

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2013.2014





REPORTE DE SUSTENTABILIDAD
2013.2014

ÍNDICE

Mensaje del Presidente	4		
Mensaje del Gerente de Desarrollo Sustentable y Seguridad	5		
1. INTRODUCCIÓN	7	6. PRÁCTICAS LABORALES	77
1.1 Alcance del Reporte	8	6.1 Personal de la Empresa	78
1.2 Análisis de Materialidad	9	6.2 Remuneraciones y cargas sociales	81
1.3 Temas relevantes para Edenor	10	6.3 Igualdad de oportunidades y representatividad	81
2. ASÍ ES EDENOR	13	6.4 Ingreso de personal	82
2.1 Mercado eléctrico en Argentina	14	6.5 Comunicación	82
2.2 Acerca de la empresa	16	6.6 Capacitación	83
2.3 Misión, visión y valores	17	6.7 Beneficios para empleados y sus familias	86
2.4 El área de concesión	18	6.8 Salud y seguridad en el trabajo	86
2.5 Estructura Accionaria	19	6.9 Capacitación en Seguridad	88
2.6 Gobierno corporativo	19	6.10 Entrega de ropa con protección ignífuga.	90
2.7 Edenor en números	22	6.11 Salud ocupacional	90
3. LOS CLIENTES	25	7. TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN	95
3.1 Distribución de clientes	26	7.1 Valores y Código de Ética	96
3.2 Gestión comercial	27	7.2 Control interno	97
3.3 Canales de contacto con los clientes	29	7.3 Edenor en la Bolsa de Valores de Nueva York y el cumplimiento de la Ley Sarbanes Oxley	98
3.4 Oficinas comerciales	32	7.4 Resguardo Patrimonial	98
3.5 El contacto con los clientes en cifras	33	8. INDICADORES GRI G4	101
3.6 Acciones de comunicación	33	9. SU OPINIÓN NOS INTERESA	113
3.7 La satisfacción de los clientes	34		
3.8 Estudio CIER	36		
3.9 Acciones con la comunidad	38		
3.10 Acciones relacionadas al negocio de la empresa	40		
4. EDENOR Y LA SUSTENTABILIDAD	43		
4.1 La estrategia de sustentabilidad	44		
4.2 Responsabilidad Social	45		
4.3 Inversiones totales anuales	46		
4.4 Innovaciones tecnológicas. Proyectos y desarrollos	50		
4.5 Edenor y la calidad de gestión	56		
4.6 Proyecto 5 "S"	59		
4.7 Calidad del servicio	60		
5. EL COMPROMISO CON EL AMBIENTE	65		
5.1 Compromiso	66		
5.2 Iniciativas para cuidar el medio ambiente	67		
5.3 Prevención	67		
5.4 Mediciones en Subestaciones	68		
5.5 Consumo interno de energía eléctrica	71		
5.6 Reciclaje	71		
5.7 Evaluación de impacto ambiental	75		
5.8 Capacitación y concientización	75		





MENSAJE DEL PRESIDENTE

Estimados,

Me complace presentarles el cuarto reporte de sustentabilidad de Edenor, en el que damos cuenta de nuestra gestión en los años 2013 y 2014. En él se refleja nuestro compromiso con el desarrollo sustentable.

Se encuadra en los estándares internacionales en la materia, estipulados tanto en la Norma ISO 26000 y las recomendaciones del Global Reporting Initiative, cuanto en los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

A lo largo de los 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, continuamente trabajamos en la integración de las diversas áreas de trabajo en 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 el continuo crecimiento de la demanda energética con un plan de inversiones, que en el periodo 2013-2014, fue sumamente relevante. 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.

Dentro de esas innovaciones tecnológicas, vale la pena reseñar la novedosa aplicación edenor 2.0, que nos coloca a la vanguardia de las empresas argentinas de servicio. Asimismo el "Proyecto Técnico" recientemente lanzado, constituye un ambicioso desafío que nos posibilitará dar un gran salto de calidad en el manejo de activos en general y de los recursos humanos en particular.

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. En la convicción de que este reporte, como los anteriores, son una herramienta para comunicarles brevemente nuestras acciones y por sobre todo, un medio 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,

Ricardo Torres
Presidente



MENSAJE DEL GERENTE DE 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 cuarto reporte de sustentabilidad, bajo la premisa de nuestro compromiso con el desarrollo sustentable y la transparencia en la gestión.

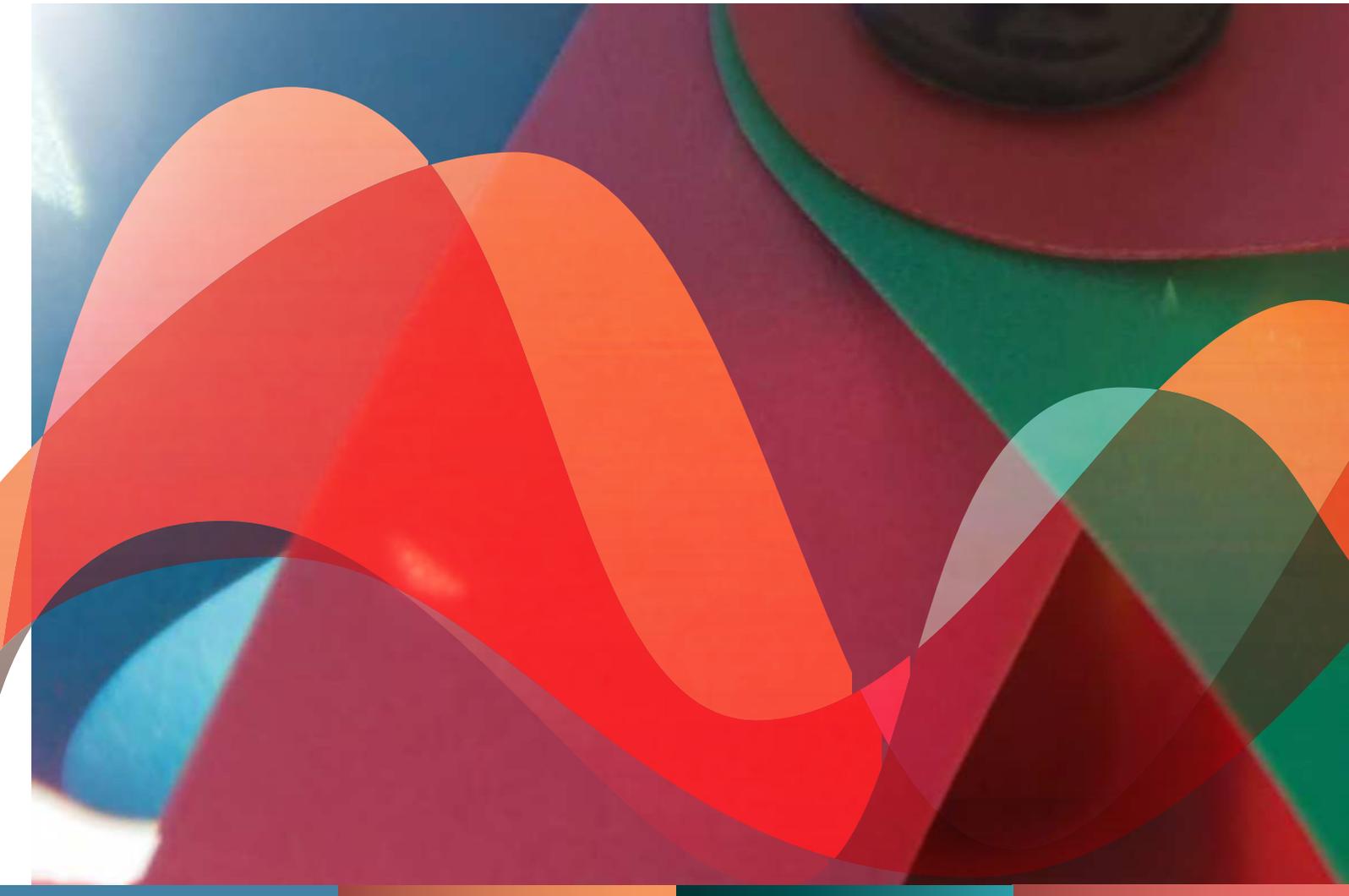
Nuestra empresa posee un estilo de gestión que busca la mejora en todas las áreas de trabajo, a partir de modelos sistemáticos, trazables y transparentes, con responsabilidades orgánicas que velan por el cumplimiento de los objetivos empresarios. Dentro de este modelo, que propicia una visión de gestión 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. En este sentido, la incorporación del nivel G4 de GRI nos requiere un mayor grado de exhaustividad en la elección de los contenidos y de los indicadores asociados, lo que puede comprobarse con el incremento del 75% en los indicadores reportados.

A lo largo de este reporte, hemos intentado repasar nuestra 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 también manifiesta nuestra convicción respecto al valor de la comunicación y la transparencia que debemos transmitir a nuestros grupos de interés. Invitamos entonces, a que nos hagan llegar vuestra opinión y percepción que el mismo pueda generarle.

Cordialmente,

Daniel Moreno
Gerente Desarrollo Sustentable
y Seguridad





1 INTRODUCCIÓN



1.1 / ALCANCE DEL REPORTE

Esta cuarta publicación del Reporte de Sustentabilidad de la Compañía, da cuenta del período comprendido entre Enero 2013 – Diciembre 2014.

A partir de este reporte se utiliza la guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative). Ella presenta importantes cambios respecto de la versión anterior (G3).

Provee lineamientos para la elaboración de los Reportes 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 de las Naciones Unidas 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 la red interna Intranet y en el sitio web corporativo www.edenor.com

1.2 / ANÁLISIS DE MATERIALIDAD¹

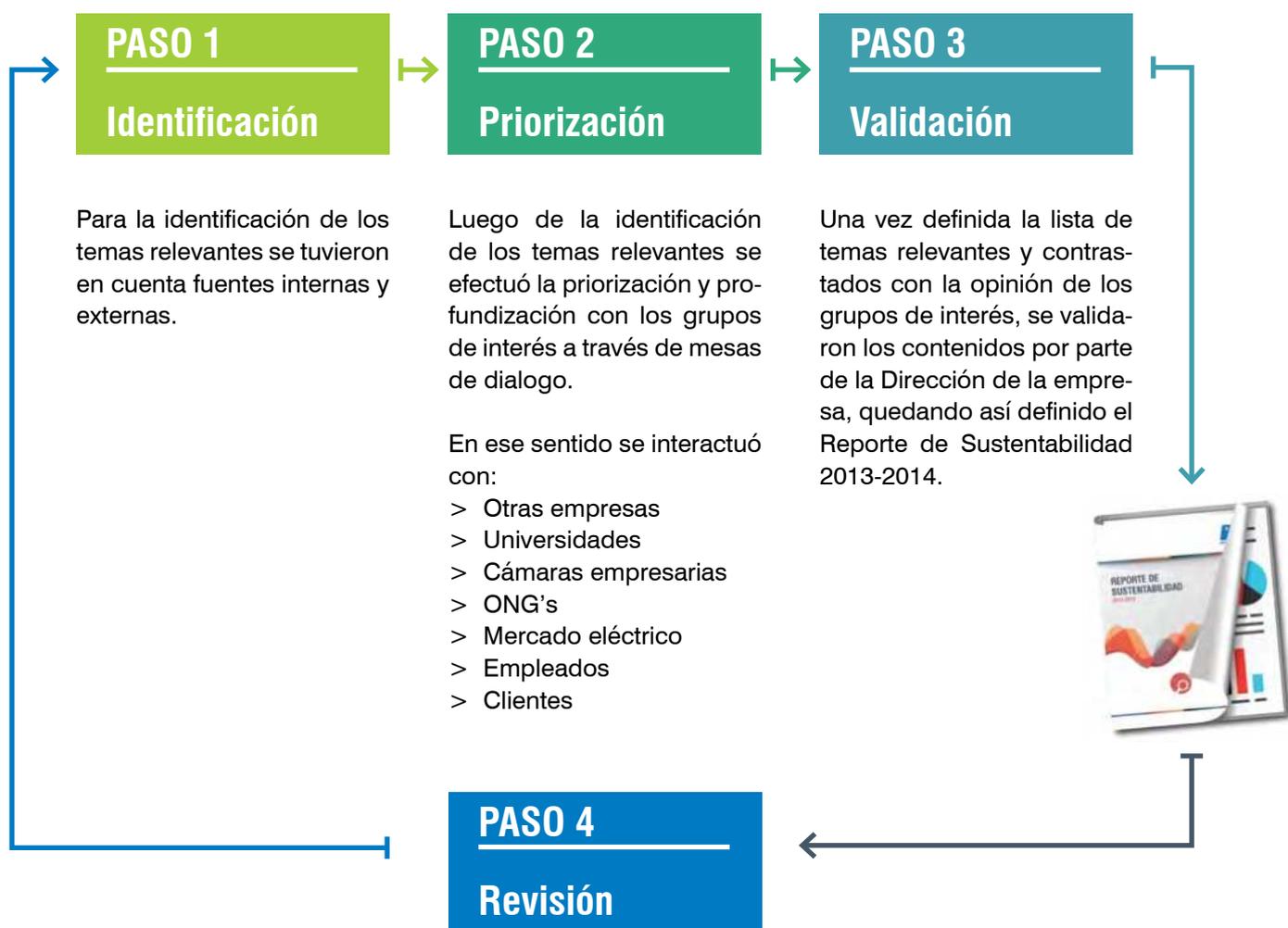
Para determinar los contenidos del Reporte de Sustentabilidad 2013-2014 trabajamos en un análisis de los temas relevantes para Edenor y el ámbito en el que opera.

