad de retirar o no del servicio el elemento dudoso, antes de que sobrevenga su ruptura dieléctrica.

Se prevé desarrollar metodologías y procedimientos que permitan un diagnóstico integral y convertirlos así en una herramienta valiosa por tratarse de ensayos no destructivos, que podrán utilizarse en condiciones de operación.

En la faz práctica, y aprovechando la experiencia iniciada por la empresa Transener, se estableció un acuerdo con ésta para trabajar conjuntamente en el intercambio de estudios, experiencias y resultados.

Con el equipamiento disponible y profesionales especializados de Transener, se comenzaron a realizar las primeras experiencias con mediciones sobre transformadores de medida de AT tipo combinados, disponibles en los talleres de mantenimiento de la Gerencia de Transmisión de Edenor, y en transformadores en servicio en la S.E. Morón.

Los estudios de resultados y los respectivos diagnósticos del estado de las aislaciones de los transformadores ensayados, son realizados por profesionales de Transener, Investigadores del CIDIE - UTN y profesionales de Edenor.

• Innovación Tecnológica MT y BT

Difusión

Continuando su compromiso con el desarrollo de las Redes Eléctricas Inteligentes en Argentina, durante 2011 y 2012 Edenor participó en congresos y seminarios nacionales e internacionales de la especialidad. Se buscó promover y sensibilizar a empresas e instituciones presentes sobre los beneficios logrados con la implementación de diferentes tecnologías. Entre los eventos más importantes podemos citar:

- XII Congreso Técnico Internacional; Biental Internacional de la Industria Eléctrica, Electrónica y Luminotécnica; BIEL 2011.
- Curso de Redes Eléctricas Inteligentes 2011; Organización Latinoamericana de Energía (OLADE).
- I Conferencia Local de Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (IEEE); ARGENCON 2012.
- Seminario Redes Inteligentes 2012: U.S. - Argentina Binational Energy Working Group (BEWG) organizado por Secretaría de Energía, CAMMESA, Transener, ADEERA y el Departamento de Energía de los EE.UU. (DOE)
- II Congreso Latinoamericano de Distribución Eléctrica; CLADE 2012.

La Empresa continúa presidiendo el Comité de Estudio 08 "Redes Eléctricas Inteligentes" de la Asociación Electrotécnica Argentina, sumando en 2012 participación en el Grupo de Trabajo 10 "Paneles Fotovoltaicos" de la misma asociación. Con motivo de la continuidad de las actividades relacionadas con el Grupo de Trabajo Binacional entre Estados Unidos y Argentina, Edenor integra la Comisión Técnica de Innovaciones Tecnológicas en la Distribución, perteneciente a ADEERA.

En 2011 se constituyó IRESUD, un convenio público - privado conformado por la Comisión Nacional de Energía Atómica, la Universidad Nacional de San Martín, Edenor y otras empresas del sector privado con el fin de llevar a cabo la interconexión de sistemas fotovoltaicos a la red de distribución en ambientes urbanos. El proyecto es parcialmente subsidiado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva a través del Fondo Argentino Sectorial (FONARSEC) de la Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica.



Implementaciones efectuadas

- Telecontrol y Telesupervisión MT/BT

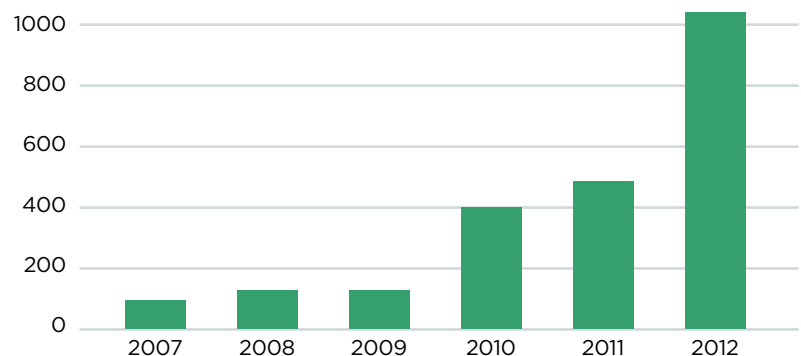
Se prosiguió con la instalación de equipos para el Plan de Telesupervisión MT/BT iniciado en 2007. A fin de 2012 se cuentan con 1018 centros de transformación y/o conexión supervisados en forma remota. Esta tecnología permite recibir en forma instantánea alarmas y mediciones de puntos estratégicos de interés operativo, ayudando a minimizar el tiempo y la cantidad de clientes fuera de servicio, ante una avería en la red.



Medidor inteligente en el Delta del Paraná.



Centros MT y/o MT/BT telesupervisados



Se continuaron integrando al SCADA equipos de maniobra (seccionalizadores y reconectadores) en red aérea de MT. En aquellos de nueva tecnología, se les instaló un módem celular GPRS. Para equipos de vieja tecnología, sin capacidades de comunicación, se desarrolló una Unidad Remota capaz de adaptarlos para su telecontrol. Al 2012 se cuenta con 52 equipos telecomandados en la red aérea de MT.

Dados los excelentes resultados obtenidos por el telecontrol de la red aérea de MT, se está elaborando el Proyecto de Telecontrol para red subterránea de MT. Tiene como objetivo comandar a distancia los equipos de seccionamiento, pudiendo aislar más rápido los tramos con falla y mejorar los tiempos de reposición del servicio. Se prevé realizar una instalación piloto durante 2013.

- Telemedición

Con el fin de optimizar los costos asociados a tareas de morosidad, se han comenzado a analizar tecnologías para realizar la suspensión y rehabilitación del servicio en forma remota. Dichas tecnologías se basan en la apertura y cierre a distancia de relés asociados a cada cliente. Se está coordinando para 2013 la realización de pruebas en campo.



Conversor serie - Ethernet para lectura de medidores en subestación.

Se efectuó la actualización tecnológica del sistema de lectura de medidores en subestaciones AT/MT, puntos de intercambio de energía y Clientes Tarifa 3. Previendo las limitaciones tanto del software como del medio de comunicación utilizado, se migraron las lecturas de subestación, vinculadas por módem telefónico, a lectura por Ethernet; y la instalación de módems celulares GPRS en clientes sin otro medio disponible. Se encuentra en curso la implementación de un nuevo software para recolección, almacenamiento y gestión de lecturas. Esto redundará en una mayor disponibilidad de datos y eficiencia en su análisis para los procesos internos que los utilizan.

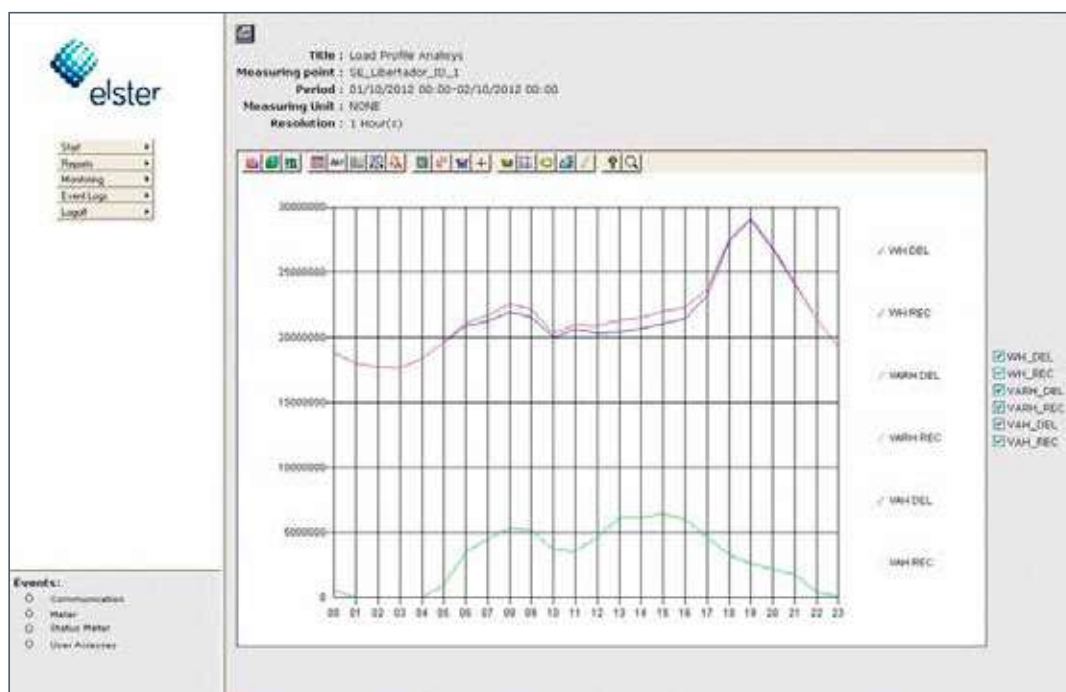
elster

Start
Play
Monitoring
Event Log
Logout

Events:
Communication
Meter
Status Meter
User Access

Title : Load Profile Analysis
Measuring point : SE_Libertador_ID_1
Period : 01/10/2012 00:00-02/10/2012 00:00
Measuring Unit : kWh
Resolution : 1 Hour(s)

Date/Time	WH_DEL	WH_REC	VARH_DEL	VARH_REC	VAH_DEL	VAH_REC
01/10/2012 00:00	18.821.850	0	573.750	0	18.821.850	0
01/10/2012 01:00	17.959.500	0	0	0	17.959.500	0
01/10/2012 02:00	17.700.750	0	0	0	17.700.750	0
01/10/2012 03:00	17.642.250	0	0	0	17.642.250	0
01/10/2012 04:00	18.378.000	0	0	0	18.378.000	0
01/10/2012 05:00	19.566.250	0	504.500	0	19.061.750	0
01/10/2012 06:00	20.880.750	0	3.462.250	0	21.134.325	0
01/10/2012 07:00	21.240.000	0	4.811.250	0	21.711.797	0
01/10/2012 08:00	21.929.750	0	8.278.500	0	22.548.797	0
01/10/2012 09:00	21.529.250	0	5.154.750	0	22.147.477	0
01/10/2012 10:00	20.021.000	0	2.572.000	0	20.358.000	0
01/10/2012 11:00	20.603.250	0	3.143.500	0	20.905.400	0
01/10/2012 12:00	20.599.500	0	4.664.250	0	20.628.454	0
01/10/2012 13:00	20.387.250	0	6.185.250	0	21.304.865	0
01/10/2012 14:00	20.637.000	0	6.145.500	0	21.831.746	0
01/10/2012 15:00	21.062.250	0	6.403.500	0	22.514.116	0
01/10/2012 16:00	22.447.000	0	9.039.250	0	22.395.505	0
01/10/2012 17:00	23.274.000	0	4.574.250	0	23.719.250	0
01/10/2012 18:00	27.387.000	0	9.291.750	0	27.584.115	0
01/10/2012 19:00	29.038.500	0	2.446.000	0	26.158.802	0
01/10/2012 20:00	26.828.750	0	2.193.750	0	26.918.297	0
01/10/2012 21:00	24.099.750	0	1.802.250	0	24.167.045	0
01/10/2012 22:00	21.402.000	0	422.000	0	21.406.180	0
01/10/2012 23:00	19.740.500	0	67.500	0	19.740.618	0
Total	511.393.500	0	71.552.250	0	519.109.359	0
Minimum	17.642.250 at 0 at 01/10/2012 00:00	0 at 01/10/2012 0 at 01/10/2012 00:00	0 at 01/10/2012 0 at 01/10/2012 00:00	0 at 01/10/2012 0 at 01/10/2012 00:00	17.642.250 at 0 at 01/10/2012 00:00	0 at 01/10/2012 00:00
Average	21.398.063	0	2.981.244	0	21.629.537	0
Maximum	29.038.500 at 0 at 01/10/2012 19:00	0 at 01/10/2012 15:00	0 at 01/10/2012 15:00	0 at 01/10/2012 15:00	29.159.663 at 0 at 01/10/2012 19:00	0 at 01/10/2012 19:00



Pantallas del nuevo software de lectura de medidores en subestaciones AT/MT, puntos de intercambio de energía y Clientes Tarifa 3.

Se han analizado diversos sistemas para la gestión masiva de medidores residenciales. En 2011 se finalizó exitosamente una prueba piloto de 10 medidores inteligentes en el Delta del Paraná, instalados en zonas de difícil acceso. Dichos equipos se comunican mediante un módem de radio hasta un concentrador, que luego envía la información por un módem celular GPRS hasta el servidor central. En 2013 se prevé realizar en zona urbana una instalación piloto de 20 medidores, comunicándose por el mismo cable de energía hasta el centro de transformación, en donde se colectará la información y se remitirá al servidor.



- Comunicaciones

En relación a las futuras exigencias de una Red Eléctrica Inteligente, se trabajó para analizar los medios de comunicación más aptos. Se concluyeron exitosamente pruebas de transmisión por PLC (del inglés, Power Line Communication) en cables subterráneos de MT, y enlaces de radio con equipos punto-multipunto en bandas de frecuencia licenciadas. Se prevé continuar en 2013 obteniendo experiencia con estas tecnologías.

Participaciones y galardones obtenidos

Congreso ICOLIM 2011 – Zagreb, Croacia

En Junio de 2011 se realizó la décima edición de ICOLIM (International Conference on Live Maintenance) organizado por la LWA (Live Working Association) y la Distribuidora Eléctrica de la ciudad de Zagreb.

En esta oportunidad fue seleccionado un trabajo de Edenor, “Proceso de selección, entrenamiento y habilitación de operarios para trabajos con tensión” que fue expuesto por el Subgerente de Líneas AT y TCT, Ing. Mario Ramos.

Congreso CIRED 2011 – Frankfurt, Alemania

A mediados de 2011 tuvo lugar el XXI Congreso CIRED en la ciudad de Frankfurt. Los Ing. José L. Martínez, Subgerente de Mantenimiento Alta Tensión de la Gerencia de Transmisión y Miguel Púlce, Subgerente de Asistencia Técnica de la Zona Operativa Norte, presentaron sendos trabajos: “Estrategias de Mantenimiento para optimizar la Gestión de Transformadores de Potencia” e “Impacto de la Telesupervisión en los Centros de Transformación MT/BT”, respectivamente.

Este congreso es la mayor conferencia y exhibición a nivel internacional de la comunidad de la Distribución Eléctrica y se lleva a cabo cada dos años en distintos países del mundo.

CACIER 2012

Edenor, junto a especialistas del sector eléctrico mundial, participó en el 5to Congreso Internacional de Trabajos con Tensión y Seguridad en Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica y Mantenimiento sin Tensión de Instalaciones de Alta Tensión, organizado por CACIER en la provincia de Salta.

Con la participación de 13 países, se presentaron más de 88 trabajos técnicos, resultando premiadas cuatro ponencias de Edenor:

- “Monitoreo activo: un aporte fundamental para el diagnóstico preventivo”. Autores: Horacio Grinschpun, Blas Nelson González Sardi, Germán Salvo.
- “Proceso de especificación y compra de hidroelevadores aislados para TCT”. Autores: Mario Ramos, Esteban Gola.
- “Instalaciones con dificultades para la práctica del TCT”. Autores: Ezequiel Ferramola, Esteban Gola.
- “Proceso de selección, capacitación y habilitación de personal para TCT”. Autor: Mario Ramos.

En cuanto a trabajos de campo, Edenor estuvo a cargo de tres presentaciones realizadas por Jorge Castro Esteban Gola y Fernando Álvarez.

2.5.2 Sistema de Gestión Integrado

Continuando con el proceso iniciado en el año 1999, al implementar los primeros procesos comerciales, con los Sistemas de Gestión (ISO 9001), y habiendo logrado en el año 2010, la certificación del Sistema de Gestión Integrado (S.G.I.), de todos los procesos de la Empresa, por parte del Organismo Nacional de Certificación IRAM, se avanzó en la consolidación del mismo, habiéndose logrado la recertificación del S.G.I., en el año 2011, y aprobada la auditoría externa del S.G.I., de mantenimiento del S.G.I., año 2012, lo cual le permite a la Empresa, tener además de implementado, certificado los estándares ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad; ISO 14001:2004, Sistemas de Gestión Ambiental, y OHSAS 18001:2007, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

El compromiso, asumido por Edenor, queda reafirmado por su coherencia y constancia, en seguir el camino de la Calidad, al mantener certificado todos sus procesos en forma integral.

La Empresa, se asocia a las tendencias actuales hacia la integración de los sistemas de gestión. Profundizando, en los aspectos relacionados con la Calidad, el Medio Ambiente, Seguridad, Salud Ocupacional y Seguridad Pública.

Asimismo, se continúa con la implementación y certificación de la Resolución ENRE 421/2011 - Sistema de Seguridad en la Vía Pública, habiéndose aprobado con éxito la auditoría de mantenimiento, en el mes de Diciembre de 2012.

El mercado, se encuentra marcado por cambios legislativos, crecientes requisitos de nuestros clientes y la absoluta necesidad de optimizar nuestros recursos, ha encontrado en los sistemas de gestión una buena manera de ordenar las prioridades y de mejorar la asignación de recursos.

Independientemente del Sistema de Gestión, la empresa cumple con las disposiciones legales y reglamentarias relativas al servicio, que comercializa y distribuye, los residuos, los vertidos, las emisiones, etc., que genera por su actividad, y por supuesto, la seguridad y la salud de sus trabajadores. Se generan procedimientos y documentación que se mantienen bajo control.

El modelo de gestión integrado, al presentar una visión globalizadora y orientada al Cliente y a las partes interesadas tanto internas como externas según postulados de Calidad Total y a principios basados en modelos de excelencia empresarial, permite asegurar la entrega de un servicio que cumple con requisitos de gestión internacionalmente reconocidas.