Este análisis tuvo como objetivo revisar los temas más importantes definidos en años anteriores, con el fin de verificar que continúen reflejando los asuntos clave que podrían ser de influencia en nuestros grupos de interés.

La determinación de los temas relevantes se basa en 4 pasos establecidos en la Guía G4 de GRI: Identificación, Priorización, Validación y Revisión.

1. Selección de los temas que tienen mayor impacto en la organización y pueden afectar a los grupos de interés, divididos en 3 grandes grupos: Economía, Medio Ambiente y Aspectos Sociales.

PROCESO DE DEFINICIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES SEGÚN LA GUÍA G4 DE GRI



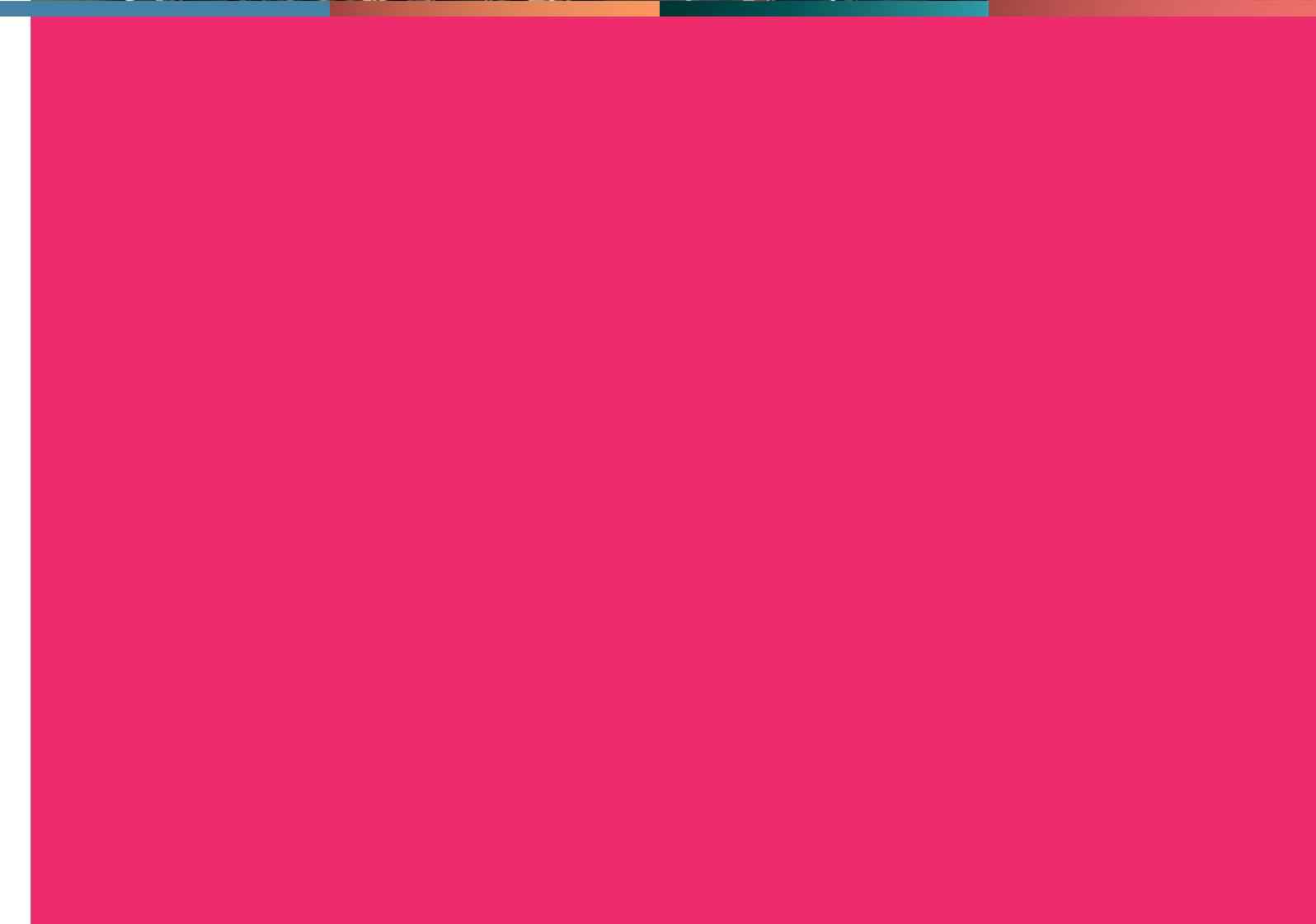
1.3 / TEMAS RELEVANTES PARA EDENOR

Como resultado del proceso anteriormente descrito quedaron definidos los siguientes aspectos:

- > Desempeño económico
- > Inversiones
- > Innovaciones tecnológicas
- > Energía
- > Emisiones
- > Efluentes y residuos
- > Compromiso con el medio ambiente
- > Empleo
- > Salud y seguridad en el trabajo
- > Capacitación y educación
- > Medidas que aplica la organización para evitar la discriminación
- > Canales para la reclamación en las prácticas laborales
- > Transparencia y lucha contra la corrupción
- > Satisfacción de los clientes
- > Salud y seguridad de los clientes









2 ASÍ ES EDENOR



Para comprender más cabalmente el desempeño de la compañía, presentamos seguidamente una breve descripción del mercado eléctrico en Argentina.

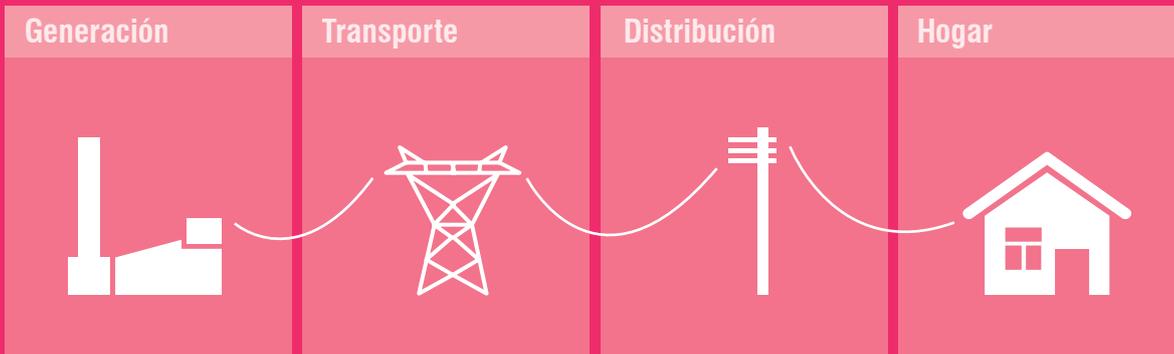
2.1 / MERCADO ELÉCTRICO EN ARGENTINA

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

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.





2. Fuente: ADEERA

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 46 Distribuidoras afiliadas a la Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina (ADEERA). La participación de Edenor en el Mercado de Distribución es del 21,4%², lo que la convierte en la empresa de distribución más importante del país, tanto en clientes como en venta de energía.

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 aquí 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.

Estado actual del Mercado Eléctrico Mayorista

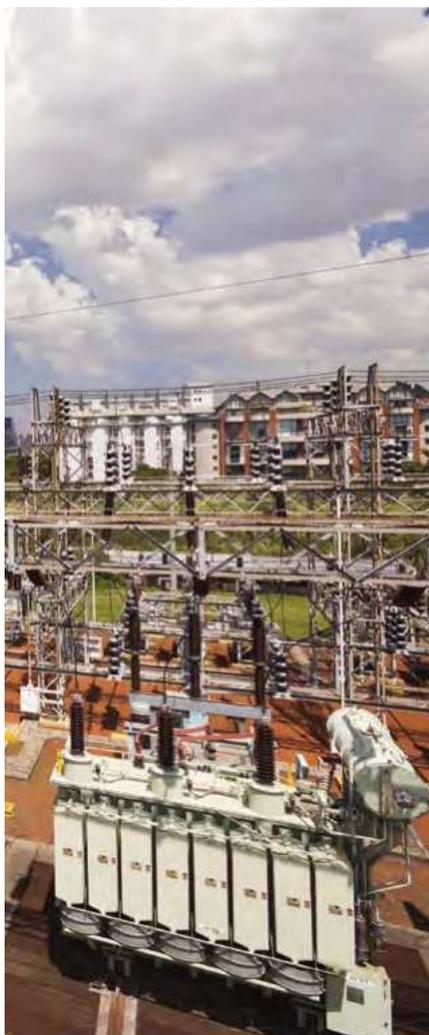
Con respecto al financiamiento del Mercado Eléctrico Mayorista (MEM), al igual que en años anteriores, se nutrió básicamente de los aportes que efectuó el Estado Nacional al Fondo Unificado para cubrir el saldo negativo de las cuentas, el cual alcanzó los \$ 29.554 millones en el año 2014. Cabe señalar que dicho monto se ha obtenido en base a aportes del Tesoro de la Nación que han ido reduciendo el total acumulado. En lo que se refiere a la determinación del precio de la energía aplicable a los agentes generadores, a partir de febrero de 2014 se aplicó la resolución de la Secretaría de Energía (SE) N° 529/2014 en donde se aumentaron los precios correspondientes a costos fijos, costos variables (no combustibles) y remuneración adicional, fijados anteriormente por la resolución de la Secretaría de Energía N° 95/2013. Durante el año 2014, no se firmó una gran cantidad de nuevos “Contratos de Abastecimiento” entre la Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico (CAMMESA) y diversas empresas. Se destacan aquellos celebrados con algunas centrales de energía renovable, tanto fotovoltaicas como eólicas, de módulos de potencia bajos. Asimismo, para pequeñas centrales térmicas del tipo turbina de gas (TG).

Los mayores costos continúan sin ser trasladados a la demanda y se han ido acumulando en las correspondientes cuentas que el Estado Nacional canceló a través de subsidios.

2.2 / ACERCA DE LA EMPRESA

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.

Su sede central se encuentra en Av. Del Libertador 6363 – Ciudad Autónoma de Buenos Aires – Argentina.





2.3 / VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

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 energía eléctrica, 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.

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

2.4 / EL ÁREA DE CONCESIÓN

El área de concesión de Edenor abarca 4.637 Km². Opera en una porción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el Gran Buenos Aires de la República Argentina.