"SGI" Etapas del proceso	
Año	Progreso
2006	Integración de los requisitos comunes a todos los Sistemas. Redacción de una Política Integrada.
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.
2008	Integración de la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Pública. Certificación del Sistema de Gestión Integrado.
2009	Incorporación en la certificación los procesos de Disciplina de Mercado y Obras.
2010	Certificación del Sistema de Gestión Integrado Global (todos los procesos de la Empresa).
2011	Recertificación del Sistema de Gestión Integrado Global (todos los procesos de la empresa).
2012	Auditoria de Mantenimiento de la 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 telecontrol. 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.
- Proveer los recursos necesarios y apropiados para la implementación de la presente Política.
- Fijar los objetivos de gestión en concordancia con nuestra misión, visión y valores y la presente Política.
- 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.

Pacto Global

En 2011 y 2012 se presentó la Comunicación del Progreso informando los avances de Edenor en la promoción de los diez principios del Pacto.

Los 10 principios son:

Derechos Humanos

- Principio N° 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
- Principio N° 2. No ser cómplice de abusos de los derechos.

Ámbito laboral

- Principio N° 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.
- Principio N° 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
- Principio N° 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
- Principio N° 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio Ambiente

- Principio N° 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio N° 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio N° 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anti - Corrupción

- Principio N° 10. Las empresas e instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

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





EL COMPROMISO CON EL AMBIENTE



REPORTE DE **SUSTENTABILIDAD** 2011.2012





3.1 COMPROMISO

En Edenor se entiende, el ambiente como un sistema complejo que entraña multiplicidad de relaciones entre elementos de distinto origen, provenientes de la naturaleza (aire, agua, suelo, fauna, flora, etc.) y 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 se orienta la gestión a trabajar en armonía con el ambiente.

Con el fin de demostrar su compromiso, se 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 Naciones Unidas y sus 10 principios.

Así es que, desde el año 1994, con el objetivo de ser sustentables, 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.

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, 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 SGI.

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 temáticos¹ y acciones ambientales concretas y de control de contaminación.

3.2 INICIATIVAS PARA CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE

Edenor es consciente de que toda actividad u organización, puede producir un impacto sobre el Ambiente. Se entiende 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.²

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.

¹ 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).

² Norma Interna de Edenor: PA 01,

Trabajando hacia estos objetivos, se difunden alternativas, para administrar eficazmente el consumo eléctrico, y el cuidado del medio ambiente, mediante carteleros 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 y 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 constituye 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, 99 acciones programadas en relación a los mismos, de las cuales se llegó a un porcentaje de cumplimiento del 71%.

Prevención

En Edenor se utilizan 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 daño. De esta manera se evita la indisponibilidad de instalaciones, con perjuicio a los clientes, la empresa y eventualmente al medio ambiente.

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 cámaras que absorben las posibles pérdidas de aceite, y en las cuales se acumula una emulsión de agua y aceite³. 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 adecuado tratamiento.

Resultados:

En el año 2011, se retiraron 1.072.820 litros y en el 2012, 714.660 litros de emulsión agua-aceite con el objetivo de prevenir la contaminación del ambiente.

Adicionalmente al mantenimiento descripto 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 adecúan los conductos de salida del agua proveniente del separador y se adecúan y controlan las cámaras de control de efluentes.
- Se han hecho mejoras al diseño de estos sistemas a través del agregado de bombas que aseguran que no se colmen las piletas de separación y de alarmas de nivel que aseguran el normal funcionamiento de las bombas.
- Se ha trabajado en las tapas de las cisternas y de recintos separadores.

³ La Emulsión de agua y aceite se genera porque los transformadores pueden tener pequeñas pérdidas o "transpirar", (así como sucede con los motores de autos) aceite. Cuando llueve, el agua de lluvia acarrea estos desechos hacia las cámaras.

Difenilos Policlorados

¿Qué es el PCB?

Los Difenilos Policlorados, (DPC según su sigla, también conocidos como PCB) 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 era utilizado 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 adecuado y seguro de los mismos, en cumplimiento de la Normativa Nacional (Ley 25670).

En Diciembre del año 2009, con la descontaminación de los últimos transformadores, se dió 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.

No obstante, el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires promulgó la resolución SPA N° 1118 con una exigencia superior a la establecida por la Nación, que implica que todos los transformadores que contengan en sus aceites vestigios de PCB entre 2 y 50 ppm, también deben ser tratados. En consecuencia, Edenor se propuso comenzar en 2011, un plan de saneamiento de aceites con un horizonte de cumplimiento fijado en el año 2020. Dicho plan consiste en eliminar el sintético existente en los aceites de transformadores, a medida que los mismos sean retirados para su mantenimiento o reparación.

El proceso de saneamiento es acreditado a través de ensayos de contenido de PCB realizados por laboratorios reconocidos por las autoridades competentes y mediante procesos químicos aprobados en el ámbito nacional. Los residuos resultantes del proceso de saneamiento son eliminados por procedimientos convencionales conforme a su categorización aprobada. Se priorizan 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 de distribución de energía eléctrica.

Se realiza, entonces, 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 resultan muy inferiores a los requeridos por la legislación Argentina.

Durante el período 2011/2012, 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 220 centros de transformación, donde se analizó no solamente el cumplimiento normativo de acuerdo a la exigencia de la Res. SE 77/98 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.

La Organización Mundial de la Salud, establece como medida de precaución, valores de 100 μT para los campos magnéticos y 5 kV/m para los campos eléctricos. La legislación Argentina es más rigurosa al respecto estableciendo valores de 25 μT y 3 kV/m respectivamente, 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 realizan mediciones periódicas. Las mediciones presentadas en el siguiente cuadro, son a modo de ejemplificar los valores registrados.

Año 2011						
Subestación						
Mes	Código	Nombre	Valor Máximo CE registrado (kV/m)	Valor Máximo CM registrado (μT)	NS Diurno Δ (medido/ calculado)	NS Nocturno Δ (medido/ calculado)
Enero	053	Victoria	0,09	6,59	-11,30	-4,00
Febrero	153	Tigre	0,15	1,95	-9,20	6,00
Marzo	262	Rotonda	0,54	3,22	6,10	6,50
Abril	069	Caseros	0,03	2,00	6,30	7,00
Mayo	061	Castelar	0,30	3,52	-7,80	-3,20
Junio	166	Hurlingham	1,17	3,53	1,20	5,00
Julio	067	Morón	1,14	7,35	-9,00	4,50
Agosto	065	Matanza	0,90	3,30	4,80	6,90
Septiembre	063	Casanova	0,35	6,35	2,20	7,00
Octubre	162	Tapiales	1,73	1,40	3,10	6,50
Noviembre	164	San Justo	0,56	7,00	-4,60	-1,00
Diciembre	168	González Catan	0,22	1,33	-3,50	2,00

Año 2012						
Subestación						
Mes	Código	Nombre	Valor Máximo CE registrado (kV/m)	Valor Máximo CM registrado (μT)	NS Diurno Δ (medido/ calculado)	NS Nocturno Δ (medido/ calculado)
Enero	044	Puerto Nuevo	0,10	15,20	12,10	---
Febrero	046	Colegiales	0,26	6,70	11,00	---
Marzo						
Abril						
Mayo	264	Ituzaingó	0,25	1,35	-10,60	---
Junio	066	Ramos Mejía	0,20	18,70	10,60	-2,10
Julio	057	Edison	0,02	3,40	-9,20	---
Agosto	051	Matheu	1,95	14,70	4,90	---
Septiembre						
Octubre	068	Malaver	0,60	4,75	-3,50	---
Noviembre	169	Malvinas	0,26	4,75	-3,50	---
Diciembre						

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 (ocho) 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 período 2011/2012 se realizaron 20 mediciones en Subestaciones. La totalidad arrojó resultados satisfactorios.

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 desarrolla 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.**

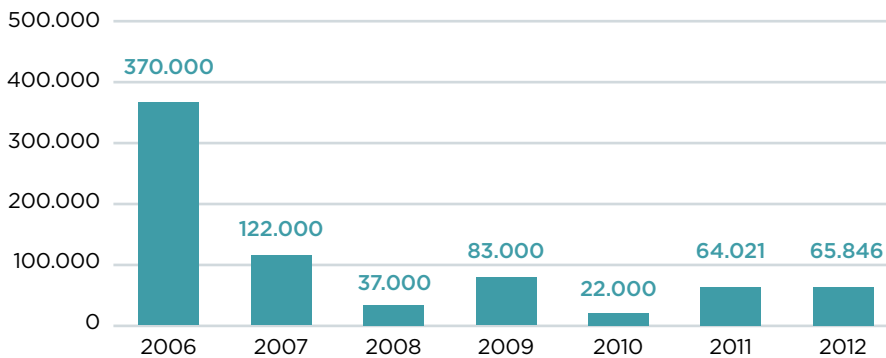
Según esta clasificación, cada tipo de residuo recibe un trato acorde a sus características distintivas. La forma de almacenamiento, las adecuadas condiciones que deben poseer los depósitos y el manejo de los recipientes y/o contenedores, es gestionada y controlada por los Responsables del Sistema de Gestión Integrado (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 adecuada segregación y disposición de los residuos generados por su actividad.

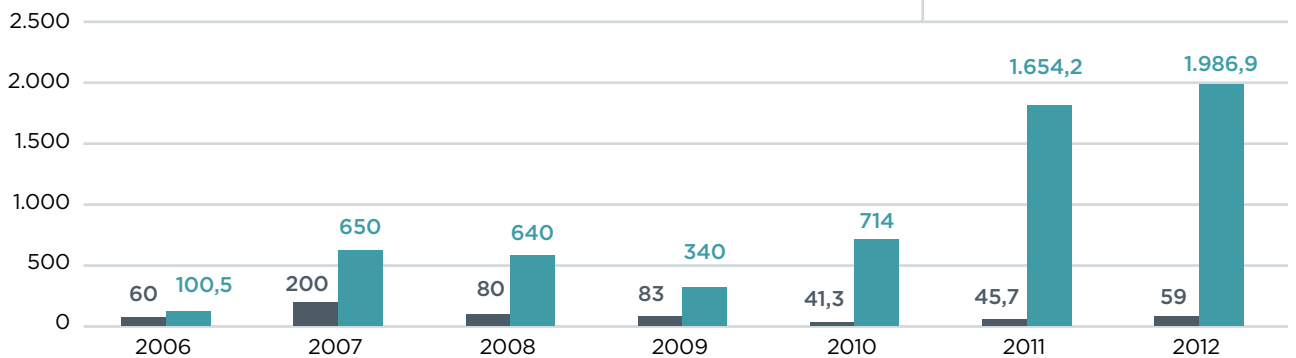




Residuos Industriales Especiales Sólidos y semisólidos - Materiales impregnados con aceite (disposición final). Kg / Año



Residuos Industriales Especiales Líquidos - Aceites y emulsiones. Miles de litros / Año



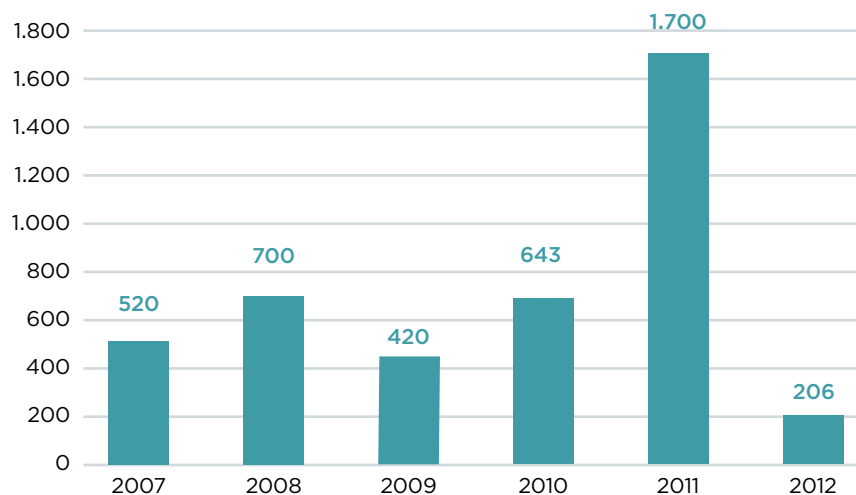
Aceite - Se utilizan como insumo en otros procesos industriales.



Emulsiones de aceite y agua - Se utiliza como insumo y materia prima en otros procesos. El agua filtrada descontaminada es desechada a través de cloacas.



Residuos Industriales Especiales Sólidos, pilas y baterías

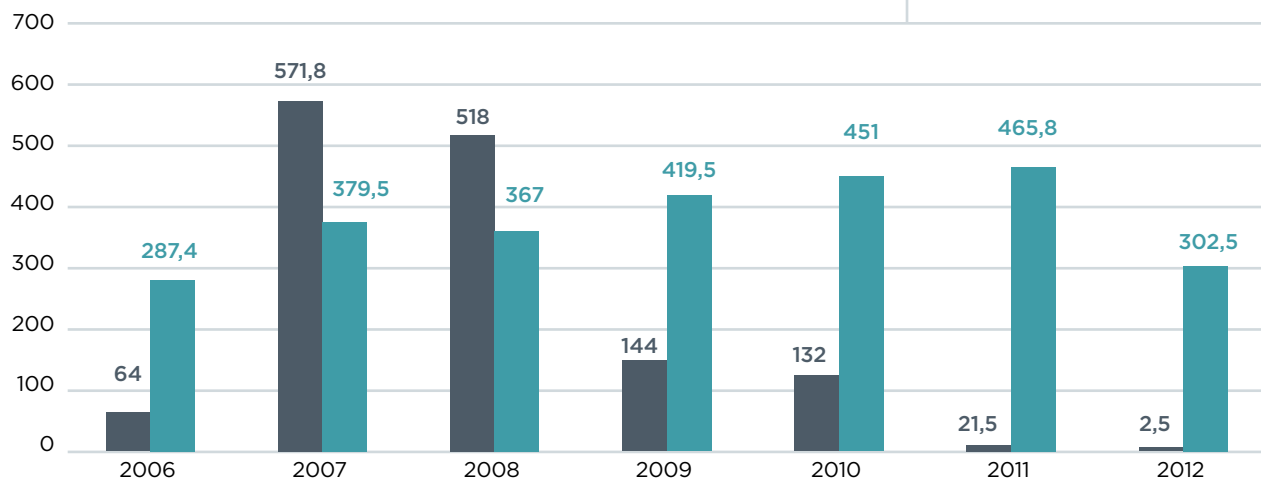


Son tratados especialmente para asegurar que no contaminen el ambiente. Se deposita en relleno de seguridad.

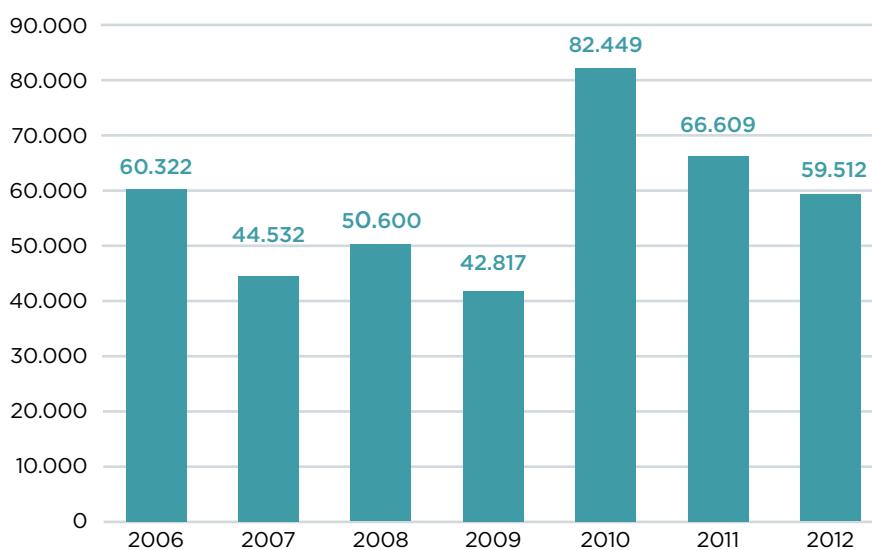


Residuos Industriales No Especiales (RINE) - Sólido - Chatarra y material inerte. Miles de kg / Año

- Chatarra y rezago - Reciclado
- Material inerte y descartable - Disposición final

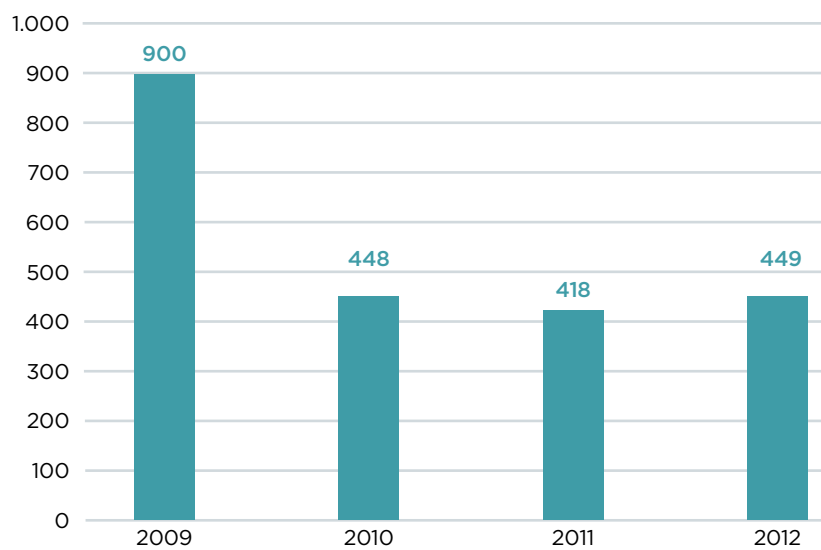


Reciclado de papel - Kg enviados a la Fundación Garragham

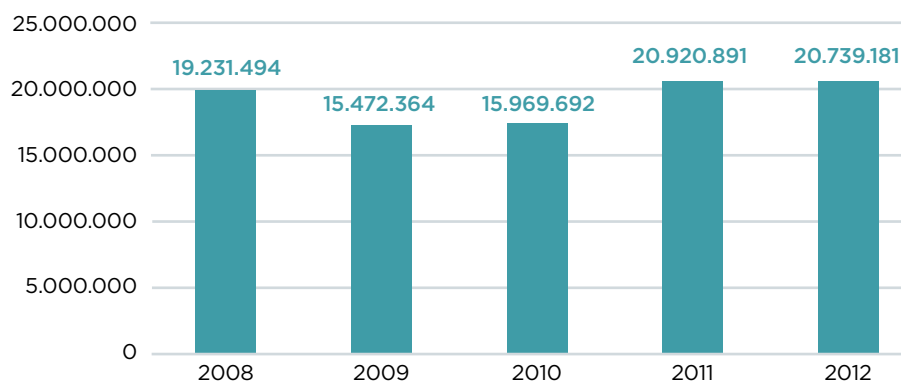




Reciclado de tapitas plásticas - Kg enviados a la Fundación Garragham



Consumo de energía eléctrica (kW/h)



Durante el 2012 hubo una disminución del 0,87% en el consumo de energía eléctrica con respecto al año anterior.

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, el Certificado de Aptitud Ambiental que otorga tanto el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS) de la Prov. de Buenos Aires o la Agencia de Protección Ambiental de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires



según la jurisdicción que corresponda. Se debe presentar la Evaluación de Impacto Ambiental correspondiente a dicha obra.

Durante los años 2011 y el 2012 se realizaron ocho evaluaciones de Impacto Ambiental: cuatro relacionadas con la construcción de nuevas subestaciones, dos referentes al tendido de electroductos y dos por ampliaciones de subestaciones. La totalidad de las evaluaciones fueron presentadas ante los organismos mencionados.

Cables OF (Oil Filled)

El sistema de transmisión de energía eléctrica de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires totaliza 400 km de conductores de alta tensión, instalados a dos metros de profundidad, cuyos cables tienen en su interior aceite biodegradable, que cumple la función de darle excelentes características eléctricas y térmicas. Este aceite posee compuestos alquilbencenos lineales, que tienen un orden bajo de toxicidad en seres humanos, peces y mamíferos en general, y además pueden degradarse naturalmente bajo condiciones aeróbicas.

Con el objetivo de minimizar el impacto ambiental, Edenor junto con un laboratorio externo, realizó pruebas en cables OF (por sus siglas en inglés: Oil Filled, de aquí en adelante COF). En esta experimentación, se realizaron dos acciones:

- 1) Monitoreo constante de las presiones en tramos hidráulicos del COF.
- 2) Estudio 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 ante una eventual pérdida.

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 período 2011-2012 se retiró y estacionó un promedio de 2.64 m³ de tierra por mes.

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.

La empresa a través de distintas áreas específicas como (Subgerencia de Proyecto y Aplicación de Nuevas Tecnologías), fomenta el análisis de nuevas tecnologías y alienta la participación a través de propuestas de mejoras en todo el personal.

La permanente presencia de la empresa en congresos y seminarios, tanto nacionales como internacionales referidos a los avances en materia de distribución, transmisión eléctrica y aplicaciones comerciales, permite al personal estar actualizados para aplicar en la medida de lo posible, los últimos avances en la materia y compartir los avances y desarrollos propios. Parte del origen de estas iniciativas, que cuentan con el apoyo de la alta dirección de la empresa, surge de necesidades técnicas y sociales.

En pos de disminuir el impacto que las instalaciones tienen sobre el medio ambiente, se han efectuado durante el período 2011-2012 las siguientes acciones:

- Reducción de impacto ambiental por reemplazo de cables de 27,5 kV.
El continuo crecimiento de la demanda de energía eléctrica en la Ciudad de Buenos Aires, generó la necesidad de adecuar las instalaciones con el fin de atender correctamente los nuevos requerimientos. Una de las acciones destacadas es el reemplazo de instalaciones que operan en 27,5 kV por otros que lo hacen en 132 kV con equipamiento moderno y compatible con el Sistema Eléctrico Nacional.
Además de aumentar la confiabilidad del sistema, se reemplazan cables aislados en papel impregnado en aceite de 27,5 kV, por cables de aislación seca, de una tecnología de menor impacto ambiental.
- Técnicas de monitoreo con fibra óptica para cables subterráneos (Implementando parcialmente en las nuevas instalaciones).
- Experiencias en el uso de conductores de alto régimen de temperatura de operación para líneas aéreas.
- Técnicas de detección de pérdidas de aceite en cables OF.
- Técnicas de mitigación de campo magnético en cables subterráneos (Implementando en el electroducto 220 kV Costanera – Malaver).
- Desarrollo de técnicas para el monitoreo de equipos.
- Sistemas de medición On-Line de descargas parciales como elemento del diagnóstico preventivo.
- Implementación de la Norma IEC 61850 como norma de aplicación para el inter diálogo de sistemas digitales.
- Sistemas de celdas de combustible alimentada con hidrógeno como reemplazo de banco de baterías convencionales para servicios internos de subestaciones.

3.4 PREMIO A NUESTROS PROYECTOS DE DESARROLLO.

En el marco del XIV Congreso Internacional de CIGRE 2011, el trabajo de Edenor “Reciclado y Repotenciación de la Estación Transformadora 132KV Melo” recibió el Primer premio por la comisión B3 “Subestaciones” y Premio al Mejor Trabajo del Congreso.

Sus autores fueron los Ingenieros Horacio Grinschpun, Oscar Ingerto y Roberto Rodríguez, pertenecientes a la Gerencia de Ingeniería e Inversiones de la Dirección Técnica. El galardón obtenido, considerando que se trata de un Congreso Internacional de renombre mundial, reafirma la calidad y nivel profesional del personal de Ingeniería de la Empresa.

El trabajo describe las tareas de reconversión, repotenciación y ampliación en la estación transformadora Melo de propiedad de Edenor, ubicada en una zona de alta calidad urbanística (Av. Coronel Díaz y Pacheco de Melo; Recoleta), que se realizó sobre el mismo espacio físico, involucrando la renovación total del equipamiento de Transmisión, Distribución y Control. Se cambió su alimentación de 27,5kV a 132kV; se amplió su potencia instalada de 72MVA a 160MVA y se aumentó la cantidad de alimentadores a la red de MT de 16 a 34 sin interrupción del suministro.





Instalación Equipamiento Alta Tensión



Tratándose de una estación transformadora ubicada en pleno centro de uno de los barrios más tradicionales de la ciudad, resultó fundamental la coordinación y resolución de los problemas en la secuencia de la obra fruto de la necesidad de conciliar los requerimientos de los contratistas, los permisos municipales, la relación con los vecinos y la continuidad del servicio.

El mayor desafío asociado a la obra se relaciona con el proceso de la misma. Ya que, el diseño de una nueva estación transformadora en el mismo lugar en el que se encontraba operativa otra estación transformadora, la planificación y coordinación de la Obra (tanto en la estación transformadora, como en las Obras del tendido del cable de Alta Tensión necesario para la alimentación), la introducción de los nuevos equipos considerando que se trata de una zona densamente poblada, y la habilitación de las instalaciones fueron pensadas en la continuidad del servicio a los clientes.

En cuanto al respeto del medio ambiente, en lo que se refiere al equipamiento utilizado, el mismo se corresponde con los más altos estándares de calidad y tecnología, habiendo considerado en su adquisición y montaje las exigencias en materia ambiental (ruido, impacto visual, etc.), y la imprescindible flexibilidad necesaria para adaptarse a las diferentes etapas de la conversión.

Otro beneficio en materia ambiental fue que, en Alta Tensión se utilizó Equipamiento Blindado Sistema GIS (Gas Insulated Substation), los Transformadores incorporaron diseño de bajo ruido, las Celdas primarias de Media Tensión disponen de Interruptores en vacío y toda la estación transformadora dispone de Monitoreo Activo de los equipos principales.

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 se fomenta la misma en los trabajadores de la empresa, los clientes, las autoridades municipales y la sociedad en general.

Durante el período 2011-2012 la capacitación en Gestión Ambiental sumó un total de 9.702 hs en temáticas relacionadas a la gestión de residuos y documentación, uso racional de la energía, procedimientos ambientales y sistema de gestión ambiental.

Como se ha dicho, todas las áreas de la empresa cuentan con un responsable del Sistema de Gestión Integrado. Año a año, estas personas reciben 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 nuestros contratistas, que están relacionados a la gestión ambiental de las mismas. La concientización al personal, se está realizando a través de los cursos técnicos dictados en la Universidad Tecnológica Nacional.

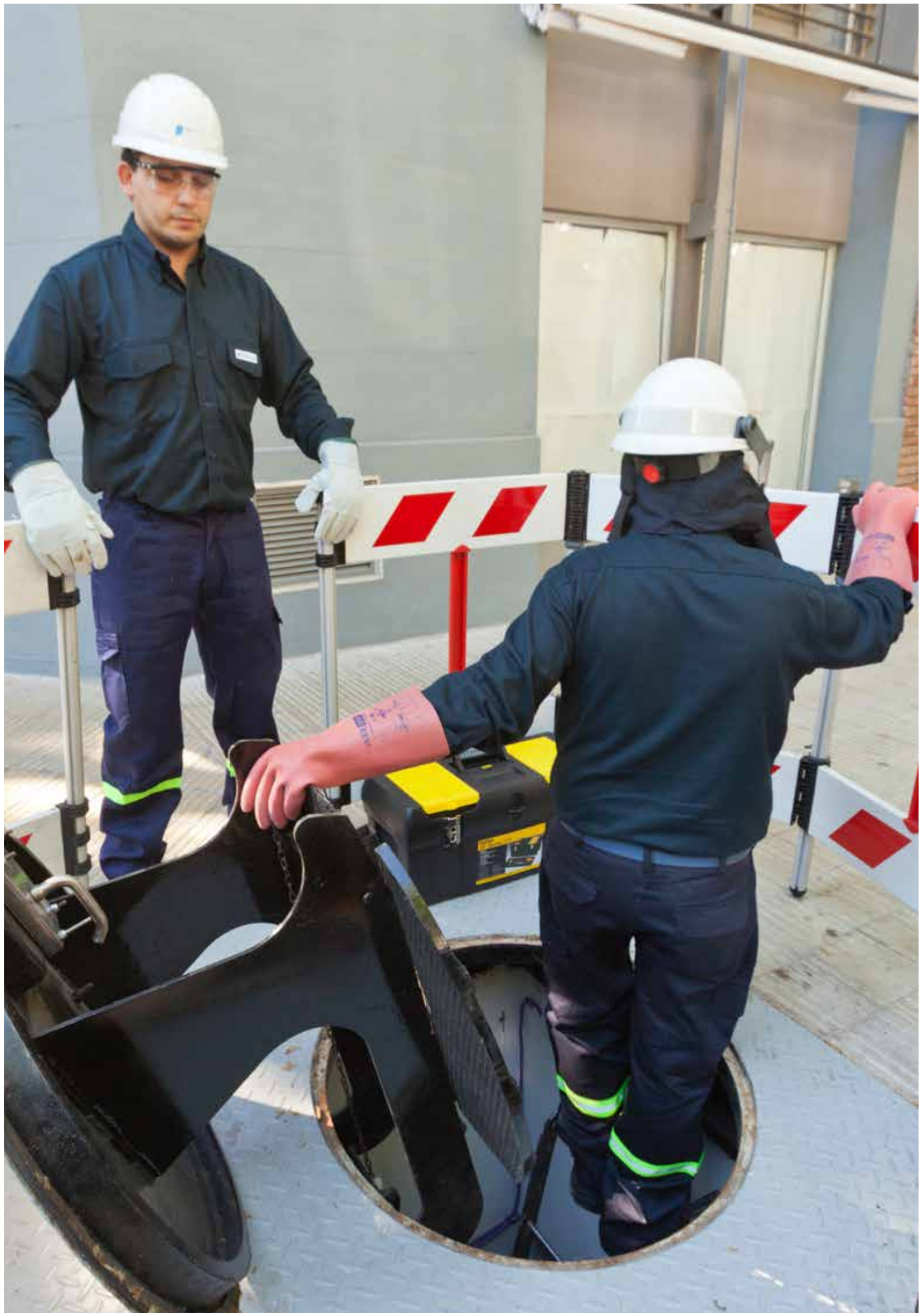




PRÁCTICAS LABORALES



REPORTE DE **SUSTENTABILIDAD** 2011.2012



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, equilibrando los logros, el clima organizacional y la calidad de vida laboral.

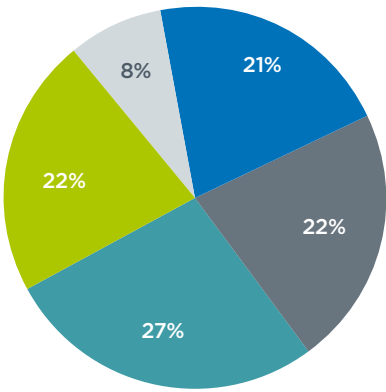
Distribución de la Población

Distribución por sexo

Hombres = **82%**

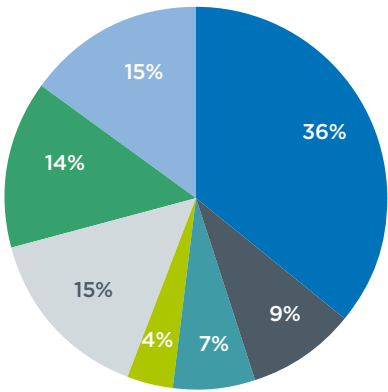
Mujeres = **18%**

Distribución de la población por edad



Años	Cantidad
Hasta 30	607
De 30 hasta 40	629
De 40 hasta 50	797
De 50 hasta 60	634
Más de 60	249

Distribución de la población según la antigüedad



Años	Cantidad
Hasta 5	1.065
De 5 a 10	256
De 10 a 15	198
De 15 a 20	111
De 20 a 25	433
De 25 a 30	426
Más de 30	427

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

A los Delegados Gremiales 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 Convenios Colectivos de Trabajo (CCT) se trabaja con dos comisiones:

CIAP (Comisión de Interpretación y Autocomposición Paritaria): Existe una comisión por cada uno de los Convenios Colectivos vigentes para el personal convencionado 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. Las Comisiones sesionan a requerimiento de los representantes gremiales, generalmente una vez al mes.

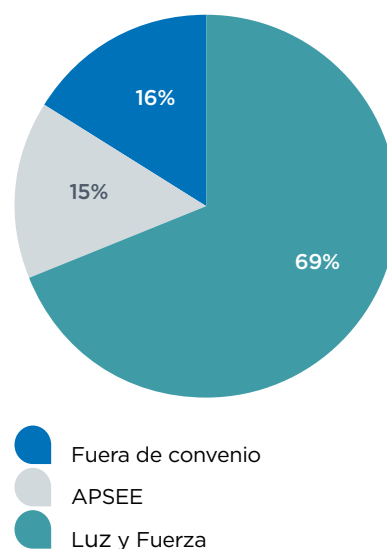
Cantidad de Sesiones de las Comisiones por año

Comisión	2009	2010	2011	2012
CIAP formada por Representantes de Edenor y el S. de Luz y Fuerza	11	10	9	11
CIAP formada por Representantes de Edenor y APSEE	9	10	7	7

Por otra parte, para tratar los temas relacionados con Higiene y Seguridad existe una comisión 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 de información acerca de los accidentes de trabajo y análisis los motivos de ocurrencia, así como también verificar las condiciones de higiene y seguridad de los distintos edificios de la compañía. La comisión se reunió periódicamente durante el transcurso del bienio 2011-2012.

Existen otros siete comités en Higiene y Seguridad internos, compuestos por representantes de Edenor y empresas contratistas, que se reúnen periódicamente 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.

Distribución de la población según pertenencia a Convenio Colectivo de Trabajo



4.3 COMUNICACIÓN

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. 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.

4.4 CAPACITACIÓN

Durante el 2011 el plan de capacitación estuvo conformado por 231 actividades, en tanto en 2012 fueron 171, orientadas a desarrollar habilidades en el puesto de trabajo, tanto para tareas operativas como de gestión, sumando un total de 53.995 hs de capacitación a personal propio y 5.226 hs a personal de empresas contratistas.

Fueron destacados los cursos dirigidos a la formación del personal técnico ingresante y el “Programa de formación a supervisores” dirigido al personal de la Dirección de Distribución y Comercialización. Para complementar esta actividad, durante el 2011 se realizaron 9 workshops para nivel de jefatura y una serie de talleres a jefes y supervisores orientados a la mejora de la gestión de los equipos de trabajo, en tanto en el 2012 se realizaron 6 cursos sobre este tema.

Como todos los años, se dictaron diferentes actividades orientadas a temas de Seguridad, Medio Ambiente, Calidad y Seguridad en vía pública.