Operativamente está dividida en 4 zonas según el siguiente detalle:



Zona Olivos

Área: 1.624 km²
Distritos: Vicente López, San Isidro, San Fernando, Tigre y Escobar
Clientes: 490,8 miles
% ventas en Gwh: 23,0%

Zona Norte

Área: 164 km²
Distritos: Ciudad de Buenos Aires, San Martín y Tres de Febrero
Clientes: 826,4 miles
% ventas en Gwh: 28,0%

Zona Pilar

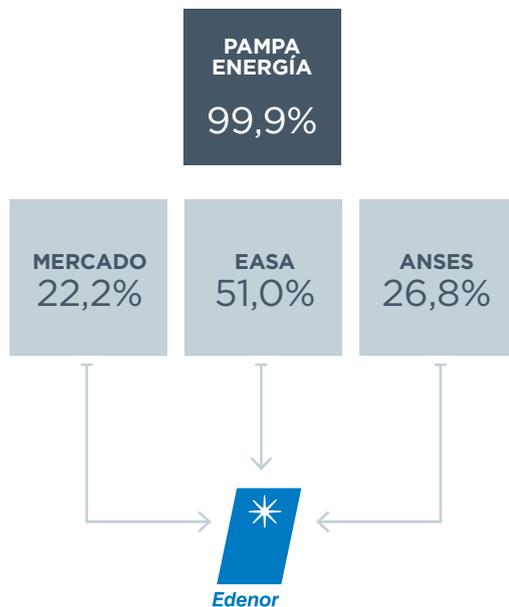
Área: 1.088 km²
Distritos: Moreno, Gral. Rodríguez, Pilar, Malvinas Argentinas, J.C.Paz y San Miguel
Clientes: 468,8 miles
% ventas en Gwh: 22,0%

Zona Morón

Área: 1.761 km²
Distritos: Morón, Ituzaingó, Hurlingham, Merlo, Marcos Paz, Las Heras y La Matanza
Clientes: 858,0 miles
% ventas en Gwh: 27,0%

2.5 / ESTRUCTURA ACCIONARIA

La composición accionaria actual de Edenor es la siguiente:



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

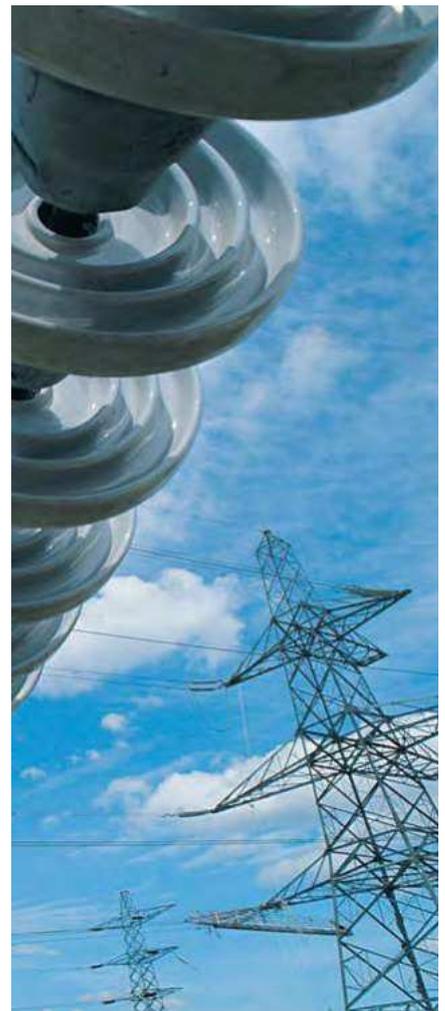
2.6 / GOBIERNO CORPORATIVO

2.6.1 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, que está compuesto por miembros de carácter independiente en su totalidad, 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 optimizar el sistema de gestión y control interno.





Conformación del Directorio

Nombre	Cargo
Ricardo Torres	Presidencia y Dirección General
Gustavo Mariani	Vicepresidente
Marcos Marcelo Mindlin**	Director Titular
Pablo Díaz	Director Titular
Maximiliano A. Fernández*	Director Titular
Eduardo L. Llanos	Director Titular
Emmanuel Alvarez Agis*	Director Titular
Eduardo Setti*	Director Titular
Santiago Durán Cassiet*	Director Titular
Eduardo Endeiza	Director Titular
Juan Cuattromo*	Director Titular
Diego Martín Salaverri	Director Suplente
Damian Mindlin**	Director Suplente
Leandro C. Montero	Director Suplente
Daniel Flaks	Director Suplente
Mariano Batistella	Director Suplente
Gerardo Paz	Director Suplente
Diana Mondino*	Director Suplente
Haroldo Montagu*	Director Suplente
Martín Breinlinger*	Director Suplente
Juan Donnini*	Director Suplente
Ariel Sacks*	Director Suplente
Esteban Serrani*	Director Suplente

(*) Independiente conforme a la ley argentina y a la Norma 10A-3 de la Ley de Mercado de Valores Estadounidense de 1934 y sus modificatorias.

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

2.6.2 Comisión Fiscalizadora

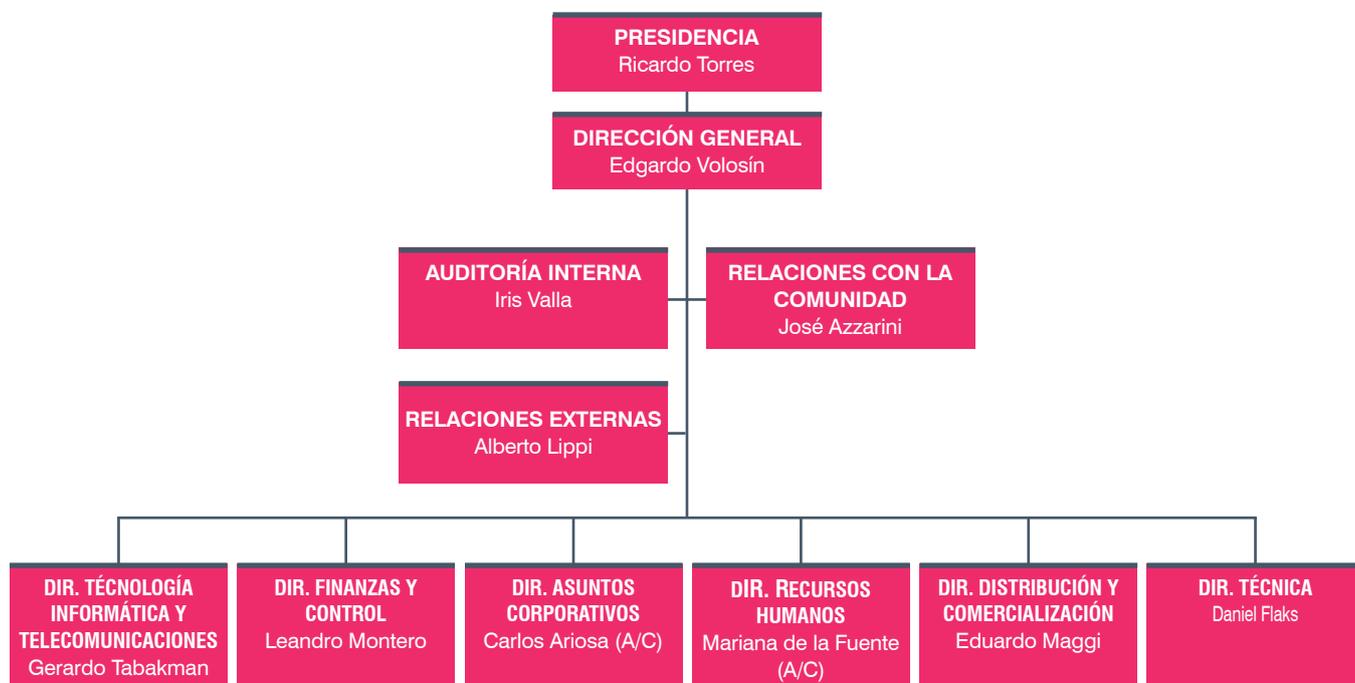
El Estatuto de la Sociedad establece que la fiscalización de la misma será ejercida por una Comisión Fiscalizadora compuesta por 3 síndicos titulares y 3 síndicos suplentes, los cuales serán elegidos por los accionistas y durarán un ejercicio en sus funciones.

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

2.6.3 Estructura organizativa

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



2.7 / EDENOR EN NÚMEROS

Como se dijo, Edenor es la mayor distribuidora de energía eléctrica de la Argentina en términos de números de clientes y de energía eléctrica vendida. La empresa 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 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	27
Empleados	4.314
Clientes	2.801.121

INSTALACIONES

Subestaciones (AT/MT)	75
Centros de transformación (MT/BT)	16.397
Red de Alta Tensión (Km)	1.410
Red de Media Tensión (Km)	9.978
Red de Baja Tensión (Km)	26.030
Potencia Instalada AT/MT (MVA)	7.131
Potencia Instalada MT/BT (MVA)	6.897

INFORMACIÓN FINANCIERA

	Unidad	2013	2014
Remuneraciones y cargas sociales	Miles de \$	1.119.900	1.864.386
Patrimonio Neto	Miles de \$	1.176.302	385.000
Inversión en Bienes de Uso	Miles de \$	1.092.300	1.701.773
Resultado Neto	Miles de \$	771.739	-779.716

COMPRAS Y VENTAS DE ENERGÍA

	Unidad	2013	2014
Venta de energía	Miles de \$	3.393.759	3.536.147
	GWh	21.674	21.292
Compras de Energía	GWh	24.902	24.860
Pérdidas energéticas	%	12,96	14,35
Precio medio de venta	\$/kWh	0,1566	0,1661