Por otra parte, se brindaron cursos de actualización profesional y otros enfocados a cuestiones actitudinales dirigidos a profesionales y mandos medios.

A lo largo del año 2011 intervinieron 92 facilitadores internos y 27 especialistas externos de diferentes instituciones educativas y organismos reconocidos en el mercado, en tanto en el 2012 fueron 106 facilitadores internos.

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 ubicado en Villa Lynch.



El curso se divide en 5 módulos temáticos:

- **Módulo I:** Inducción general/Imagen y conducta.
- **Módulo II:** Electrotecnia básica y conceptos fundamentales de media y baja tensión.
- **Módulo III:** Seguridad Industrial y Seguridad en vía pública. Riesgo eléctrico.
- **Módulo IV:** Instructivos técnicos.
- **Módulo 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 prácticas de instructivos. También es importante destacar el plantel de 15 facilitadores internos y externos que participan en el dictado de temáticas específicas tales como: 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 módulo 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.

Durante el 2011 se dictaron 5 cursos, siendo 77 técnicos los que han recibido esta formación, sumando un total de 12.813 hs. Durante 2012 se dictaron 6 cursos, capacitando a 105 técnicos totalizando 15.921 hs. Desde el inicio de este programa en 2007, han sido formados 351 técnicos.

Seguridad, Medio Ambiente y Calidad

Continuando con los programas especiales referidos a este tema, durante 2011 se dictaron diversos cursos tanto al personal técnico como al personal de tareas administrativas.

Se llevaron a cabo 18 actividades dictadas a lo largo de 65 cursos, que abarcaron la formación de 739 personas, representando 4.475 horas de capacitación en este tema. Durante 2012 se registró un total de 4.308 hs.

El curso más importante, tanto por la cantidad de participantes como la relevancia del tema fue el de “Seguridad en el Trabajo Riesgo Eléctrico”. Más de 300 personas han sido capacitadas en este tema. En 2012 fueron 276 participantes.

También fueron dictados otros cursos de relevancia como ser el de operación y manejo de hidroelevadores, RCP y primeros auxilios, primera instancia ante un foco de incendio, formación de auditores internos de sistemas de gestión integrados, Normas 18001, 9001, 14001, taller de causa raíz y Sistema Loyal DMS y QMS.

Sistema Comercial (CC&B)

Este nuevo sistema comercial se implementará en dos etapas, lo que conllevará un plan de capacitación dividido en dos años. Durante 2011 se llevó a cabo el plan de capacitación dirigido a los procesos de la Gerencia de Grandes Clientes.

Se realizaron 33 cursos dictados en 134 repeticiones. Fueron capacitadas 307 personas, llegando a 5.600 hs. Durante 2012 se desarrollaron 47 cursos. El plan contempló 528 sesiones de capacitación abarcando un total de 3.996 participantes.



El dictado de los diferentes cursos estuvo a cargo de un equipo de más de 30 facilitadores internos quienes fueron entrenados en los distintos módulos de la herramienta de acuerdo a procesos.

Lanzamiento de la herramienta “MC”

Para complementar los cursos que anualmente se dictan en la Empresa, se implementó una nueva herramienta llamada “Momento de Capacitación” (MC). El objetivo principal de la misma es brindar de manera sintética y sencilla una actualización precisa sobre: normativas, nuevos desarrollos tecnológicos y contenidos de interés general para el área específica que lo necesite.

Se trata de un aplicativo on-line que permite explicar en forma rápida temas de baja complejidad que requieren ser actualizados, sin necesidad de realizar una actividad de capacitación presencial.

En el mes de Septiembre, se lanzó el primer MC referido a “**Norma Técnica de Instalación NTI 4 LAMT**” estuvo dirigido a supervisores, jefes de departamento y subgerentes de las direcciones de Distribución y Comercialización y Técnica.

Este aplicativo permitió capacitar a 104 personas. Durante 2012 se dictaron dos nuevos cursos de normas técnicas que se detallan a continuación:

- NTI 2 - Norma Técnica de Instalación “Acometidas de instalación y medición”.
- NTI 3 - Norma Técnica de Instalación “Estimación de demandas en edificios”.

Más de 250 personas ya participaron de esta experiencia.



Formación en medidores

Es un nuevo curso que se diseñó con el objetivo de brindar formación general técnica y de seguridad sobre medidores, que permita formar a personal nuevo o actualizar los conocimientos en el personal afectado a estas tareas.

Está dirigido al personal que desarrolla actividades en Tarifas 1, 2 y 3. Durante 2012 se dictó el módulo correspondiente a Tarifa 1, quedando para el 2013 el dictado de las tarifas restantes.

La actividad tiene una duración de 54 hs y durante 2012 han sido capacitados 23 participantes, alcanzando un total de 1.170 hs.

Operación en subestaciones de AT

La actividad está dirigida a supervisores y encargados del área de Operaciones AT. El objetivo de esta capacitación es brindar a los participantes una actualización general sobre todas las temáticas referidas a la operación en subestaciones con el fin de fomentar un criterio único en la toma de decisiones.

El curso se diseñó de forma modular debido a la extensión de los temas. Para el diseño y dictado de este curso se incorporó un experto temático (reciente jubilado de la compañía) al equipo de facilitadores internos.

Durante 2012 se dictaron tres módulos de los siete planificados, quedando los cuatro restantes para 2013.

Masters y posgrados

Como todos los años, durante 2011 se continuó promoviendo la participación en estudios superiores, otorgando becas que cubren entre el 50% y el 100% del costo de formación.

Se incorporaron 3 profesionales al Programa de Masters y Posgrados, siendo un total de 9 colaboradores lo que cursaron distintas especialidades, además de los seminarios, congresos y cursos de actualización realizados en instituciones externas.

Durante 2012 finalizaron sus estudios los 3 profesionales del Programa de Masters y Posgrados además de los seminarios, congresos y cursos de actualización realizados en instituciones externas.

Calidad de vida

En forma conjunta, el área de Salud Ocupacional, la Fundación Huésped, FUNDALER y la firma Swiss Medical, coordinaron en los edificios cabecera 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, Enfermedades Alérgicas Respiratorias, SIDA.

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 557 personas.

Además se realizó, en las distintas localizaciones, un chequeo nutricional a la población mayor de 50 años y en forma voluntaria, para determinar los factores de riesgo y en forma precoz poder iniciar las medidas para su corrección y eliminación. Esta acción se llevó a cabo con la entidad OSIM.

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 2011

Se entregaron a los hijos del personal en edad escolar **2.100 kits** de útiles escolares.

Se distribuyeron **79 ajuares** que constaron de un completo set de sábanas, indumentaria, toallón con capucha, mochila de paseo, bolso con cambiador, acolchado y frazada.

Se entregaron, para el día del niño, **1.600 juguetes** a los hijos de los empleados de hasta 12 años.

En el año 2012, por serias restricciones económicas, lamentablemente se suspendió este beneficio.

Becas

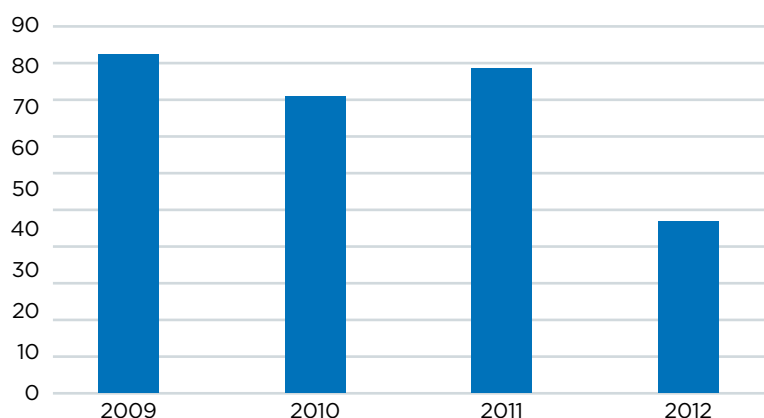
Con relación a las becas (ayuda económica), los Convenios Colectivos de Trabajo disponen de **180 becas anuales** para hijos del personal, que cursan educación secundaria y universitaria. Las becas se asignan a menores de 25 años y mejores promedios de calificaciones obtenidas en el ciclo lectivo anterior.

ALGUNAS CIFRAS Estadísticas del Año

Descripción	2011	2012
Total horas de capacitación	53.995	64.964
Operativa	47.884	64.320
Hs Managerial / Desarrollo	6.111	644
Hs/Hombre	20	22,5
Actividades dictadas (sin repeticiones)	231	171
Personal capacitado (sin repetición)	1.504	1.647
Horas de capacitación a personal de empresas contratistas	5.862	1.084



Cantidad de becas



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 normativas nacionales e 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.

4.5.1 Seguridad Ocupacional

Cuidar la seguridad de los colaboradores es un factor clave en la gestión. Es por eso que la Compañía desarrolla e implementa acciones que garantizan estos objetivos.

Comunicación



La comunicación juega un papel fundamental a la hora de difundir temas de seguridad industrial. Para ello, Edenor mantiene canales de comunicación fluidos con los trabajadores en relación a los riesgos y peligros asociados a todas las actividades que se realizan en la Compañía como así también aquellas acciones que se deben tomar para prevenir daños a su salud.

Edenor considera que la comunicación es una herramienta de trabajo a la hora de capacitar al personal en tareas riesgosas, y para ello realiza capacitaciones y evaluaciones de las distintas actividades relacionadas con el trabajo, instrucciones, inspecciones, campañas de utilización de EPP (elementos de protección personal), enfatizando el cumplimiento de las 5 reglas de oro y los procedimientos correctos de trabajo.

La comunicación y difusión de temas relacionados a la Seguridad Industrial se realiza mediante charlas, inducciones, campañas como así también se difunden avisos en carteleras ubicadas en todos los edificios de Edenor, además se realizan cadenas de comunicación interna mediante mails.

Accidentes

Edenor mide su desempeño en seguridad en el trabajo, a través de los indicadores de frecuencia y gravedad, que se ilustran en el siguiente gráfico.

INDICADORES DE SEGURIDAD – EDENOR	AÑO 2011	AÑO 2012
INDICE DE FRECUENCIA	6	8
INDICE DE GRAVEDAD	0,23	0,22

Capacitación habilitante para el personal

Para asegurar que todas las personas que realizan la operación y mantenimiento de la Red Eléctrica dentro del área de concesión realiza el dictado de cursos especializados referidos a la prevención del Riesgo Eléctrico.

Esta capacitación se realiza en instalaciones propias con entrenadores debidamente capacitados, el cual tiene una duración un día de 6 horas.

Anualmente, en el Centro de Capacitación “Villa Lynch”, el área de seguridad dicta la capacitación referida a prevención de riesgo eléctrico, con duración de 8 hs divididas en un módulo práctico con otro teórico y un examen final.

Este curso contempla los siguientes puntos:

- **Sección 1:** Seguridad. Temas relacionados con la seguridad en el trabajo. Evaluación de Peligros y Riesgos. Incidentes y accidentes. Procedimiento de cómo actuar ante un caso de accidente. Salud Ocupacional. Las cinco reglas de oro. Zona protegida y zona de trabajo. Entrega y devolución de instalaciones de MT fuera de servicio. Protocolo de seguridad para entrega y recepción de instalaciones y/o equipos. Elementos de protección (EPP). Medidas de seguridad en la ejecución de trabajos de riesgo eléctrico.
- **Sección 2:** Seguridad Pública. Trabajos en vía pública. Requisitos legales y normativos. Señalización de instalaciones en la vía pública. Resolución ENRE N° 421/2011. Elementos de protección personal, de seguridad complementarios y seguridad en vía pública. Medidas de seguridad. Utilización de elementos de delimitación y señalización de la zona de trabajo. Anomalías en la vía pública.
- **Sección 3:** Metodología de trabajo en altura.
- **Sección 4:** Manejo defensivo.
- **Sección 5:** RCP y primeros auxilios.
- **Sección 6:** Primera instancia ante un foco de incendio.
- **Sección 7:** Procedimientos de evacuación de edificios.

Este curso es dirigido a todo el personal que opera la red eléctrica del área de concesión de Edenor. La aprobación del mismo es requisito 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 aptitud técnica 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 media y baja tensión, con el objeto de asegurar la competencia del mismo y prevenir los riesgos en las tareas.

Capacitación y habilitación en Trabajos con Tensión (TCT).

Para la habilitación del personal que trabaja con tensión, se desarrollan cursos especializados dictados por personal del área de Trabajos con Tensión quienes entrenan y evalúan a los distintos actores para realizar las tareas de una manera segura, teniendo en cuenta los procedimientos e instructivos definidos por la Compañía. Entre ellos se encuentran los cursos enumerados a continuación:

- Formación de electricistas para ingresantes en trabajos con tensión: Duración 200 horas.
- Formación de electricistas para trabajos con tensión en MT - Método a distancia: Duración 400 horas.
- Formación en TCT Media Tensión: Duración 160 horas.

Una vez que haya participado de estos cursos, el personal recibe la habilitación correspondiente por dos años. Vencido este plazo, el personal realiza un curso de reciclaje para revalidar dicha habilitación.

Los cursos tienen como propósito general entrenar a los operarios que realizan Trabajos con Tensión en líneas aéreas de Media Tensión por los métodos a "Distancia" y a "Contacto", basado en la Seguridad Integrada en el desarrollo de las tareas. Además esta instrucción tiene como objetivo eliminar vicios adquiridos en la rutina diaria de los trabajos, evitando situaciones peligrosas de manera de mantener el riesgo controlado, aplicando las medidas de prevención y protección correspondientes. Este curso tiene una duración de 3 días de 8 hs cada uno.

Comité Integrado del SGI (Sistema de Gestión Integrado).

Para asegurar la Gestión Integrada en todos los procesos de la Organización, Edenor, ha definido los Referentes del Sistema de Gestión Integrado. Cada área dentro de la compañía, ha capacitado al Referente en temas relacionados a Medio Ambiente, Calidad y Seguridad Industrial para llevar adelante las tareas de seguimiento y control del sistema.

Para ello, la implementación de estos Comités, es de vital importancia, ya que en ellos se analizan y delinear planes conformados por acciones correctivas y preventivas, para asegurar y enmarcar los distintos procesos, tendientes a la mejora continua.

Estos comités se reúnen mensualmente. Concorre el Referente del SGI, personal de la Subgerencia de Seguridad Industrial, y otros que participan de la implementación de dichas acciones. Se puede recurrir a la convocatoria de otras personas que tengan injerencia en la aplicación de las acciones correctivas y/o preventivas.

Entrega de ropa con protección ignífuga.

Desde el año 2010, EDENOR implementó y entregó indumentaria de tela ignífuga para personal de TCT (trabajos con tensión). Durante el año 2011 y 2012 continuamos entregando este tipo de indumentaria a todo el personal de TCT, incorporando a las áreas de Distribución y Transmisión.

La entrega de este tipo de indumentaria de protección, tiene como objetivo reducir las consecuencias ante eventuales accidentes eléctricos.

Participación en el congreso CITTES.

Personal de la empresa participó durante el año 2011, en el V Congreso Internacional sobre “Trabajos con Tensión y Seguridad en Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica y Mantenimiento sin Tensión en Instalaciones de AT”. El mismo se desarrolló en la Provincia de Salta.

263 asistentes provenientes de América, España, Italia, Rumania y Kuwait participaron en las sesiones técnicas y paneles del evento. Durante los trabajos de campo se sumaron 80 técnicos y numerosos invitados de las empresas organizadoras y auspiciantes del evento, superando así las 300 personas.

Edenor presentó varios trabajos. Algunos de ellos fueron premiados, a saber:

- En el área de Seguridad: Proceso de selección, capacitación y habilitación de personal para TCT. Autor: Mario Ángel Ramos.
- En el área de Distribución: Proceso de especificación y compra de hidroelevadores aislados para TCT. Autores: Mario Ramos, Esteban Gola.
- En el área de Mantenimiento sin Tensión: Monitoreo activo: un aporte fundamental para el diagnóstico preventivo. Autores: Horacio Grinschpun, Blas Nelson González Sardi, German Salvo.
- En el área de Transmisión: “Instalaciones con dificultades para la práctica de TCT”. Autores: Ezequiel Ferramola, Esteban Gola.

Laboratorio de ensayos de elementos para TCT.

Durante los años 2011 y 2012 se continuaron con las tareas de certificación del Laboratorio de ensayos de elementos para TCT.

De la misma manera se seguirá trabajando durante los años subsiguientes, para conseguir a mediados del año 2014 la certificación del mismo por los organismos IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación) y OAA (Organismo Argentino de Acreditación).

4.5.2 Salud ocupacional

Anualmente, se continúan realizando los 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, 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. El accionar de la empresa se encuentra por encima de los requerimientos de la legislación vigente, y es por ello que 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 en la empresa, a modo de examen pre-ocupacional con el objeto de evitar el agravamiento de enfermedades pre existentes.

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.

Un Asistente Social forma parte del equipo de Salud Ocupacional, teniendo 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.

Resumen de actividades de Salud Ocupacional

Descripción		2011	2012
Tasa de ausentismo por enfermedad inculpable		6.2 %	5.88 %
Enfermedades profesionales		0 casos	0 casos
Días perdidos por enfermedades profesionales		0 casos	0 casos
Programas de formación educación y prevención ¹ .		Campañas de Prevención	La actividad se basó en el desarrollo de Campañas de Prevención (Antigripales, Enfermedades Cardiovasculares) y de Detección Precoz (Cáncer)
Exámenes médicos realizados	Pre-ocupacionales	277 exámenes	277 exámenes
	Periódicos	2.650 exámenes (95% de la población)	2.813 exámenes (97 % de la población)
	Personal expuesto a contaminantes	100 % de la población expuesta	100 % de la población expuesta
Asistente social		92 casos que requirieron un total de 318 intervenciones.	94 casos que requirieron un total de 327 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.