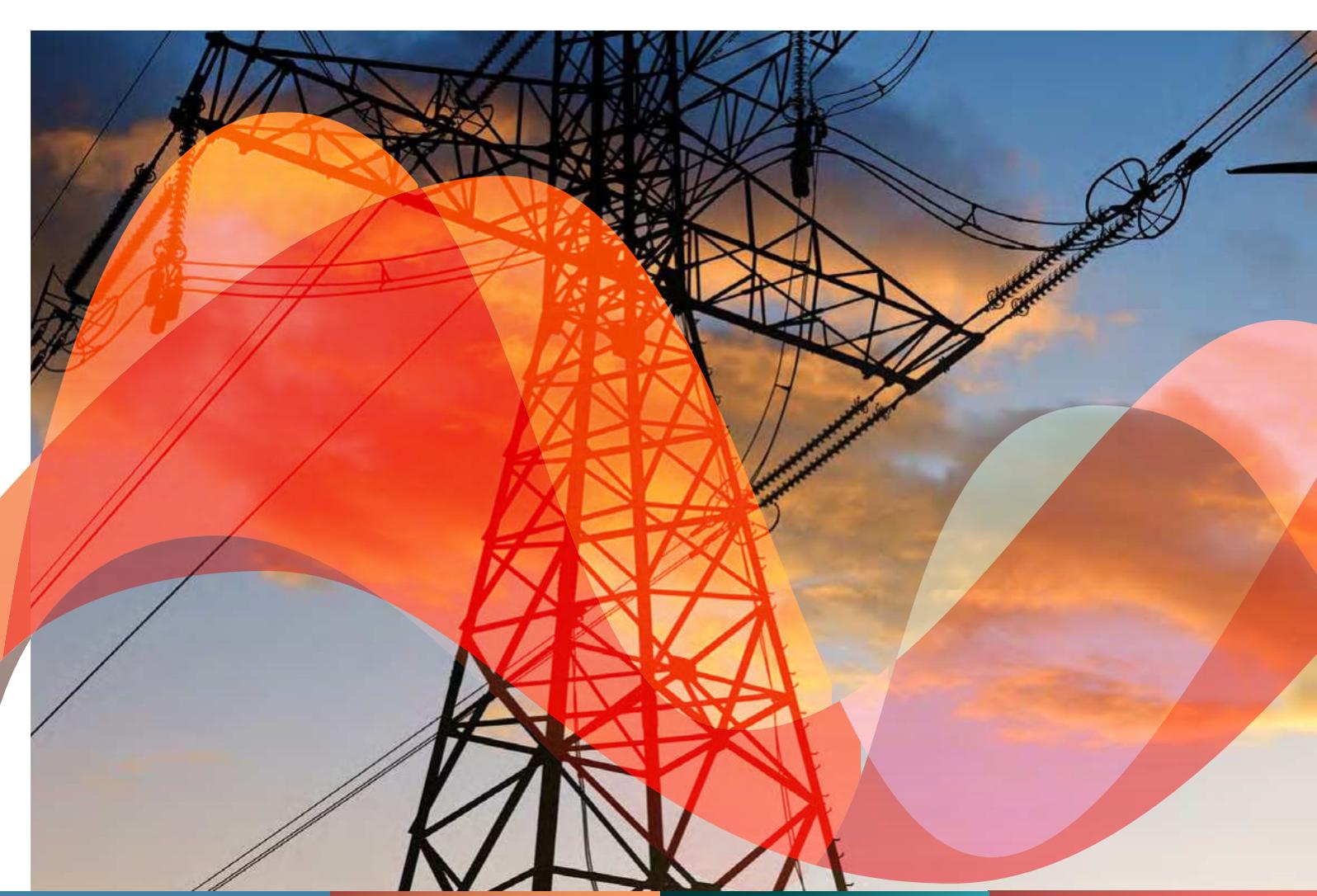
2.7.1 Inversiones

SEGÚN CONCEPTO	Unidad	2013	2014
Distribución	Miles de \$	669.000	969.600
Transmisión	Miles de \$	342.600	492.400
Sistemas, inmuebles, enseres/ útiles y otros	Miles de \$	60.500	154.200
Materiales específicos de sustitución	Miles de \$	20.200	85.600
Total	Miles de \$	1.092.300	1.701.800

SEGÚN ACTIVIDAD	Unidad	2013	2014
Estructura de Red	Miles de \$	589.900	1.111.800
Nuevos Suministros	Miles de \$	247.400	93.100
Mejora de Red	Miles de \$	109.400	134.300
Recupero de Energía	Miles de \$	37.700	32.600
Requisitos Legales	Miles de \$	17.900	23.900
Telecontrol y Telecomunicaciones	Miles de \$	9.300	66.300
Sistemas y otros	Miles de \$	60.500	154.200
Materiales específicos de sustitución	Miles de \$	20.200	85.600
Total	Miles de \$	1.092.300	1.701.800

2.7.2 Penalizaciones y bonificaciones

Descripción	Unidad	2013	2014
Penalizaciones aplicadas por el ENRE	Miles de \$	56.320	33.080
Bonificaciones a Clientes por reclamos	Miles de \$	106.300	125.500





3

LOS CLIENTES



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

Al 31 de diciembre de 2014 se atendía a 2.801.121 clientes.

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

3.1 / DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES

Descripción	2011	2012	2013	2014
Residenciales	2.354.242	2.376.981	2.418.725	2.443.670
Comerciales Pequeños	306.541	311.508	314.383	317.237
Comerciales Medianos	30.678	30.681	32.276	32.527
Industriales	6.006	6.144	6.386	6.552
Peajistas	682	707	713	710
Otros	399	401	410	426
Total	2.698.548	2.726.422	2.772.893	2.801.121

Al 31/12/2014

3.2 / GESTIÓN COMERCIAL

El sistema comercial CC&B fue implementado en 2012. Está basado en el cliente y organiza la información alrededor de éste, accediendo a una visión global de la relación entre las partes y permitiendo, en un solo sistema, integrar todas las tarifas (T1, T2 y T3).

Durante el 2013 y 2014, CC&B se fue adecuando y adaptando a los requerimientos internos y externos, ajustando los tiempos y los procesos para que las mejoras de su implementación, se acerquen a los objetivos planteados y desarrollando también nuevas funcionalidades para optimizar y adaptar su performance a la totalidad de la Gestión Comercial.

Esto permitió mejorar los entornos de trabajo, el funcionamiento general del sistema y la optimización de los tiempos de las principales transacciones.

Del mismo modo, se añadieron nuevas funcionalidades, que permitieron mejorar en la operación de las Oficinas Comerciales como, el Portal de Memoria para el cálculo del Factor de Estabilización y los simuladores de facturación que agilizan la atención del cliente.

A su vez, se destaca entre los aspectos más relevantes, la posibilidad de atender los requerimientos regulatorios del ENRE, para la entrega de información diaria, mensual y trimestral.

Adicionalmente se desarrollaron procesos para hacer disponible el incremental de datos para que sea tomado y procesado con el fin de generar reportes corporativos mediante Qlik View (QV), que es un software con capacidad de gestión de múltiples bases de datos, grandes volúmenes de información, generador de gráficos e indicadores en forma dinámica y precisa.

Otros progresos se reflejan en la absorción y/o mejora de tres sistemas para continuar con la unificación y automatización de las tareas:

- > **Control Cobranzas Banco**, donde la totalidad de los trabajos vinculados a la Gestión de los Cobros Externos fueron incorporadas al sistema, automatizándose tareas manuales realizadas por los usuarios, permitiendo obtener un registro de información estadística para análisis del negocio, auditoría de las transacciones realizadas, y contabilización de las transacciones, siguiendo el esquema que posee el sistema comercial.
- > **Gestión de Entregas de Recaudaciones de Oficinas**, donde se conservaron los flujos y procesos de trabajo con la introducción de mejoras en procedimientos según las buenas prácticas, incrementando la efectividad de los procedimientos con la eliminación de tareas repetidas y manuales, automatizándolas. También se aprovechó la calidad de da-





tos aportada por el sistema comercial CC&B para tomarlo como única fuente de datos, eliminando la información redundante o inconsistente. Se habilitó la trazabilidad de sobres, cajeros y aprobadores de entregas y se construyeron reportes de integración para la impresión de plantillas de cajeros. Con esto se logró que a partir de la incorporación de esta nueva funcionalidad en el Sistema Comercial, los cajeros y los jefes de oficinas comerciales tengan la posibilidad de interactuar automáticamente durante el flujo de aprobación de sobres que son recolectados en cada caja, añadiendo auditoría en las transacciones realizadas.

> **Gestión de Atención Comercial en Oficinas Comerciales - (GACO)**

A fines del 2013 se incorporó la herramienta GACO que desde CC&B, permite gestionar y organizar la atención de la Oficina Comercial, registrando el detalle de todos los trámites en forma ágil, incluyendo aquellos en los que, por el tipo o consulta a realizar, no quede asentada una transacción en el sistema.

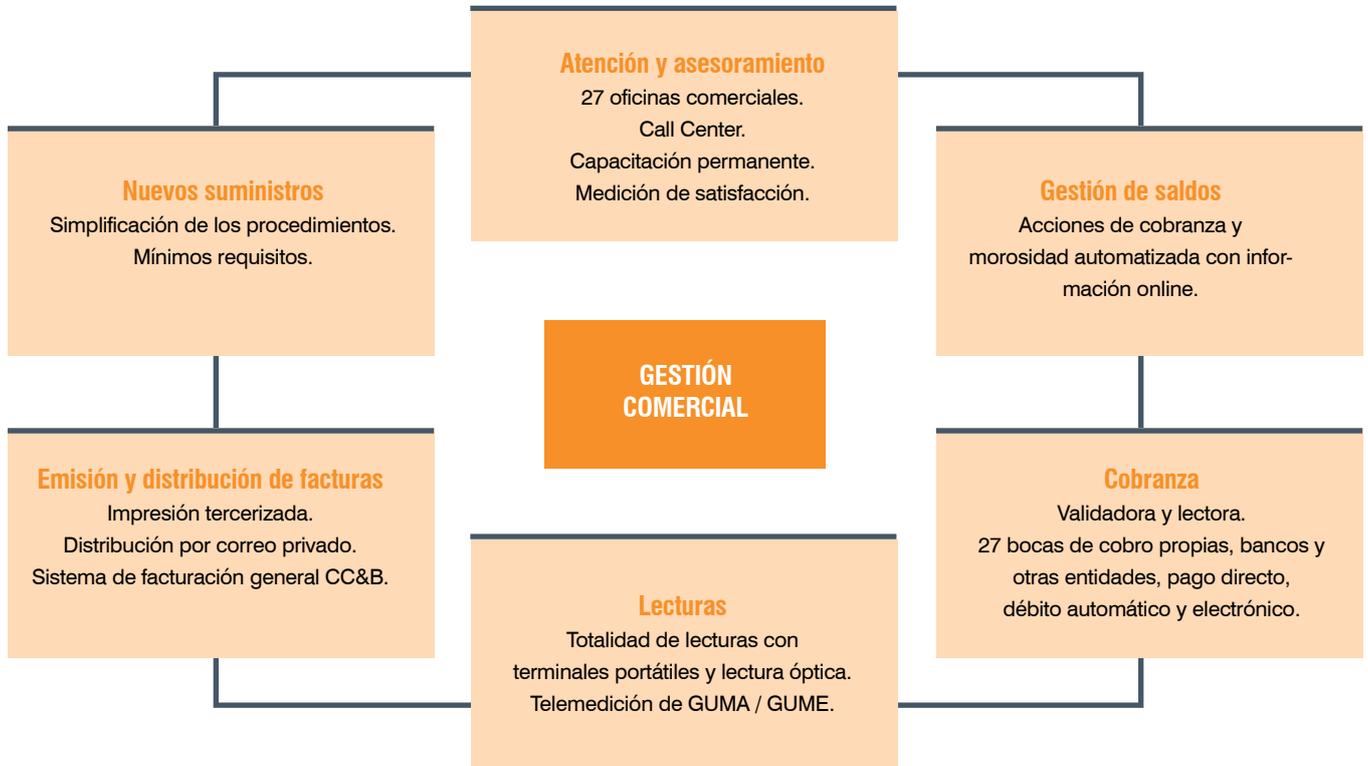
GACO no solo permite conocer el motivo por el cual el cliente concurrió a la Oficina, sino también registra y gestiona la lista de espera de clientes en el salón, con el fin de optimizar la atención y coordinación de los mismos, ya que se puede visualizar, por ejemplo, los tiempos que demanda la atención, y trabajar en función de estos para mejorarlos.

Complementariamente, a través de **Qlik View**, se desarrolló una aplicación que posibilita el análisis profundo e integrador de cada Oficina Comercial. Permite procesar, relacionar y presentar los resultados de la información generada por GACO, de una manera útil y oportuna para la toma de decisiones a todo nivel.

Centrado en cada oficina, zona, o en su totalidad, se visualizan las gestiones en detalle realizadas por el cliente, el tiempo que demoró en la oficina, la cantidad de veces que se presentó para realizarlo, quien lo atendió, etc.; obteniendo entre otros aspectos, indicadores efectivos acerca de la totalidad y clase de trámites realizados.

La complementariedad de estas herramientas, permite fijar metas y objetivos, analizar la trazabilidad de las interacciones del cliente con la empresa, y la posibilidad de comparación con otras áreas y aplicaciones de la empresa.

A modo de complemento, recordamos en el siguiente esquema la gestión comercial:



3.3 / CANALES DE CONTACTO CON LOS CLIENTES

Para Edenor, la comunicación con los clientes, la interacción y el desarrollo de nuevos canales, son objetivos de evaluación y mejora continua para lograr una mayor integración y cercanía al contexto en donde se desarrolla. Con esta premisa, la Empresa siempre está en la búsqueda de nuevos canales de comunicación que puedan satisfacer y adaptarse a las necesidades de los clientes.

El primer canal de contacto, como así también el más directo, son las 27 **Oficinas Comerciales** distribuidas en el Área de Concesión que brindan atención en el horario de lunes a viernes de 8 a 15 hs, y en donde el cliente, puede realizar todo tipo de trámite.

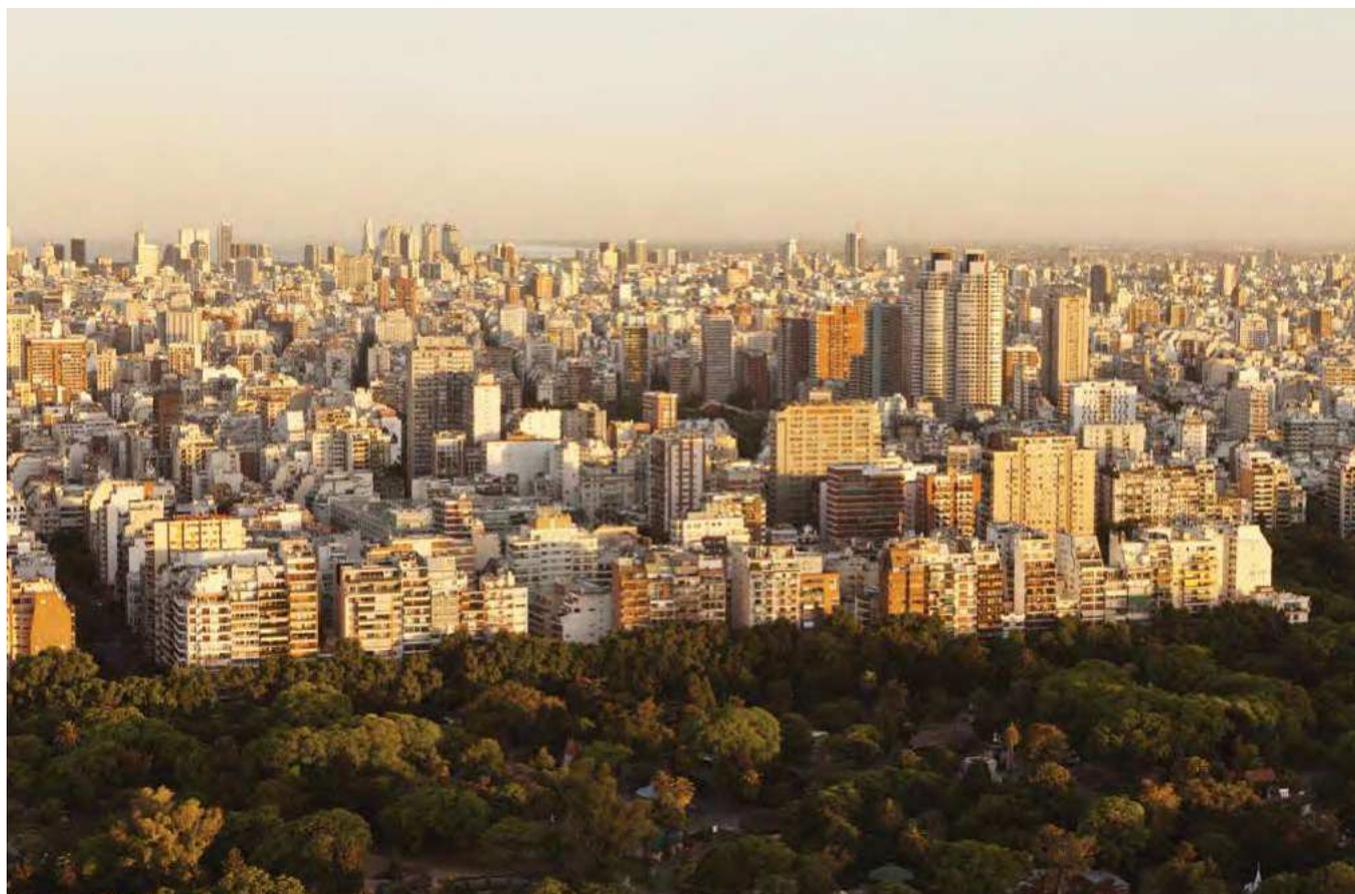
Para los Grandes Clientes, la Empresa posee **Ejecutivos de Cuenta** especialmente capacitados para brindar atención acorde a sus necesidades, como así también una línea telefónica gratuita para asistencia técnica y urgencias.

Asimismo, dispone de un **Centro de Atención Telefónica**, 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.

Con el objetivo de brindar una respuesta rápida, cómoda y concreta a dos de las consultas frecuentes por parte de los clientes, Edenor incorporó el servicio de mensajes de texto a través del cual mediante el envío de mensajes de texto (**SMS**) se puede consultar el monto y vencimiento de la factura, como así también hacer reclamos por falta de suministro.

Otro canal de contacto disponible es la página **Web de la Empresa**, que periódicamente es renovada, donde se puede encontrar información, no solo institucional, sino también realizar numerosas gestiones.

Durante el 2014, fue lanzado un nuevo canal de contacto llamado edenor 2.0. Se trata de una aplicación gratuita que permite al cliente la realización de reclamos de servicio técnico, trámites comerciales, y una variada gama de posibilidades online desde cualquier teléfono inteligente, tablet, o computadora personal. Con este salto cualitativo Edenor pasó a liderar el grupo de empresas de servicios públicos, al ofrecer a sus clientes y usuarios en general, una herramienta amigable, que facilitará el vínculo mutuo las 24 horas, los 365 días del año, desde cualquier lugar del mundo y en un solo lugar.



A continuación un resumen de lo señalado.

 <p>contacto personal</p>	<p>OFICINA GRANDES CLIENTES Y 27 OFICINAS COMERCIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultas y asesoramientos • Trámites comerciales • Cobro de facturas • Nuevos suministros • Reimpresión de facturas • Reclamos comerciales • Reclamos técnicos • Quejas • Respuestas a clientes • Trámites derivados del CAT • Back Office
 <p>contacto domiciliario</p>	<p>POR RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspecciones • Conexiones de nuevos suministros • Reposición del suministro • Control de pérdidas <p>POR GESTIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lecturas de medidores • Entrega de facturas • Entrega de notificaciones • Tareas de mantenimiento en la red eléctrica • Suspensión del suministro • Retiro del medidor
 <p>contacto telefónico internet / sms</p>	<p>CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)</p> <p>SERVICIO TELEFÓNICO COMERCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultas comerciales • Asesoramientos • Reclamos comerciales y técnicos • Respuestas a clientes • Respuestas ENRE • Derivación de los trámites que solicitan los clientes • Llamados personalizados por morosidad <p>EMERGENCIAS O FALTA DE SUMINISTRO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclamos por falta de suministro: <ul style="list-style-type: none"> - Atendidos por operadores - Ingresados por el Sistema de Respuesta Automática - Ingresados por SMS • Anuncios anticipando tareas programadas • Atención de emergencias <p>DENUNCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclamos por temas de SVP • Denuncias por robo de energía e instalaciones • Otras denuncias <p>SMS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de reclamos por falta de suministro • Consultas por el vencimiento de facturas <p>PORTAL WEB/INTERNET</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultas • Trámites y gestiones • Reclamos • Respuestas a clientes • Denuncias • Derivación de los trámites que solicitan los clientes
 <p>edenor 2.0</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consultar, visualizar, pagar e imprimir la última factura • Realizar reclamos online por falta de suministro • En casos de imposibilidad de lectura, se podrá ingresar el estado del medidor e incluso adjuntar una imagen del mismo. • Buscar y geolocalizar la oficina más cercana • Opciones para pagar la factura • Novedades y avisos de las cuentas que tenga asociada a la aplicación • Todas las noticias de Edenor en la pantalla

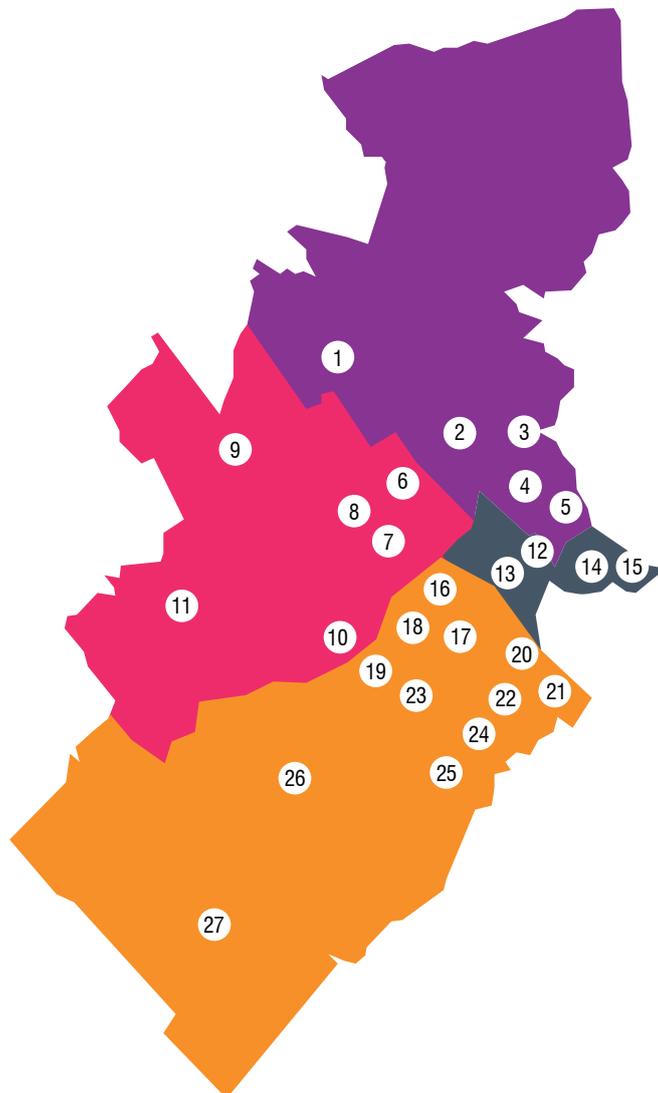
3.4 / OFICINAS COMERCIALES

Dentro del plan de infraestructura de la Empresa, durante el 2013 y 2014, la Gerencia de Atención Clientes y la Gerencia de Abastecimiento y Logística, planificaron mejorar las condiciones de 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, fue Tigre la primera oficina designada en la que, durante el 2014, se comenzó con la remodelación y ampliación previendo su reinauguración para el mes de enero de 2015.

El local requiere una ampliación de 133 m², alcanzando una superficie total de 280 m². La oficina fue diseñada especialmente para optimizar el servicio que brinda a los clientes y contribuir a la resolución eficiente de las consultas y trámites. Desde el mobiliario hasta los espacios de atención, fueron desarrollados para ofrecer un bienestar integral, y así, permitir disfrutar de su amplia comodidad.

A continuación la ubicación geográfica de todas las oficinas comerciales de Edenor.



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

3.5 / 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 Comerciales		Cobros	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Morón	468.224	359.666	25.672	24.833	15.783	13.921	18.705	13.029	1.218.773	1.107.344
Norte	285.614	224.624	10.525	12.031	15.667	15.887	18.493	10.227	520.276	459.360
Olivos	238.768	179.788	11.773	12.136	11.240	11.831	13.968	7.900	746.392	457.913
Pilar	312.341	240.594	22.834	24.014	13.434	13.637	18.137	9.951	495.792	749.613
Total Edenor	1.304.947	1.004.672	70.804	73.014	56.124	55.276	69.303	41.107	2.981.233	2.774.230

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

A continuación vemos el total de contactos técnicos (reclamos, consultas, reiteraciones y requerimientos)

Call Center	Requerimientos		Nuevos suministros		Reclamos			
	2013	2014	2013	2014	Comerciales		Técnicos	
					2013	2014	2013	2014
Total	283.765	275.564	7.042	3.261	20.950	4.778	2.766.311	3.169.679

3.6 / 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.

3.6.1 En Contacto

Como todos los años, durante el 2014 los clientes de Tarifa 1 y Tarifa 2 recibieron el folleto "En Contacto" junto con la factura.

Esto le permite a la empresa tener un canal de comunicación para dar a conocer temas de interés para los clientes.