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.

Durante el 2011 y el 2012 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. Cada número de la revista interna incluye información sobre cuestiones relacionadas a la salud y la prevención de enfermedades; se promocionan conductas y hábitos tendientes a la prevención y a mejorar la calidad de vida (guías sobre las ventajas de la actividad aeróbica, nutrición, presión arterial alta, ergonomía). En la intranet, las actualizaciones son quincenales, y se tratan temáticas relacionadas a la actividad física, cuidados y prevenciones de enfermedades relacionadas al corazón, nutrición, prevención de la gripe, asma e hipertensión arterial.

POE - Plan Operativo de Emergencias

Durante los años 2011 y 2012 se produjeron eventos climáticos que tuvieron un gran impacto sobre la red de distribución.

El más destacado fue sin dudas el tornado del 4 de Abril de 2012 que puso a prueba el Plan Operativo de Emergencia de Edenor y requirió, no sólo de las previsiones para hechos de esta naturaleza sino también, requirió la colaboración de otras Distribuidoras del país a fin de minimizar el impacto sobre el servicio y la utilización de nuevas metodologías.

Los daños producidos fueron, en resumen, la ruptura de 12.000 postes y más de 300 km de líneas caídas, además de 57 centros de transformación seriamente comprometidos.

Todo el personal de la Empresa quedó afectado a la emergencia, ya fuera en tareas de campo o de apoyo, a fin de brindar una pronta solución a nuestros clientes.

Dada la dimensión del tornado, nunca vista hasta el momento, se recurrió a equipos técnicos completos de importantes empresas y cooperativas eléctricas del interior del país.

A efectos de atenuar los impactos producidos por la emergencia, se tomaron una serie de medidas, como ser:

- Instalación de grupos electrógenos en los lugares más críticos.
- Instalación de obradores móviles para reducir los tiempos de traslado y facilitar la operatoria de las reparaciones.
- Distribución de agua potable en las zonas donde se presentaba mayor complejidad por la duración de las interrupciones.
- Refuerzo de los puestos de atención de reclamos.
- Refuerzo del personal para el recorrido de líneas y eliminación de peligros en la vía pública.
- Coordinación de trabajos con los distintos Municipios afectados.

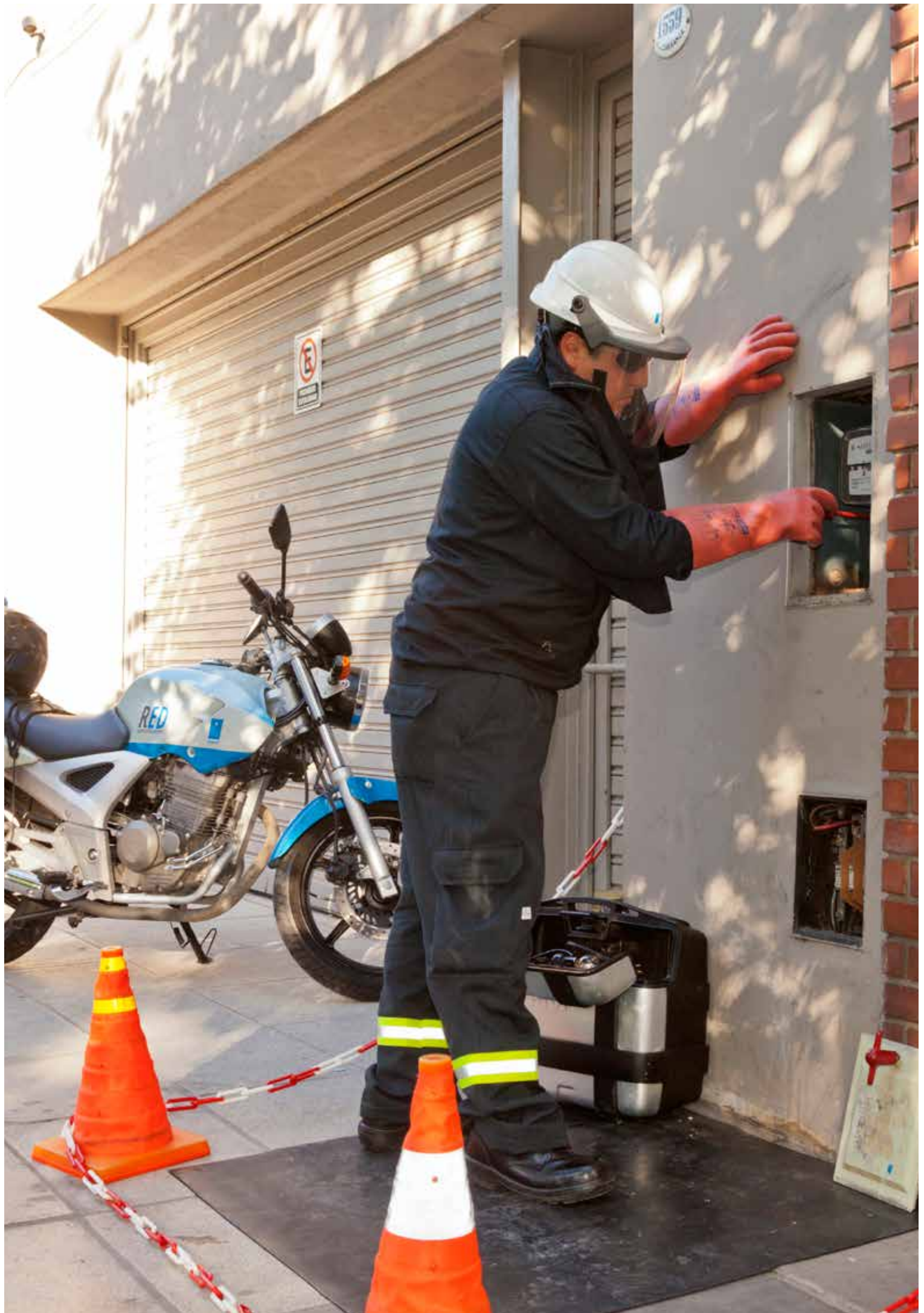
Pasada la emergencia, se realizó un análisis de todos los aspectos con el fin de profundizar en las mejoras necesarias para actualizar los procedimientos.





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 2012 Edenor atendía a 2.725.641 clientes.

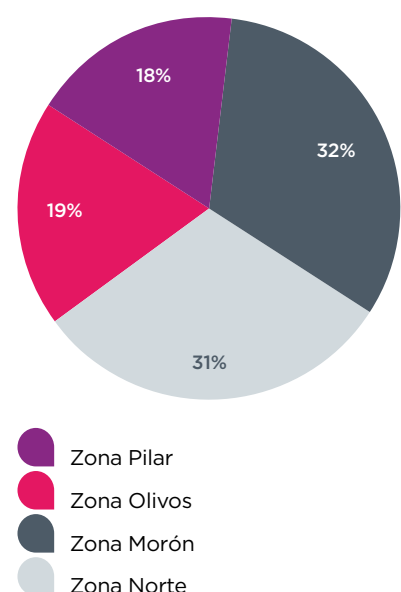
Éstos están clasificados en un cuadro tarifario según la potencia requerida y las características de su demanda de energía eléctrica:



Tarifa	Tipo de Cliente	Descripción	Kwh facturados		Participación en las ventas de energía	
			2011	2012	2011	2012
Tarifa 1	T1 Residencial	Son los clientes residenciales con una demanda máxima de potencia inferior a 10kw	8.173.985.740	8.356.727.813	40,5%	40,6%
	T1 G Comercail, pequeñas demandas	Son clientes comerciales con una demanda máxima inferior a 10kw	1.605.621.788	1.644.516.401	7,9%	7,9%
Tarifa 2	Comercial, medianas demandas	Clientes con una demanda máxima de potencia igual o superior a 10kw e inferior a 50kw	1.701.223.786	1.763.696.119	8,4%	8,5%
Tarifa 3	Se diferencian según la tensión a la cual se conecta cada uno (baja, media o alta tensión)	Clientes industriales con una demanda máxima de potencia igual o superior a 50kw	3.478.438.011	3.426.347.399	17,3%	16,7%
Sistema de peaje	Grandes usuarios que compran electricidad directamente a los generadores o empresas intermediarias a través del mercado mayorista		4.148.010.158	4.295.611.558	20,6%	20,9%
Otros	Alumbrado público y clientes de asentamientos de bajos recursos		1.038.253.266	1.075.730.049	5,1%	5,2%

Cantidad de clientes según las áreas operativas

Zona	2011	2012
Morón	863.152	868.710
Norte	839.395	847.456
Olivos	498.878	506.149
Pilar	496.705	503.326
TOTAL	2.698.130	2.725.641



5.1 GESTIÓN COMERCIAL

Dada la necesidad de reforzar los sistemas actuales que daban soporte a los procesos comerciales y de operaciones de los clientes, durante los años 2011 y 2012 se realizó la implementación del nuevo sistema comercial - CC&B- que, entre otras ventajas, permite integrar todas las tarifas (T1, T2 y T3) en un solo sistema.

El cambio del sistema comercial, pretende aumentar las funcionalidades, disminuir la complejidad de los sistemas actuales, el volumen de tareas desarrolladas manualmente y también, disminuir el mantenimiento desde el punto de vista tecnológico.

Las mejoras conciernen la modalidad de trabajo en los principales procesos de la empresa en forma directa y de manera indirecta en las áreas de soporte administrativo relacionadas con las mismas.

CC&B está basado en el cliente y organiza la información alrededor de éste. Su estructura permite una visión global de la relación de la compañía con éste. Además de los mencionados, se pueden resumir los beneficios de CC&B en los siguientes:

INTEGRACIÓN: no solo los clientes, sino todos los procesos están integrados en un único sistema. Facilita la conexión entre la gestión comercial y operativa a través del seguimiento y visualización compartida del ciclo global del cliente.

CONTROL: Información histórica consolidada en el sistema facilitando la generación de reportes y un mayor control directo a las áreas especialistas.

ESTRUCTURACIÓN: ya que el sistema permite un modo de almacenamiento ordenado de datos y una segregación de funciones clara y flexible.

FLEXIBILIDAD: El sistema permite la gestión de la totalidad de casos de negocio.

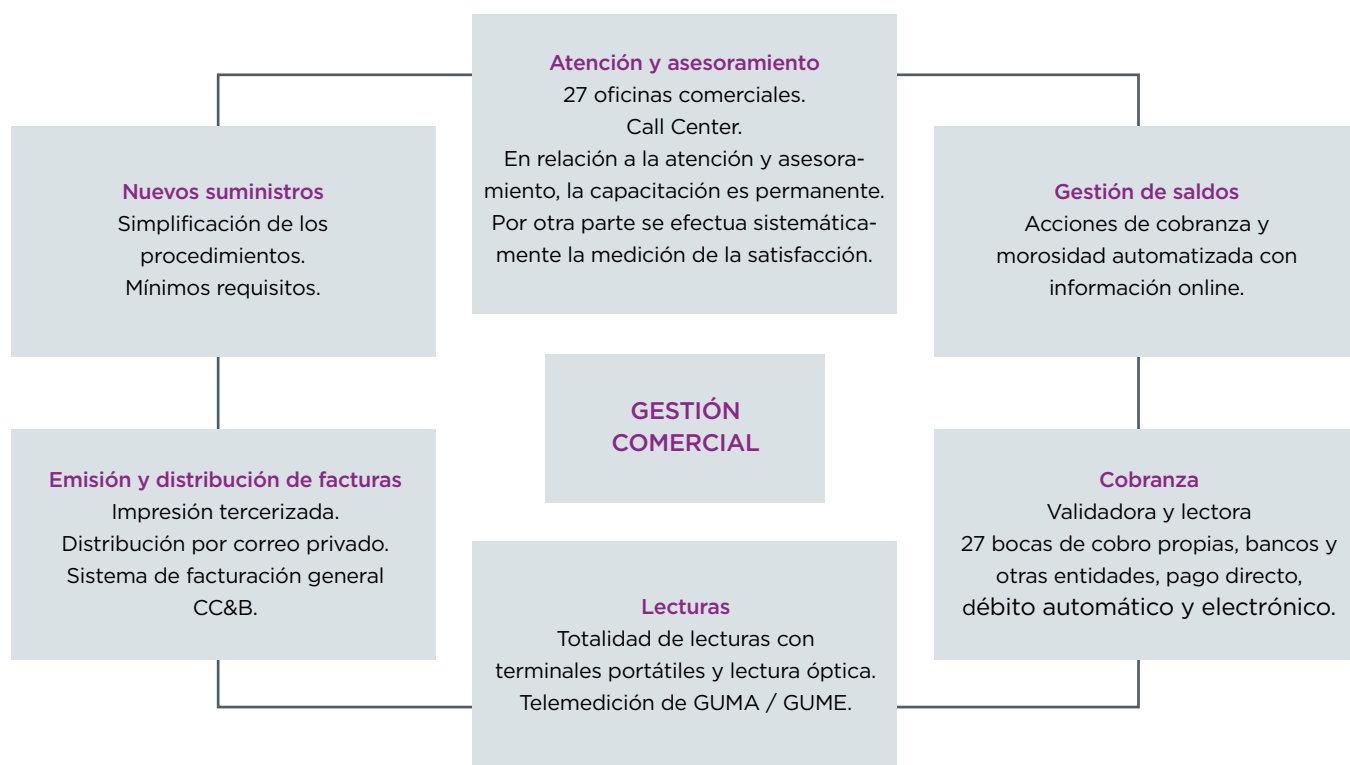
Con este nuevo sistema se busca asegurar y optimizar el control de los procesos. De esta forma, se consolida el proceso de lectura de medidores, facturación y cobranza como así también, el rastreo de saldos morosos.

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 70.000 lecturas, impresiones y reparto de facturas uniformes a lo largo del mes. Una vez impresas, son distribuidas por contratistas.

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



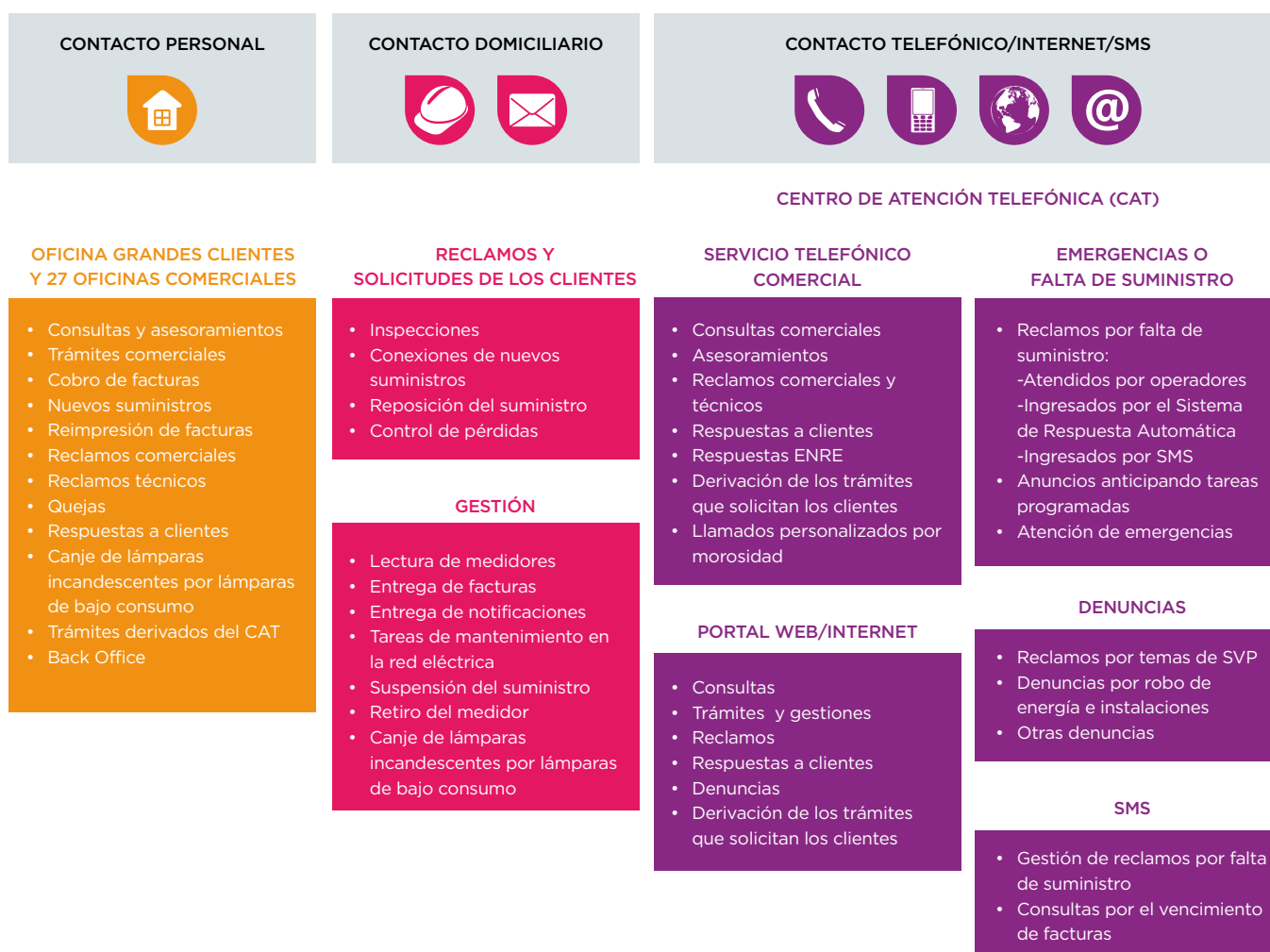
5.2 CANALES DE CONTACTO CON LOS CLIENTES

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

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

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

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



Oficinas comerciales

Dentro del plan de infraestructura de la Empresa, durante el 2012, la Gerencia de Atención Clientes y la Gerencia de Abastecimiento y Logística, han trabajado en la mejora en las oficinas comerciales para posibilitar mayores comodidades y seguridad para los empleados y el público en general.

Con esta premisa y minimizando el impacto en la atención de los clientes, se realizó la mudanza de la Oficina Comercial San Martín a un nuevo local (ubicado a 15 cuadras de la antigua instalación) con accesibilidad directa tanto desde el centro comercial como desde Av. General Paz. También se llevó a cabo la remodelación y ampliación del antiguo edificio de la Oficina Comercial General Rodríguez, que permitió duplicar las instalaciones del sector público como de empleados.

Ambas oficinas cuentan con las medidas de seguridad y de accesibilidad requeridas, dotadas de puertas con apertura hacia el exterior con barral anti pánico, cierrapuertas hidráulico y rampa para discapacitados, más un ingreso independiente para el personal. Todo el frente se encuentra protegido con persianas metálicas y cuenta con sistemas de alarma, de CCTV (Circuito Cerrado de TV), de comunicaciones por fibra óptica y de detección de incendios, entre otras cosas.

LOCALIZACIÓN

ZONA OLIVOS

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

ZONA MORÓN

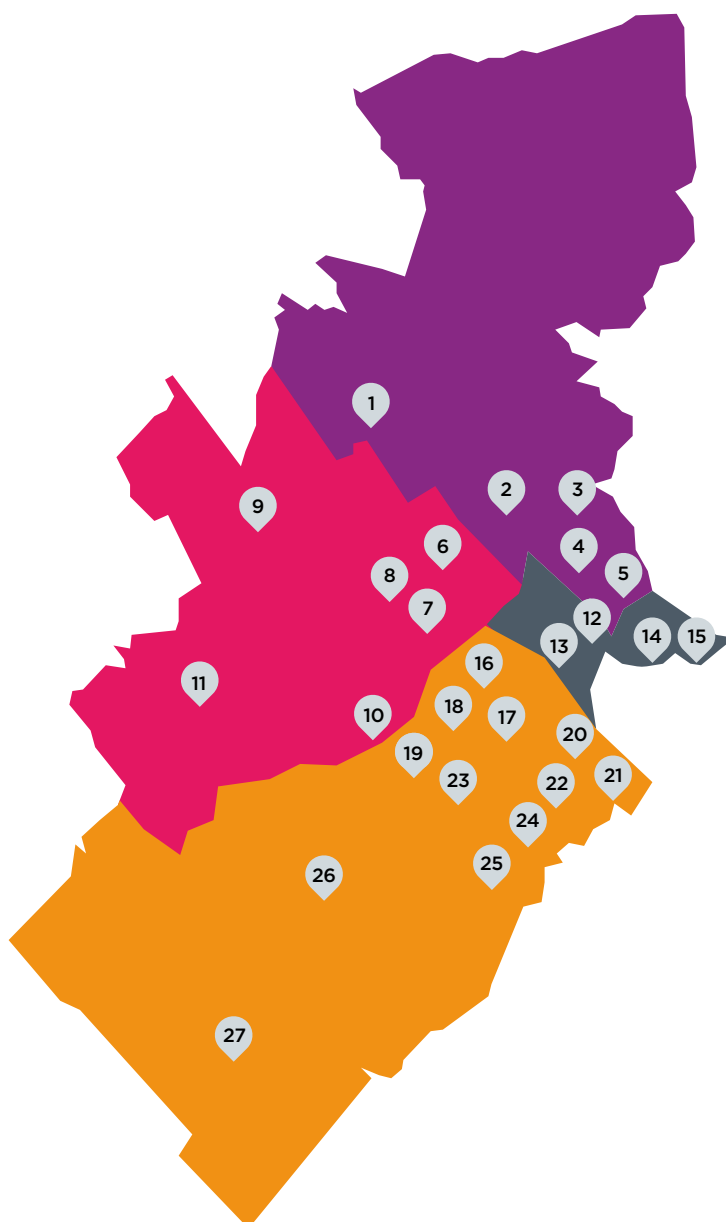
6. Malvinas Argentinas
7. San Miguel
8. José C. Paz
9. Pilar
10. Moreno
11. Rodríguez

ZONA NORTE

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

ZONA PILAR

16. Hurlingham
17. Morón
18. Ituzaingó
19. Merlo
20. Ramos Mejía
21. Tapiales
22. San Justo
23. Libertad
24. LaFerrere
25. González Catán
26. Marcos Paz
27. 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:

Of. Comercial	Requerimientos		Morosidad		Nuevos suministros		Reclamos		Cobros	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Morón	46.929	30.609	19.153	10.918	13.180	13.535	12.089	12.008	1.498.857	1.114.225
Norte	41.503	29.137	5.646	3.359	17.044	11.737	9.337	8.094	580.106	468.712
Olivos	28.611	20.328	4.302	2.753	10.070	9.744	4.695	6.492	535.293	426.525
Pilar	25.486	17.228	14.456	8.759	10.932	10.122	6.627	6.924	991.232	772.005
Total Edenor	142.529	97.302	43.557	25.789	51.226	45.138	32.748	33.518	3.605.488	2.781.467

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

Call Center	Requerimientos		Nuevos suministros		Reclamos				Total	
	2011	2012	2011	2012	Comerciales		Técnicos		2011	2012
Total	208.952	240.545	2.919	1.371	981	1.763	3.120	-	215.972	243.679



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.

En Contacto

En forma bimestral, los clientes de Tarifas 1 y 2 reciben en sus domicilios junto con la factura de electricidad un newsletter denominado “En Contacto”.

En formato *flyer*, este canal de comunicación permite mantener una relación constante con los clientes e informar sobre diversos temas que se considere necesario difundir 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:

- Unos 2.700.000 clientes lo reciben bimestralmente.
- Afiche en las 27 Oficinas Comerciales.
- Soporte *on line* en la web.

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.

Los temas abordados en 2011 y 2012 fueron:

- Canales de contacto.
- Consejos sobre uso eficiente para el verano.
- SMS para consultas y reclamos.
- Formas de pago de facturas.
- Nuevo sitio web.
- Seguridad en la Vía Pública.
- Programa Edenorchicos.
- Consejos sobre uso eficiente para el invierno.
- Campañas solidarias.
- Inversiones.
- Seguridad en la instalación eléctrica.
- Qué hacer si se corta la luz.
- Participación en maratón solidaria.
- Respuesta Edenor (sistema de atención de averías).
- Inauguración de Oficinas Comerciales.
- Tapitas solidarias.
- Nuevo sistema comercial.



Novedades Edenor

En 2012 se creó la cartelera “Novedades Edenor” en todas las Oficinas Comerciales. Este nuevo espacio de comunicación permite informar sobre temas de actualidad e interés a los clientes que asisten a las oficinas.

Los principales temas de los afiches fueron:

- Evite riesgos eléctricos.
- Cómo usar bien la energía en el hogar.
- Cómo usar bien la energía en el trabajo.

Publicidad en Videocables

Durante 2011 y 2012, las señales de Telecentro (Canal 26) y Televisora Privada del Oeste (TPO) han emitido un comercial de Edenor, denominado “Evolución”, con el objetivo de concientizar a la sociedad respecto de la importancia del uso de lámparas de bajo consumo.



Avisos en medios gráficos

Durante 2011 y 2012 se publicaron avisos sobre uso eficiente y seguridad en diversos medios gráficos.

Las principales piezas utilizadas fueron:



EN LA CALLE HAY MUCHO MÁS QUE AUTOS

TE DAMOS ALGUNOS CONSEJOS PARA PRESTAR ATENCIÓN EN LA VÍA PÚBLICA.

- Evita el contacto con cables cortados e instalaciones eléctricas.
- Respeta los carteles y vallados colocados en calles y veredas.
- No circules nunca por calles anegadas.
- Si ves fumo o fuego en instalaciones eléctricas, no te acerques ni intentes extinguirlo.
- Evita podar árboles cerca de redes eléctricas.

(011) 4346-5555 Los 24 hrs. - los 365 días del año



CONSEJOS EDENOR Seguridad en la vía pública

En la calle no corra *Riesgos*



RESPETE LOS CARTELES Y LOS VALLADOS

- Que se coloquen al realizar reparaciones en aceras y calzadas.

RECUERDE

- Podar árboles cerca de redes eléctricas puede ser peligroso.
- No tocar ni remover cables sueltos.

CUANDO SE PRODUCEN TORMENTAS O VIENTOS FUERTES

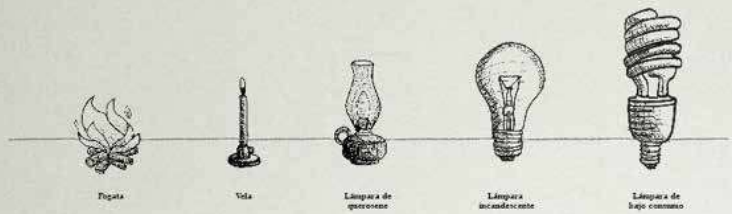
- Tenga cuidado con los cables caídos y los postes quebrados.
- Evite circular por zonas anegadas.

NO PERMITA QUE LOS CHICOS

- Trepen a los postes que sostienen la red eléctrica (cables, transformadores, etc.).
- Remonten barrietas cerca de los cables eléctricos.

Ante cualquier situación que represente peligro, por favor avisenos inmediatamente.

Morón 0800-666-4001 ó (011) 4630-1780	Olivos 0800-666-4003 ó (011) 4555-9300
Norte 0800-666-4002 ó (011) 4555-9600	Pilar 0800-666-4004 ó (011) 4630-1790

Fuego Vela Lámpara de queroseno Lámpara incandescente Lámpara de bajo consumo

Evolucioná.
Cambia tus lámparas incandescentes por bajo consumo.



Relanzamiento del sitio web

En Enero de 2011 realizamos el relanzamiento de la web de Edenor, con una nueva estructura y diseño de los contenidos. Dentro de este proyecto se incluyó un sitio especial para las acciones de Responsabilidad Social Empresaria.

En el sitio se desarrollan las acciones de Edenor y la comunidad, el proyecto "Casas por + energía", las acciones de Gestión Ambiental y del Sistema de Gestión Integrado. También consejos sobre el uso eficiente de la energía eléctrica y la seguridad tanto en la Vía Pública como la industrial.

www.edenor.com Sección "Responsabilidad Social Empresaria".

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.

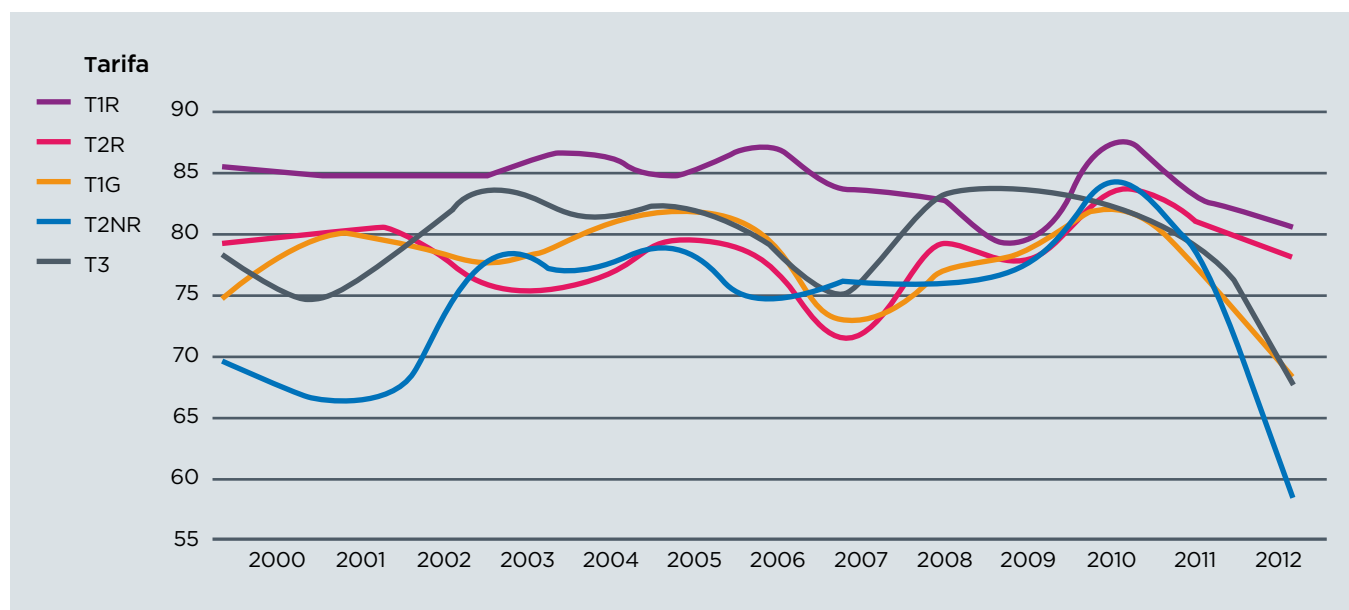
Los resultados de estos estudios constituyen la base para elaborar los Planes Anuales de Gestión con el objetivo de satisfacer sus necesidades mediante la mejora continua.

Satisfacción de los clientes

Tarifas	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
T1R	85,8	85,1	85,1	85,2	86,9	84,9	87,6	83,7	82,7	78,5	87,8	82,5	80,3
T2R	79,4	80,1	80,4	75,5	75,9	79,5	77,7	70,5	78,8	77,9	84,3	81,4	78,3
T1G	75	81,1	80,8	78,8	81,4	83,7	81,6	73,4	77,7	79,5	84	78	68,3
T2NR	70,2	67,3	68,7	79,5	78,2	80,5	75,9	77,4	76,9	78,6	86	78,5	58,2
T3	78	73,9	79,2	84,5	81,9	82,9	79,4	74,7	83,5	84,2	82,3	78,8	66,3



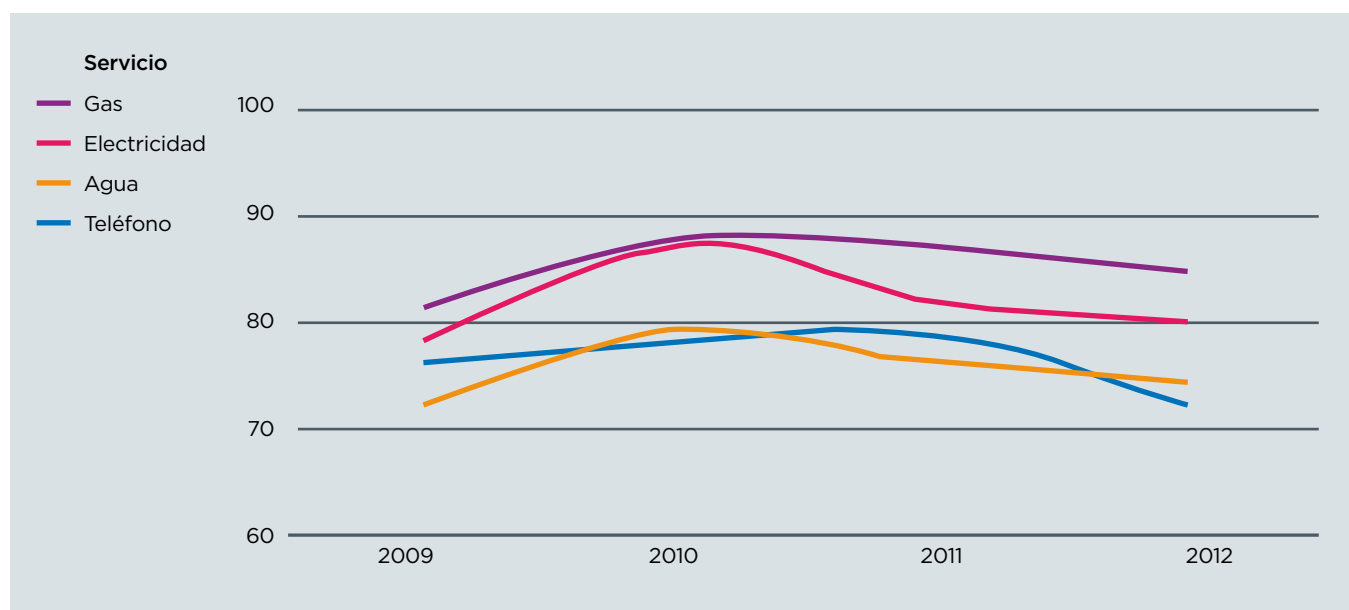
Evolución Histórica de la imagen General de Edenor en cada Segmento Tarifario



Nivel de Satisfacción en cada proceso de Atención para el año 2012:

	NNSS	Reclamos	SVP	Morosidad	CAT	Of. Comerciales	G. Clientes
Total positivo (%)	74,8	54,6	64,8	74,9	63,8	75,2	55,2