Además de los folletos (se trata de un formato flyer), en las Oficinas Comerciales se colocan afiches con los temas del bimestre, para que los clientes que concurren a realizar trámites o pagos puedan informarse.

**Datos:**

- > 2.700.000 clientes lo reciben bimestralmente.
- > Afiches en las 27 Oficinas Comerciales.
- > Soporte online en la web.

Objetivos:

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

Los temas abordados fueron:

- > Seguridad en la instalación eléctrica.
- > Atención al cliente: canales de contacto.
- > Seguridad en la Vía Pública.
- > edenor 2.0.
- > Recomendaciones para el invierno y el verano (consejos sobre uso eficiente de la electricidad).

3.7 / LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

La satisfacción de los clientes es uno de los ejes estratégicos de la empresa, como tal, constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la organización y ayuda a la formación de una cultura que busca la eficiencia de la gestión.

La satisfacción es un factor determinante para el éxito de toda empresa, su medición permite valorar objetivamente la percepción de los clientes sobre el conjunto del servicio, y utilizar posteriormente esta información para optimizar el rendimiento en aquellas áreas que así lo ameriten.

Es por eso que desde el inicio de su gestión, Edenor se ha interesado en conocer la opinión de los clientes, por lo que año tras año realiza diversos estudios acerca de la imagen, aspectos relevantes del servicio, la atención brindada, requerimientos y expectativas de cada segmento tarifario.

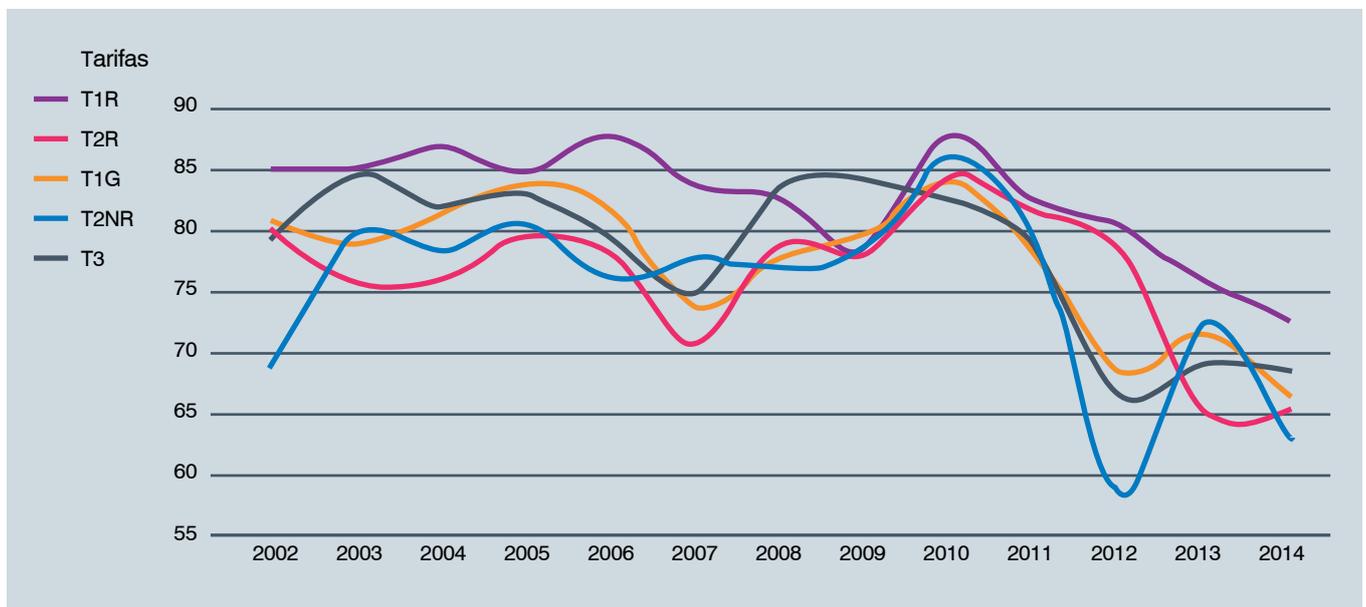
Los resultados de estos estudios constituyen la base para elaborar los Planes Anuales de Gestión con el objetivo de satisfacer sus necesidades mediante la mejora continua.

El estudio de Satisfacción General se realiza hace más de diez años, a través de una consultora externa. Mediante el mismo se busca conocer el grado de satisfacción de los clientes de Edenor, teniendo en cuenta que éstos pudieron o no tener un contacto efectivo con la distribuidora. Es decir, se trata de la percepción del cliente hacia los diferentes aspectos evaluados. El estudio se distribuye entre los clientes de las distintas tarifas y zonas geográficas del área de concesión.

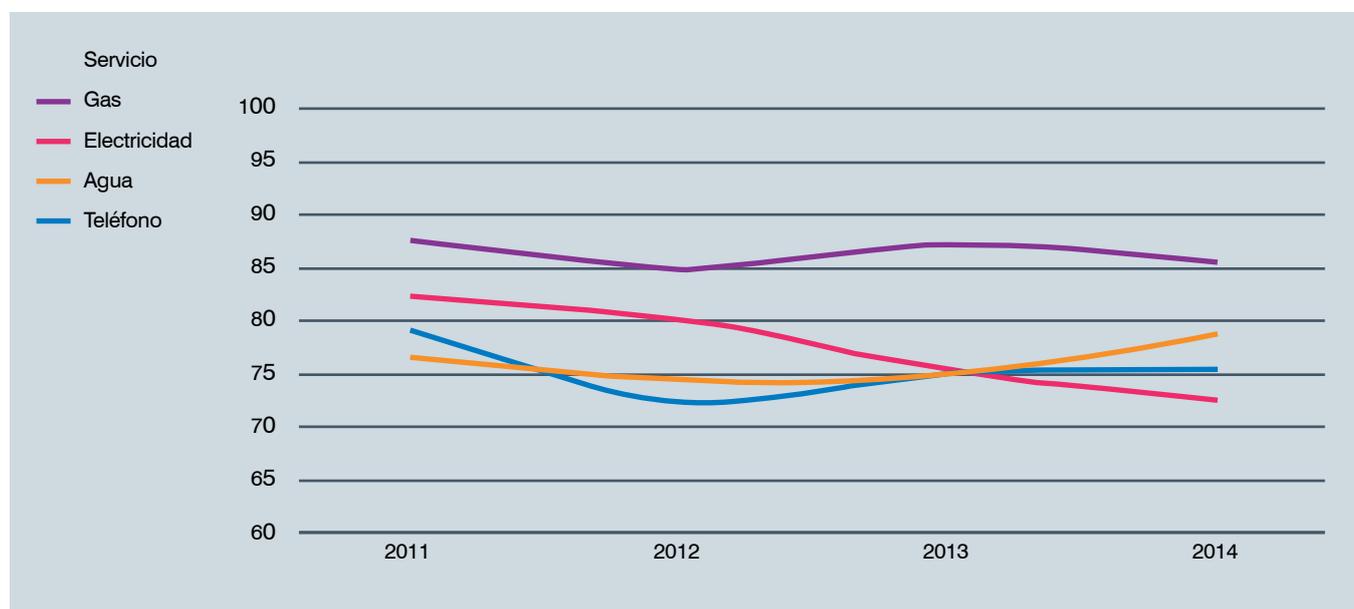
A continuación, los resultados:

Tarifas	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
T1R	85,1	85,2	86,9	84,9	87,6	83,7	82,7	78,5	87,8	82,5	80,3	75,6	72,8
T2R	80,4	75,5	75,9	79,5	77,7	70,5	78,8	77,9	84,3	81,4	78,3	64,9	64,9
T1G	80,8	78,8	81,4	83,7	81,6	73,4	77,7	79,5	84	78	68,3	71,4	66,3
T2NR	68,7	79,5	78,2	80,5	75,9	77,4	76,9	78,6	86	78,5	58,2	72,4	62,9
T3	79,2	84,5	81,9	82,9	79,4	74,7	83,5	84,2	82,3	78,8	66,3	69,0	68,3

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



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



Nivel de Satisfacción General en cada proceso de Atención

El estudio de Procesos se realiza con clientes que hayan intervenido en alguno de los procesos internos a evaluar: Atención en Oficinas Comerciales, Gestión de los Reclamos, Nuevos Suministros, Atención de Grandes Clientes, Morosidad y Gestión de Seguridad en la Vía Pública, con el fin de medir el nivel de satisfacción y obtener indicadores de gestión sobre los mismos.

	NNSS		Reclamos		SVP		Morosidad		CAT		Of. Comerciales		G. Clientes	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Total positivo	61,7	67,8	55,2	52,0	64,0	63,0	-	72,8	67,3	-	75,6	72,4	60,4	56,8

3.8 / ESTUDIO CIER

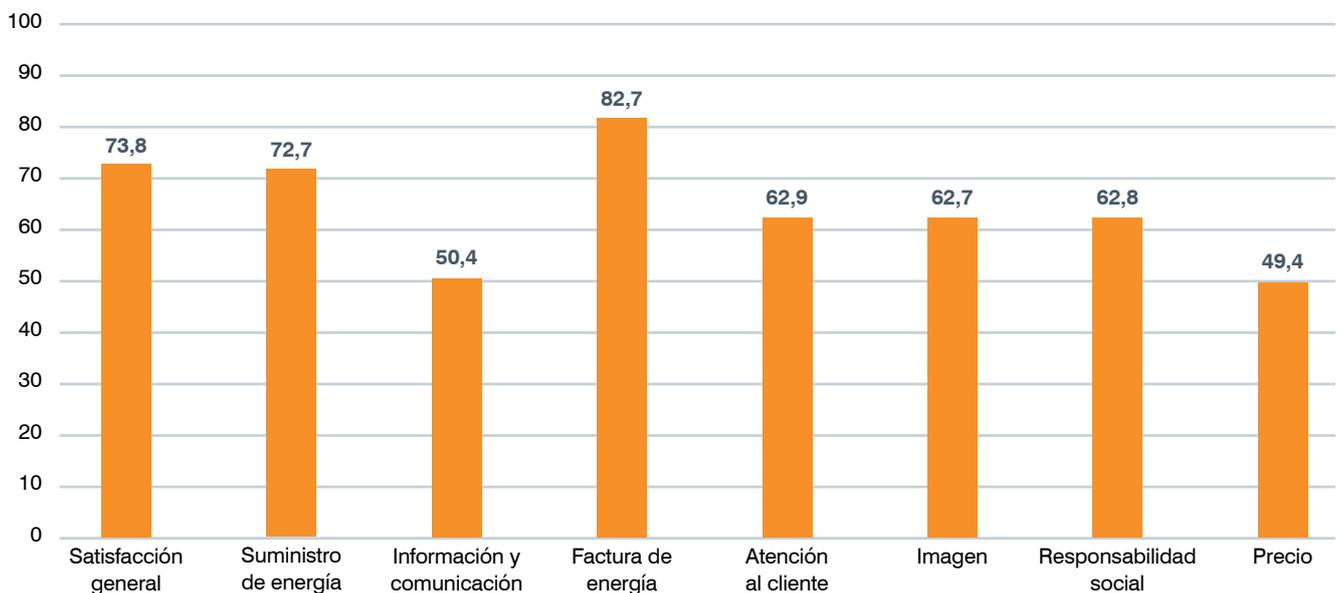
En el año 2014, Edenor participó de la 12° Encuesta CIER coordinada por la Comisión de Integración Energética Regional, cuyo objetivo principal es medir la satisfacción de los clientes, ponderando y evaluando distintos atributos y aspectos del servicio. Presentando sus resultados no sólo a lo largo de 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 pueden ser también, distintas empresas las que determinen esta curva) y orientar los esfuerzos con el fin de obtener una mayor satisfacción del cliente.



En esta última edición, las empresas participantes estaban distribuidas en 8 países de América del Sur y en 6 países de América Central. Las distribuidoras fueron organizadas en dos grupos en función del número total de consumidores: hasta 500 mil (35 empresas) y más de 500 mil (37 empresas) totalizando 72 distribuidoras que incluyen las 20 empresas brasileñas asociadas al BRACIER.

Analizados los resultados del estudio, se verificó que el valor de la Satisfacción General de los clientes Residenciales de la Tarifa 1 se mantuvo en un nivel alto y comparable al de las mejores empresas de Distribución Eléctrica a nivel regional (73.8%).

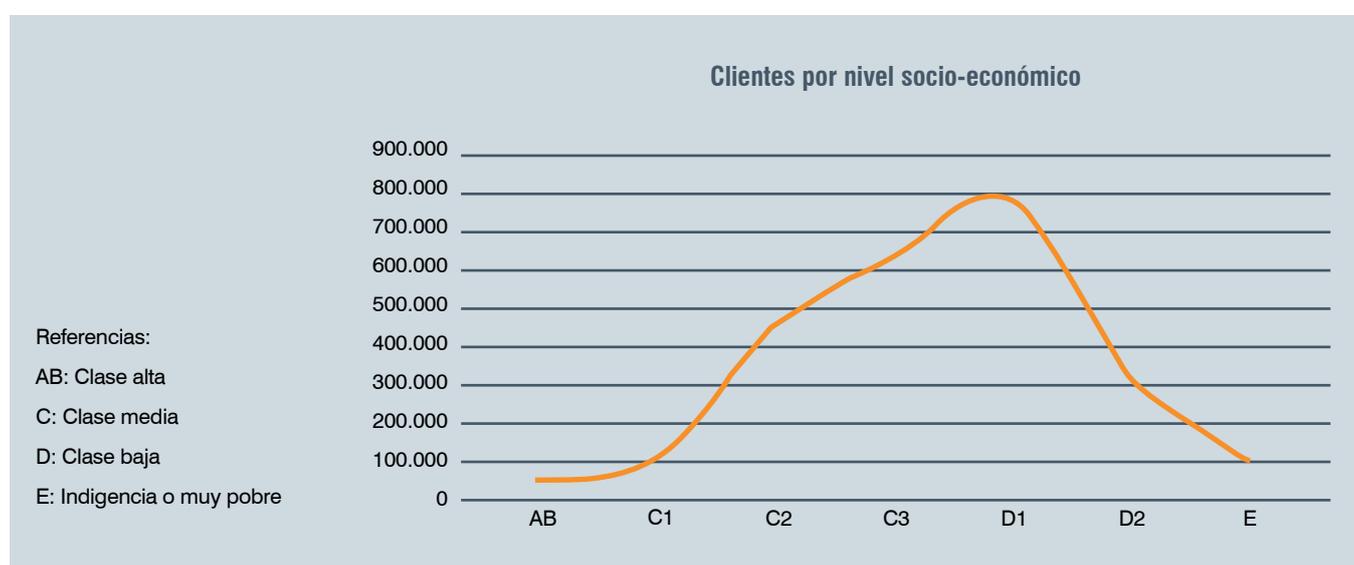
3.8.1 Nivel de satisfacción y aspectos que la componen



3.8.2 Categorización de los clientes residenciales

El relevamiento del nivel socio-económico de los Clientes Residenciales, es una característica de fuerte impacto en el direccionamiento de acciones puntuales hacia estos. Desde el año 2010 y mediante actualizaciones mensuales, se está trabajando con las bases de datos de clientes para conocer el segmento al que corresponden y de esta forma poder adecuar el tratamiento comercial y técnico que permita mejorar la prestación del servicio de la totalidad de los clientes.

El siguiente gráfico refleja la conformación de los diversos estratos al 31-12-2014



3.9 / 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).

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 futuras generaciones.

3.9.1 Con los más chicos

> Programas educativos

Se trata del 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 quince años.

Con la intención 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 2014 la Compañía encaró, en forma coordinada, una serie de actividades educativas destinadas a alumnos de escuelas primarias.

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.

En su estructura se desarrollan los siguientes programas: Conexión al futuro, Cien libros para nuestra escuela y www.edenorchicos.com.ar.

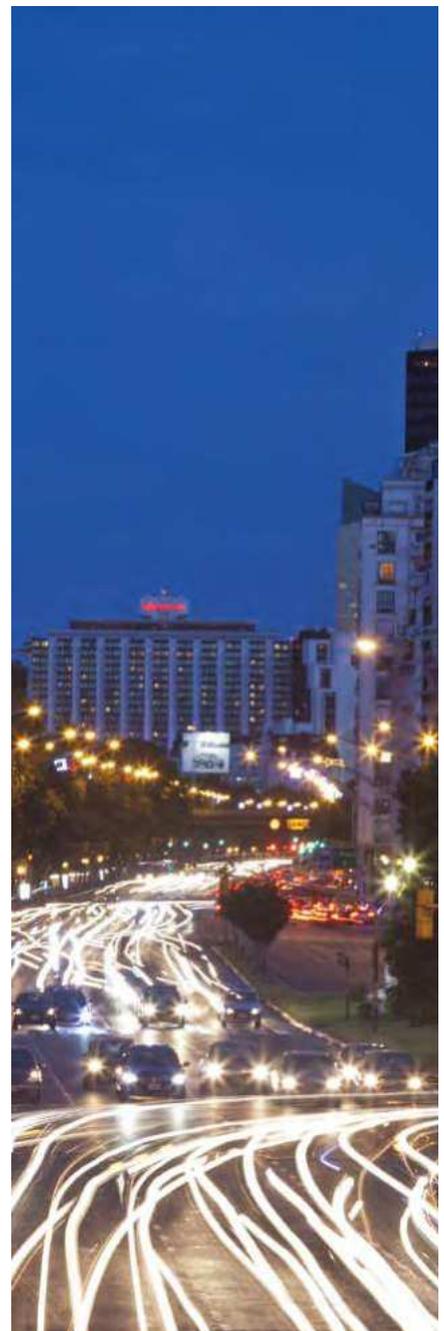
> Conexión al futuro

En 2014, el programa “Conexión al futuro” estuvo presente en la Feria de Ciencia y Tecnología “Tecnópolis”. La iniciativa consistió en una obra de teatro que, en lenguaje accesible para todos y especialmente orientado a los más chicos, explica el funcionamiento de la electricidad, el uso racional de la energía, su uso seguro en el hogar, la seguridad en la vía pública y otros aspectos de la energía eléctrica.

El espectáculo fue protagonizado por dos actores en los roles del Profesor Voltio, un científico experto en electricidad, y Luz, una inquieta alumna ávida de conocimiento en la materia. También se proyectó un vídeo con un simpático personaje, Amperito, que actuó como nexo entre los actores y el público.

La propuesta resultó gran convocante de público, que se acercó al stand para experimentar el mundo de la electricidad. Más de 21.200 espectadores presenciaron las numerosas funciones realizadas.

Desde 1998, cuando se comenzó con esta actividad, se visitaron 2.500 escuelas y asistieron a la obra más de 1.230.000 chicos.



> Cien libros para nuestra escuela

A través de esta propuesta se convocó a escuelas primarias de gestión estatal, localizadas dentro del área de concesión, a participar en un concurso sobre múltiples temas relacionados con la energía eléctrica. En 2014, la Compañía coordinó el programa con los municipios de Merlo, San Fernando y Tres de Febrero, y se contó con la participación de más de 8.000 alumnos.

La propuesta incentiva a los chicos a que presenten sus trabajos en forma de afiches y/o maquetas y las escuelas ganadoras reciben como premio una biblioteca compuesta por más de cien libros. Además se entregan computadoras usadas y en perfecto estado resultantes del recambio tecnológico realizado en la Compañía.

El programa empezó en 1995, y desde entonces se concretó la donación de más de 91.000 libros y 345 computadoras de recambio tecnológico.

> www.edenorchicos.com.ar

Es un sitio web ludo-educativo que forma parte de los “Programas Educativos”.

Con un contenido orientado a los niños, la página www.edenorchicos.com.ar brinda información didáctica sobre la historia de la electricidad, la seguridad, el uso eficiente, las formas de generación, y también juegos.

3.10 / Acciones relacionadas al negocio de la empresa

Seguridad Pública

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

La Seguridad Pública 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.

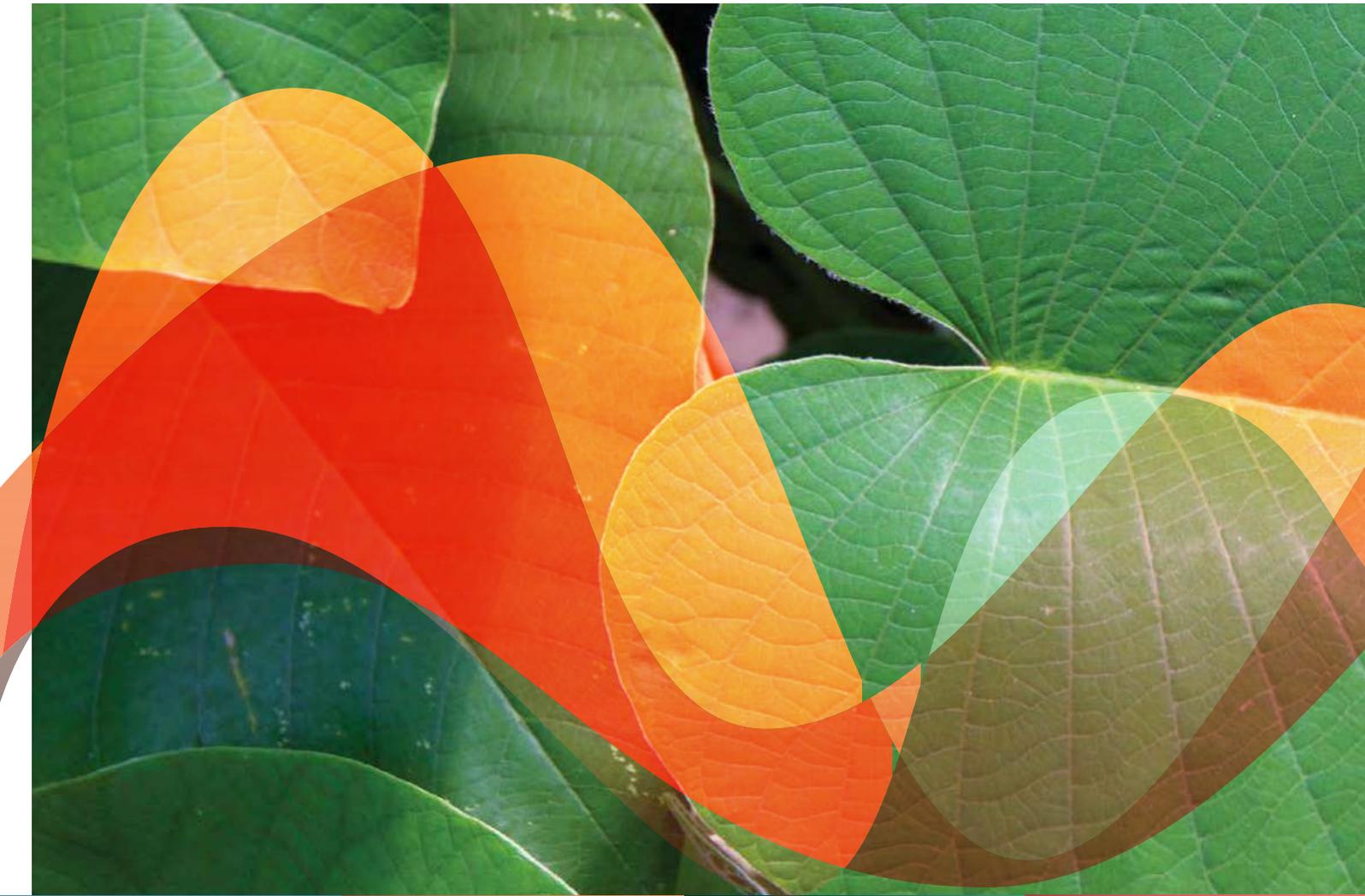


Todos los años el IRAM lleva a cabo una auditoría de Certificación del Sistema de Seguridad Pública según lo estipulado por la Resolución ENRE N° 421/2011. Edenor ha certificado anualmente el Sistema de Seguridad Pública desde su implementación en el año 2004, obteniendo continuamente resultados positivos.