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

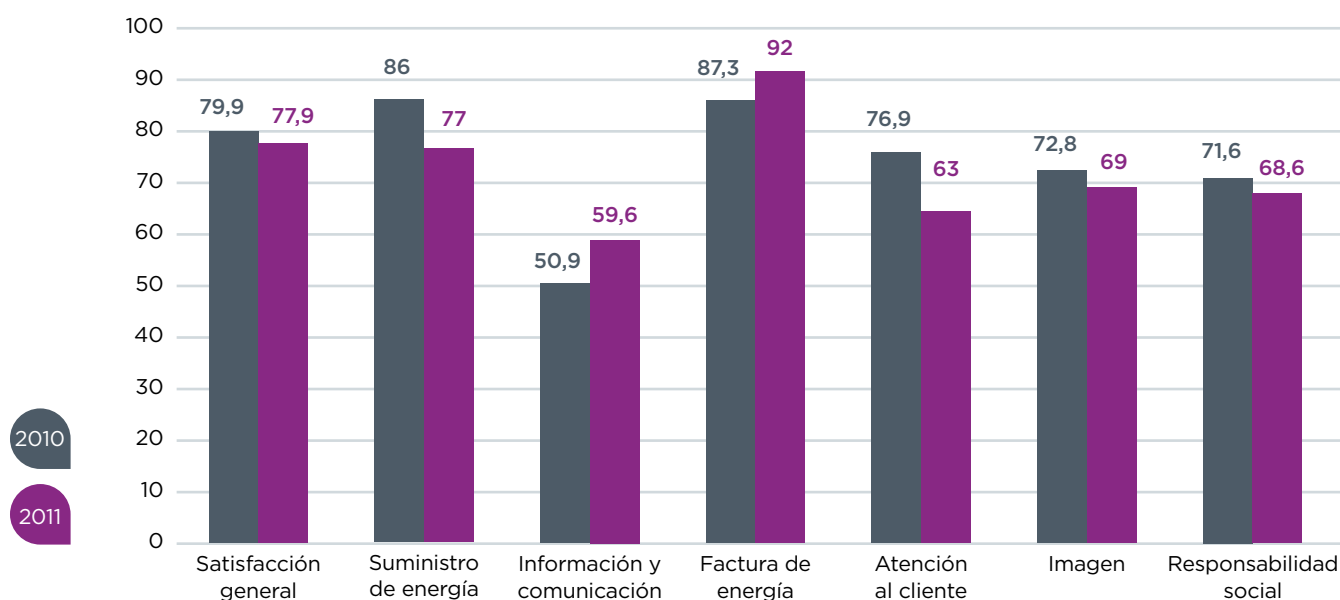


Por quinto año consecutivo, en 2011, se participó en el estudio a cargo de la Comisión de Integración Eléctrica Regional (CIER). Éste, tiene por objetivo medir la satisfacción de los clientes con relación a los distintos atributos y aspectos del servicio.

Presentando sus resultados no sólo a lo largo de los años, sino frente a otras empresas de Latinoamérica. Permite compararse a través del Benchmark (mayor/mejor valor alcanzado para un atributo, indistintamente de que empresa se trate y pudiendo ser también, distintas empresas las que determinen esta curva) para orientar los esfuerzos hacia una mayor satisfacción por parte del cliente. En el año 2011, participaron 59 distribuidoras de 13 países de América Latina. El nivel de Satisfacción General obtenido (clientes satisfechos y muy satisfechos) fue de 77.9%.



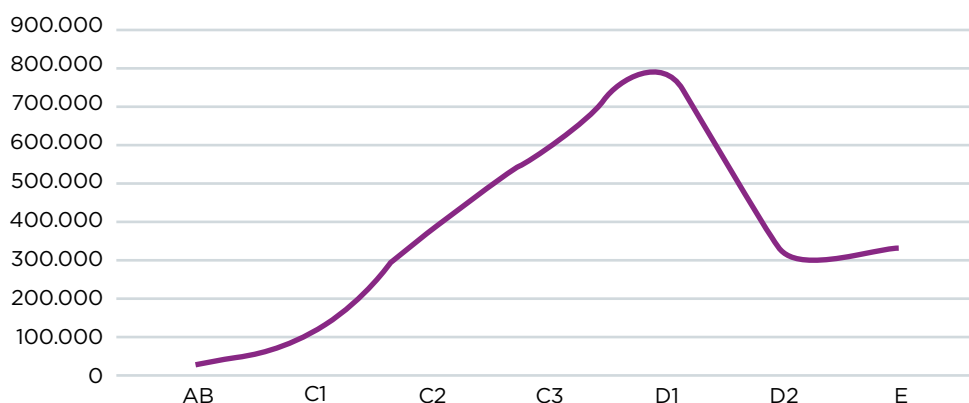
Nivel de satisfacción y aspectos que lo componen



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.



Cantidad de clientes por cada nivel socio-económico



Nivel

AB: Alta

C1: Media alta

C2: Media típica

C3: Media baja

D1: Baja superior

D2: Baja inferior

E: Marginal

5.6 ACCIONES CON LA COMUNIDAD

Edenor como empresa privada de distribución de energía 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 diferentes medios, 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.

Casas por + energía

En un contexto en el que la energía es un bien que garantiza la calidad de vida de muchas familias, Edenor siguió trabajando para privilegiar el acceso sustentable a la misma de los hogares más humildes, usándola de manera ambientalmente responsable.

Si bien desde 2006 Edenor trabaja para sumar criterios de eficiencia energética a la vivienda social, en 2011 juntó esfuerzos con la Embajada de Alemania en Buenos Aires, el Municipio de Moreno y la Fundación Foro de Vivienda Social y Eficiencia Energética para avanzar en la creación del primer barrio energéticamente eficiente de la Argentina, buscando llegar a las 100 viviendas eficientes ("Proyecto 100").

En Diciembre de 2011 se inauguraron 130 viviendas sociales del barrio La Perla, en Moreno, y en 23 de esas unidades, Edenor y sus socios colocaron colectores solares para calentar agua, además de un programa de capacitación a todo el barrio en el uso sustentable de la vivienda, y la medición y evaluación tanto técnica como social del desarrollo del programa y sus resultados.

En 2012 se instalaron 9 colectores solares y, sumados a los instalados en las etapas anteriores, se llegó a 42 viviendas sociales energéticamente eficientes en este barrio.

Adicionalmente, se realizó el mantenimiento técnico de los sistemas solares térmicos y se acompañó socialmente a las 42 familias que cuentan con esta tecnología. Cada familia recibió un manual con instrucciones para el Uso Sustentable de la Vivienda.

Por otro lado, el proyecto fue presentado en diversas conferencias nacionales e internacionales.

Campañas solidarias

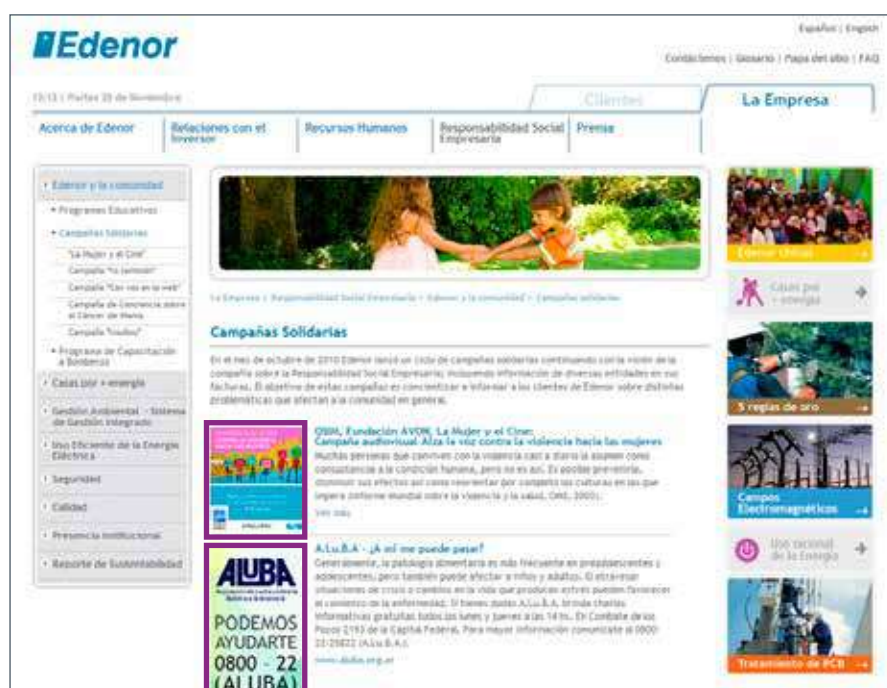
Durante 2011 y 2012, Edenor continuó con la incorporación de campañas solidarias en la factura de los clientes de Tarifa 1 con un fin solidario para dar difusión a acciones de diferentes ONGs relacionadas con temáticas de interés general para la comunidad. Adicionalmente, las campañas son publicadas en la web institucional para dar continuidad a la difusión de las mismas.

En 2011 se promocionaron campañas de las siguientes entidades:

- Hospital Ricardo Gutiérrez: “Iluminemos juntos el futuro de nuestros chicos”.
- ASDRA: “Insultos”.
- Fundaler: “Trabajamos para ayudar a que sea más fácil respirar”.
- Asociación Celíaca Argentina: “Podes ser celíaco”.
- OSIM y Estée Lauder: “Juntos. Conectar. Comunicar. Vencer. Por un futuro sin cáncer de mama”.

En 2012 se incorporaron las siguientes instituciones con el objetivo de prevenir, educar y apoyar a la sociedad en las distintas problemáticas que pueden afectarla:

- Fundación Huésped con la campaña “Yo también” en donde se invita a la comunidad a sumarse a la lucha contra el SIDA. El objetivo buscado es prevenir nuevas infecciones y procurar un mejor acceso a los servicios de salud para las personas afectadas por el virus.
- A.Lu.B.A con la campaña “¿A mí me puede pasar?” cuyo objetivo es generar conciencia social y difundir las características y la magnitud de la bulimia y la anorexia.
- Fundación Avon y OSIM con la campaña “Alza la voz” cuya temática es la prevención contra la violencia de género.





Maratón Solidaria

En Mayo de 2011 se llevó a cabo, en Palermo, la décima Maratón Solidaria a beneficio de la Fundación Garrahan y del Hospital de Niños Dr. Ricardo Gutiérrez, y Edenor participó por décimo año consecutivo como auspiciante de este importante evento.

Los objetivos fueron:

- Motivar al personal de la empresa a compartir una actividad deportiva con compañeros de trabajo.
- Integrar al personal y sus familias.
- Contribuir con dos entidades de gran trayectoria como lo son el Hospital de Niños Dr. Ricardo Gutiérrez y la Fundación Garrahan para poder mejorar sus programas de investigación, instrumental y equipamiento en los quirófanos.

CON LOS MÁS CHICOS

Programas educativos

Son el conjunto de actividades destinadas a los más chicos y que forman parte de una política de compromiso a largo plazo con la comunidad, ya que los programas se vienen realizando desde 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 el hogar y en la Vía Pública, entre otros temas, durante 2011-2012 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.

Conexión al futuro

Durante el período 2011-2012, el programa “Conexión al futuro” visitó cada día del año lectivo una escuela primaria diferente del área de concesión, llevando un taller educativo y participativo cuyo eje temático es la energía eléctrica.

En la obra se enseña a los chicos qué es la electricidad, su historia, de dónde viene y cómo llega al hogar, los cuidados que hay que tener con ella y su uso eficiente. Participan todos los alumnos de la escuela y al finalizar se entrega un cuadernillo a los participantes con información ampliada sobre los distintos temas.

Adicionalmente, cada escuela visitada recibe un DVD que contiene 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.

En 2011 se visitaron 146 escuelas de los municipios de Hurlingham, José C. Paz, La Matanza, Merlo, San Isidro y Tres de Febrero, donde presenciaron la obra 78.957 alumnos.

Durante 2012 participaron 164 escuelas de los partidos de Escobar, Moreno, San Isidro, San Martín, Tigre y Tres de Febrero, y más de 79.000 chicos presenciaron la obra.

Desde 1998, cuando se comenzó con esta actividad, se visitaron 2.360 escuelas y asistieron al taller más de 1.170.000 chicos.



Cien libros para nuestra escuela

A través de esta propuesta se convoca a escuelas primarias de gestión estatal (ubicadas dentro del área de concesión) a participar en un concurso sobre múltiples temas relacionados con la electricidad. Edenor coordina el programa con los municipios y en 2011 se llevó a Hurlingham, Ituzaingó, La Matanza y Merlo. La iniciativa alcanzó a 20.000 alumnos de más de 70 escuelas participantes.

En 2012 se trabajó con establecimientos educativos de los municipios de Escobar, José C. Paz, Moreno y San Martín, y se contó con la participación de más de 15.000 alumnos.

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 compuesta por más de cien libros, mochilas y útiles escolares.

La actividad empezó en 1995 y desde entonces se concretó la donación de más de 89.000 libros y cerca de 300 computadoras.



5.7 ACCIONES RELACIONADAS AL NEGOCIO DE LA EMPRESA

Seguridad pública

Dentro de la estrategia de sustentabilidad, cuando se habla de trabajos relacionados a la seguridad, un tema de especial importancia son aquellos relacionados a la Seguridad Pública (SP).

La SP hace referencia a todas aquellas acciones implementadas en la Compañía para evitar eventos con peligrosidad que las instalaciones de la Empresa puedan causar a terceros, propiedad de terceros y/o a los trabajadores. Estas acciones tienen el objetivo de velar por la seguridad en la operación y mantenimiento de los equipos, pero 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 a las obras en la vía pública, ya sean trabajos realizados por personal contratista como por personal propio. Esto se lleva a cabo a través de un Plan de Monitoreo que consiste en inspecciones a la delimitación del área de trabajo, su correcta señalización, verificando el cumplimiento de los requisitos legales y de las normas y procedimientos internos.

Todos los años el IRAM lleva a cabo una auditoría de Certificación del Sistema de Gestión de SP. Cabe destacar al respecto, que en Julio de 2012 se publicó y entró en vigencia la Resolución ENRE 421:2011, que suplanta la Res. 311: 2001. También se debe subrayar que Edenor ha certificado anualmente el Sistema de Seguridad Pública desde el año 2004, obteniendo continuamente resultados muy positivos: desde su primera auditoría no se han detectado No Conformidades.

La SP reviste tal importancia para Edenor, que uno de sus objetivos es capacitar incluso a los futuros usuarios. Esto se lleva a cabo a través de dos programas educativos de la Empresa: “Conexión a futuro” y “Cien Libros para mi escuela”. A través de estas propuestas se convoca a escuelas primarias de gestión estatal a participar en un concurso de afiches y maquetas sobre distintos temas relacionados con la electricidad entre ellos el de seguridad en vía pública. Además, se publican consejos sobre estos temas en la página web de Edenor Chicos.

Frecuentemente, se difunden 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.

Accidentes de terceros

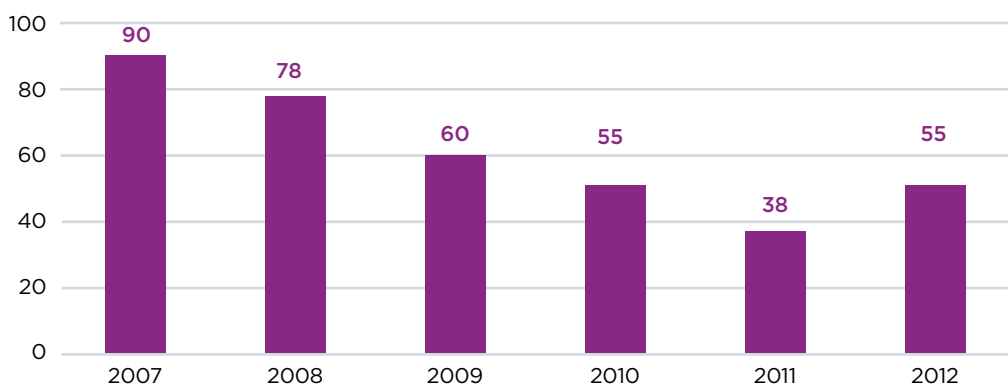
Todos los años se lleva a cabo el análisis y seguimiento de los accidentes ocurridos por seguridad pública.

Del análisis del 2012 se desprende que la mayoría de los accidentes (80%) son motivados por eventos de vandalismo y acciones negligentes por parte de terceros, por acciones imprudentes de personal de otros servicios públicos, municipios y clientes sobre instalaciones de Edenor.

Este aumento se debe a que a partir de la entrada en vigencia de la nueva Resolución ENRE N° 421/2011, se registran e informan, además de los accidente de terceros en vía pública, accidentes que en principio no se hubieran producido por responsabilidad de la distribuidora y aquellos de los que ésta ha tomado conocimiento por ser instalaciones de un usuario u otra empresa/organización vinculada a sus instalaciones.



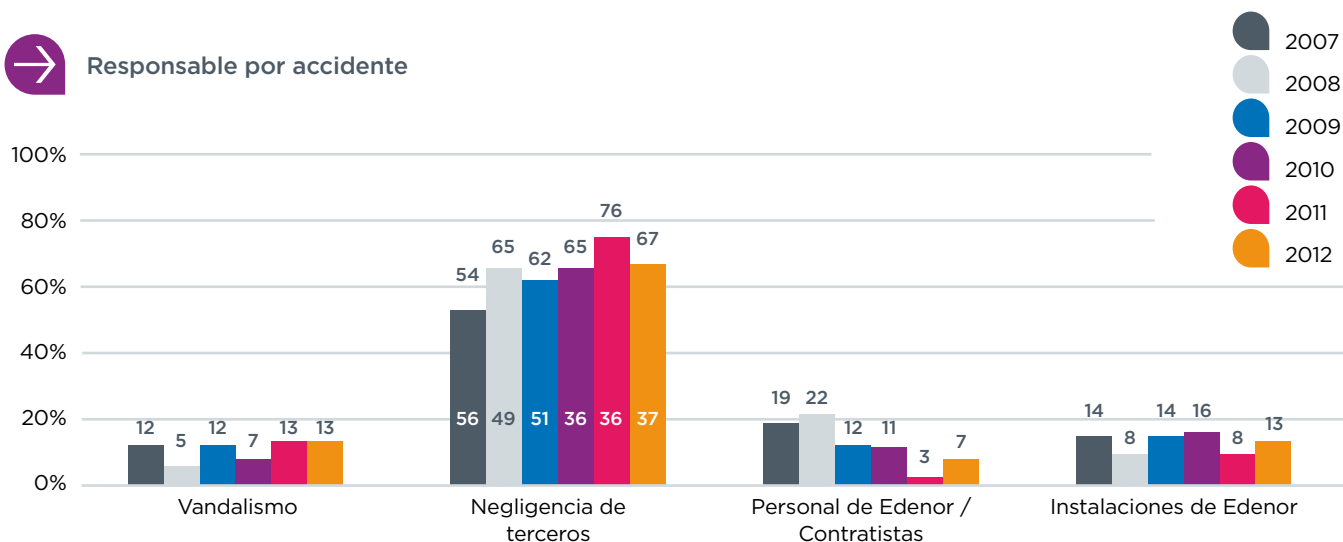
Cantidad de accidentes 2007 - 2012



A continuación se incluye un gráfico que incluye las causas de los accidentes de terceros:



Responsable por accidente



Dada la importancia de la Seguridad en la Vía Pública, todos los años se brinda capacitación sobre temas específicos de SP tanto a personal propio como a contratistas. El objetivo de estos cursos es el de formarlos en las medidas preventivas en la delimitación y señalización de los trabajos en la vía pública, detección de anomalías, etc.

En lo que respecta al 2011, participaron 106 empleados de Edenor y los cursos brindados fueron "Sistema de Seguridad Pública. Trabajos en la Vía Pública" y "Atención de reclamos puntuales en BT - equipo de apoyo técnico en emergencia". En relación al personal contratista, durante ese año se contabilizaron 69 y los cursos fueron "Trabajos integrales en redes eléctricas - Módulo Trabajos en la Vía Pública" y "Seguridad Pública en procesos de Lectura".

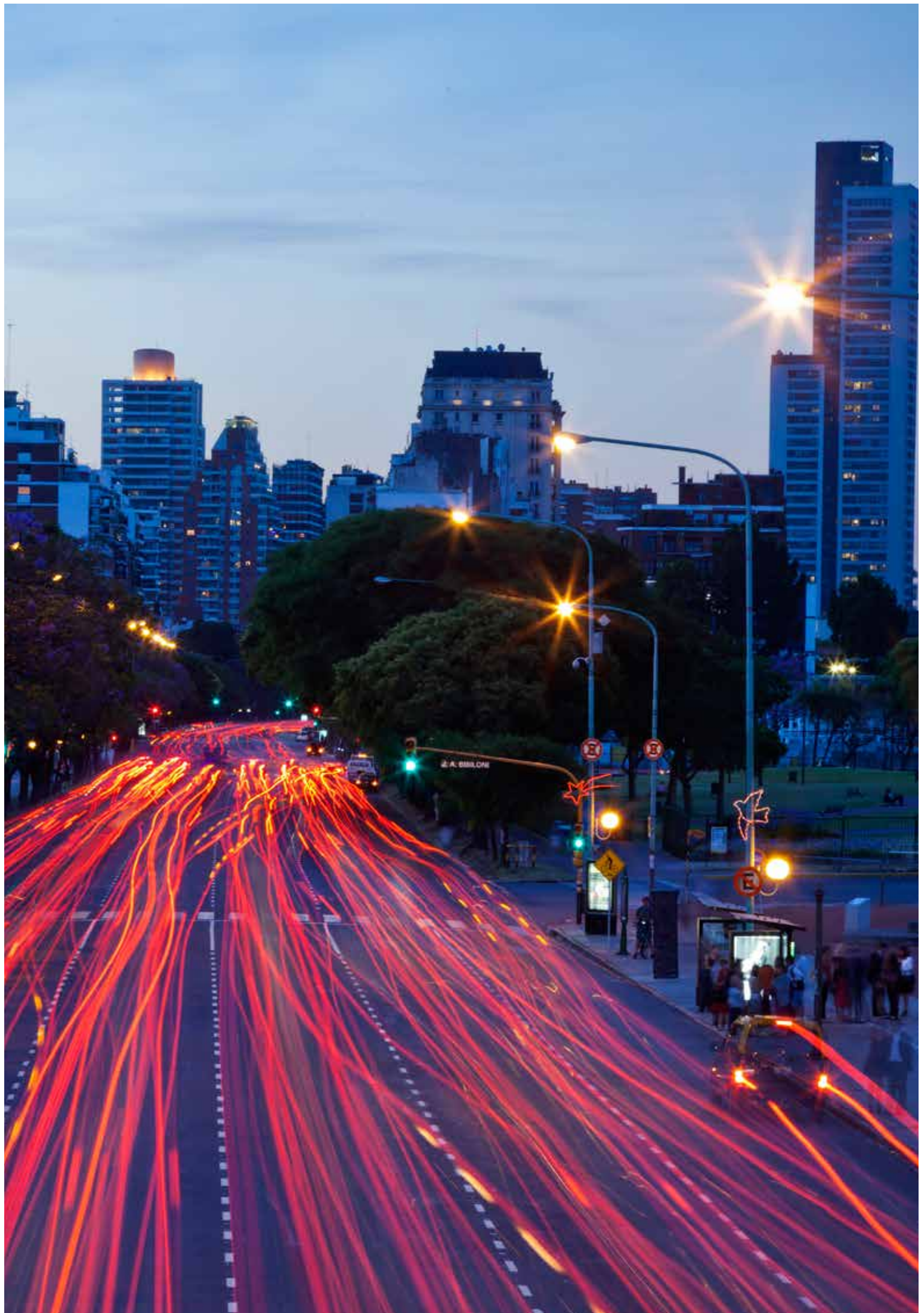
Durante 2012 participaron 130 personas de Edenor del curso "Sistema de Seguridad Pública - Trabajos en la Vía Pública". En relación al personal contratista, se contaron 364 personas y las capacitaciones fueron "Sistema de SP, "Seguridad en Vía Pública, riesgo eléctrico en zanjeo", "Precintado de medidores - Resolución 421/2011 - Riesgo eléctrico" y "Seguridad en Vía Pública".





TABLAS DE INDICADORES GRI





6 TABLA DE INDICADORES GRI

En la siguiente tabla se indican las secciones del Reporte de Sustentabilidad donde se incluyen los diferentes requisitos e indicadores establecidos por la Iniciativa de Reporte Global (*Global Reporting Initiative – GRI G3*). Edenor ha elaborado el Reporte de Sustentabilidad cumpliendo con todos los requisitos establecidos por GRI para el Nivel de Aplicación “C”.

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.

N/P: 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 ESTRATEGIAS	PÁGINA
1.1 Declaración del máximo responsable.	8
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.	14
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	14
2.3 Estructura operativa.	14/15
2.4 Localización de la sede principal.	N/P ¹
2.5 Países en los que opera.	14
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	14
2.7 Mercados servidos.	11
2.8 Dimensiones de la organización informante.	14/15
2.9 Cambios significativos del periodo.	N/P ²
2.10 Premios y distinciones recibidos.	30-47/48
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA	PÁGINA
Perfil de la Memoria	
3.1 Periodo cubierto por la información.	10
3.3 Ciclo de presentación de memorias.	10
3.4 Punto de contacto para cuestiones de la memoria.	10/95
Alcance y cobertura de la Memoria	
3.5 Proceso de definición del contenido.	10
3.6 Cobertura de la Memoria.	10
3.7 Existencia de limitaciones de alcance.	N/D
3.8 Aspectos que puedan afectar la comparación 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

¹ La sede central se encuentra Av. Del Libertador 6363, C.A.B.A.

² Durante el periodo no ocurrieron cambios significativos.

3.11	Cambios significativos respecto de periodos informados anteriormente, en materia de alcance, cobertura o métodos de medición aplicados en el informe.	N/A
------	---	-----

Índice del contenido GRI

3.12	Localización de contenidos identificando las páginas o enlaces web.	88/91
------	---	-------

Verificación.

3.13	Política y práctica sobre verificación externa	N/A
------	--	-----

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

PÁGINA

Gobierno

4.1	Estructura de gobierno.	17/18
4.2	Características de la presidencia del Consejo.	17/18
4.4	Comunicación entre accionistas y empleados, y el máximo órgano de gobierno.	17/18
4.5	Vínculo entre la retribución de los directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	N/D
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	17/21
4.7	Capacitación de los miembros del Consejo en temas de sostenibilidad.	N/D
4.8	Declaración, misión, valores y códigos sobre sostenibilidad.	16/21
4.9	Evaluación del desempeño de la organización sobre sostenibilidad por parte del Consejo.	N/D
4.10	Evaluación del propio Consejo en temas de sostenibilidad.	N/D

Compromisos con iniciativas externas

4.11	Principio de precaución.	N/D
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados en la comunidad.	38/44-72/74-78/82
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y grado de implicación.	34 ³

Participación de los grupos de interés

4.14	Relación de grupos de interés de la organización.	19-52/53-78/82
4.15	Procedimiento para la definición de los grupos de interés.	N/P ⁴
4.16	Enfoques utilizados para la participación de los grupos de interés.	N/D
4.17	Aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés.	N/D

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

PÁGINA

EC1 (P)	Principales magnitudes económicas.	15
EC2 (P)	Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	N/D
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.	15-22/25
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.	52/53
LA2 (P)	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	52/53
LA3 (A)	Beneficios sociales para empleados con jornada completa.	57/58
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	53
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.	59/62-84

³ Este número es un aproximado 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.

⁴ Los grupos de interés de la empresa están determinados en la visión estratégica de la empresa, enunciado en la pág 10.

LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de enfermedades graves.	61/62
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.	57
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua a trabajadores.	54/57
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.	N/D ⁵
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 ⁶
HR7 (P)	Actividades con riesgo de trabajos forzados, no consentidos y medidas correctoras.	N/D ⁷
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.	72/74-78/82
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 ⁸
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/A
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.	75/78
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 ⁹
PR8 (A)	Nº total de reclamaciones con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	N/D
PR9 (P)	Coste de multas por incumplimiento de la normativa sobre suministro y el uso de productos y servicios.	N/A

⁵ No se registraron durante el periodo 2011-2012.

⁶ No constan incumplimientos relacionados con trabajo infantil.

⁷ No constan incumplimientos relacionados con trabajo forzoso.

⁸ No se registraron incidentes en el periodo.

⁹ No se registraron relacionados a este indicador.

INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL		PÁGINA
EN1 (P)	Materiales utilizados, por peso o volumen.	N/D
EN2 (P)	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	42/45
EN3 (P)	Consumo directo de energía por fuentes primarias.	45
EN4 (P)	Consumo indirecto de energía por fuentes primarias.	N/D
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.	28/30-78
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/P ¹⁰
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 ¹¹
EN13 (A)	Hábitats protegidos o restaurados	N/D
EN14 (A)	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	45/47
EN15 (A)	Nº de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	N/D
EN16 (P)	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	N/D
EN17 (P)	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	N/D
EN18 (A)	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	N/D
EN19 (P)	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	N/D
EN20 (P)	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/D
EN21 (P)	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N/D
EN22 (P)	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	42/45
EN23 (P)	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N/P ¹²
EN24 (A)	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	N/D
EN25 (A)	Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	N/A
EN26 (P)	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios.	38/40
EN27 (P)	Porcentaje de productos vendidos que son reclamados al final de su vida útil.	N/A ¹³
EN28 (P)	Coste de las multas significativas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	N/D
EN29 (A)	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados.	N/D
EN30 (A)	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	N/D

¹⁰ Dentro de los residuos industriales especiales se recicla el agua.

¹¹ Por las características del servicio que brinda Edenor, el impacto que se genera es visual y se produce en toda la actividad. Para trabajar conscientemente con ello se hacen evaluaciones de Impacto Ambiental y Análisis Ambientales previos, a la realización de cualquier obra y expansión del tendido eléctrico.

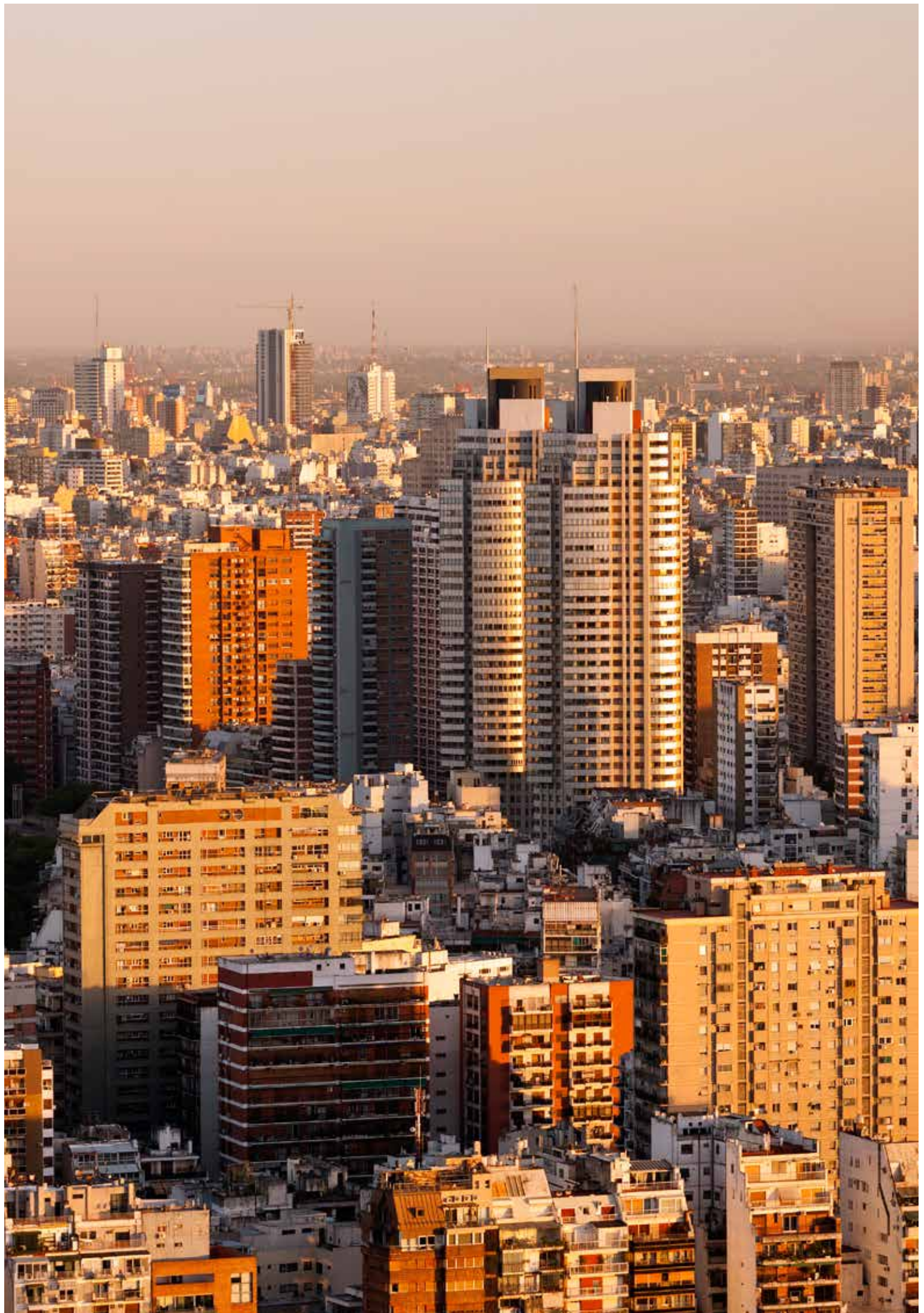
¹² No se registraron derrames accidentales.

¹³ Edenor es una empresa de servicios.



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.

El informe en general, le pareció:

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

¿Contribuyó el siguiente reporte a aumentar su conocimiento de las acciones que desarrolla Edenor en materia de responsabilidad social?

- ☐ En absoluto
- ☐ Poco
- ☐ Bastante
- ☐ Mucho

Considera que la información detallada en los siguientes capítulos es:

	Insuficiente	Suficiente	Superó sus expectativas
Carta del Director General			
Carta del Gerente de Desarrollo			
Sustentable y Seguridad			
Alcance del Reporte			
Edenor y la sustentabilidad			
El compromiso con el medio ambiente			
Prácticas laborales			
Los clientes			
Tabla de indicadores GRI			

**La información otorgada le pareció:**

- ☐ Poco creíble
☐ Creíble
☐ Muy creíble

Relación con Edenor:

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

Comentarios o sugerencias:

Nombre y apellido _____
Dirección _____
Provincia _____
País _____
Correo electrónico _____
Teléfono _____

Teléfono: (+54 11) 4346-5000 int. 5610 **Correo electrónico:** gshedden@edenor.com
Correo postal: Av. Del Libertador 6363 8vo piso C.A.B.A. **Código postal:** C1428ARG

Notas



Notas

[illegible]