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 los anteriormente citados programas educativos: “Conexión a futuro” y “Cien Libros para mi escuela”.

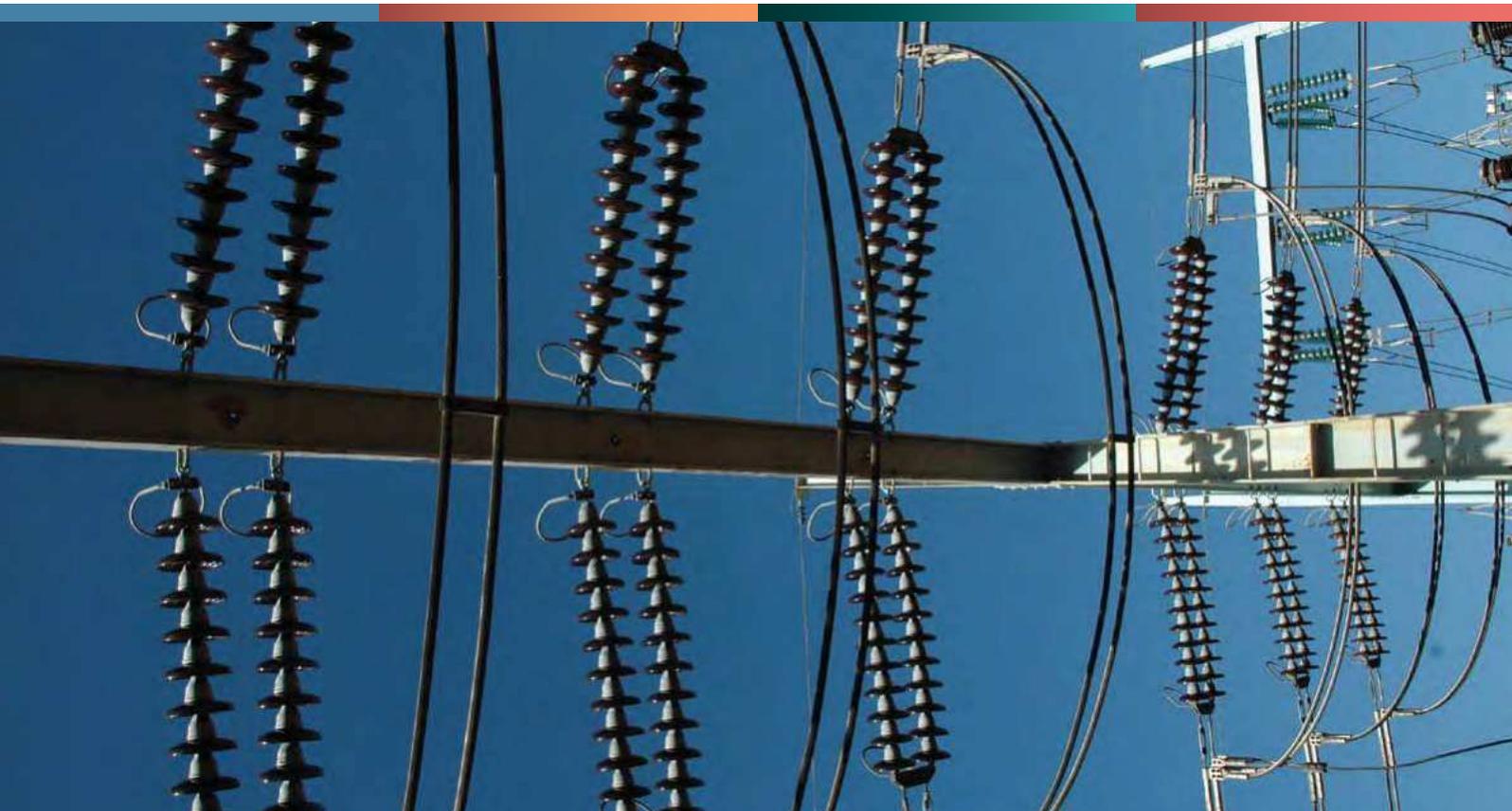
Adicionalmente, frecuentemente se difunden afiches en oficinas comerciales y se han entregado junto a las facturas de energía, consejos dirigidos al público en general sobre temas de Seguridad Pública.







4 EDENOR Y LA SUSTENTABILIDAD



4.1 / LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

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

Entendiendo 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. Se busca 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 incluya la construcción de nuevas subestaciones y la extensión de tendido eléctrico y, por otro lado de gestión integrada que involucran exigentes acciones de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, Medio Ambiente, Calidad y Seguridad Pública.

4.2 / RESPONSABILIDAD SOCIAL

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."³

3. Norma ISO 26000.

Esta actividad se desarrolla en forma voluntaria e independiente del cumplimiento de todas las obligaciones que le imponen la legislación vigente. 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.

De la misma forma Edenor es miembro del Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sustentable (CEADS), lo que permite un intercambio permanente con las empresas participantes.

4.2.1 / Pacto Global de las Naciones Unidas

En 2013 y 2014 se presentaron las "Comunicación de Progreso" (COP) anual informando los avances en la promoción de los diez principios del Pacto. Están disponibles en la red interna de la empresa y en la web corporativa.

Recordamos los 10 principios

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.

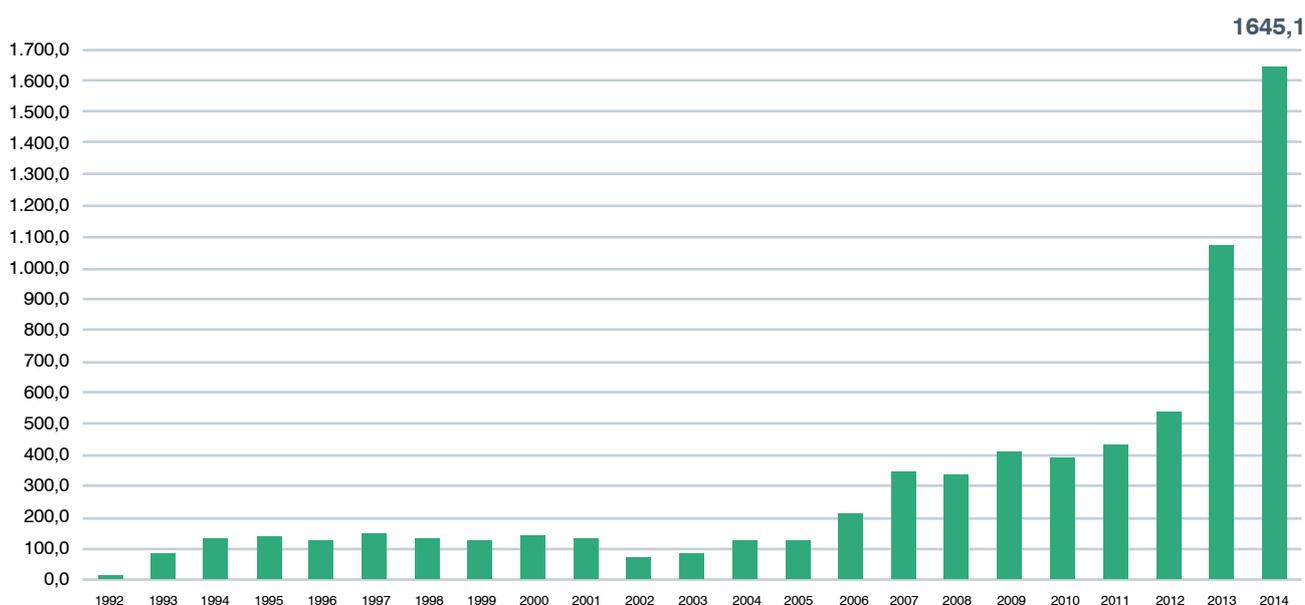
Anti – Corrupción

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

4.3 / INVERSIONES TOTALES ANUALES

La demanda de energía eléctrica se encuentra en continuo crecimiento permanente, es por ello que continuó incrementando fuertemente las inversiones para mejorar su red eléctrica, triplicando la inversión en 2 años.

Inversiones en moneda corriente (en millones de \$)



4.3.1 Obras más importantes en el período

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 2013/2014 por superar 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.

A continuación ofrecemos un resumen de las inversiones y obras más relevantes ejecutadas en el bienio.

Nuevos Suministros

2013

Se conectaron los pedidos de los nuevos suministros de unos 37.560 clientes T1 (residenciales) y unos 1.194 clientes T2 (mayormente comerciales) y T3 (grandes clientes). Adicionalmente, se otorgaron los aumentos de potencia requeridos por los clientes.

2014

Se conectaron los pedidos de los nuevos suministros de unos 33.337 clientes T1 (residenciales) y 1.179 clientes T2 (mayormente comerciales) y T3 (grandes clientes). Adicionalmente, se otorgaron los aumentos de potencia requeridos por los clientes.

Estructura de Trasmisión

2013

- Inicio de las obras de Ampliación Subestación Rodríguez 220/132 kV 2x300 MVA y electroductos 132 kV de vinculación a Subestaciones Pilar y Malvinas.

2014

- Nuevo Electroducto de 132 kV entre las Subestaciones Rodríguez, Malvinas y Manzone. 5,37 km de cable subterráneo y 8,57 km de Línea Aérea.
- Inicio nuevo Electroducto de 132 kV entre las Subestaciones Colegiales, Futura Urquiza y Agronomía,
- Inicio nuevo Electroducto de 132 kV entre las Subestaciones Suarez y Villa Adelina.
- Inicio renovación Electroducto de 132 kV entre las Subestaciones Morón y Castelar.
- Inicio renovación Electroducto de 132 kV entre las Subestaciones Nuevo Puerto, Libertador y Vicente López.

Estructura de Subtrasmisión

2013

- Nueva Subestación San Alberto 132/13,2 kV – 2x40 MVA. Puesta en servicio de un Transformador 40 MVA.
- Ampliación de la Subestación Agronomía 132/13,2 kV – 3x40 MVA
- Ampliación de la Subestación Catonas 132/13,2 kV 2x40 MVA a 2x80 MVA. Puesta en servicio de un Transformador 80 MVA
- Ampliación de la Subestación Tortuguitas 132/13,2 kV 2x40 MVA a 2x80 MVA. Puesta en servicio de un Transformador 80 MVA
- Nueva Subestación provisoria José C. Paz 132/13,2 kV 1x40 MVA

2014

- Ampliación de la Subestación Benavidez 132/13,2 kV – 3x40 MVA
- Nueva Subestación Manzone 132/13,2 kV – 2x40 MVA. Puesta en servicio de un Transformador 40 MVA.
- Ampliación de la Subestación Catonas 132/13,2 kV 2x40 MVA a 2x80 MVA. Puesta en servicio del segundo Transformador 80 MVA
- Ampliación de la Subestación Ciudadela 132/13,2 kV 2x40 MVA a 2x80 MVA. Puesta en servicio de un Transformador 80 MVA
- Ampliación de la Subestación Edison 132/21/13,2 kV 2x60/40/20 MVA + 1x40 MVA a 3x60/40/20 MVA + 1x40 MVA.

Estructura de Subtrasmisión

2013	2014
	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación de Subestación Malvinas 33/13,2 kV de 2x14 MVA a 3x20 MVA. Puesta en servicio de dos Autotransformadores de 20 MVA. • Nuevo Centro de Rebaje El Cazador 33/13,2 kV 2x14 MVA. Vinculación 33 kV con Subestación Maschwitz.

Estructura de Distribución

2013	2014
<ul style="list-style-type: none"> • 30 nuevos alimentadores en Subestaciones nuevas y existentes: CASANOVA, CATONAS, COLEGIALES, FORD, LUZURIAGA, MALVINAS, MELO, PASO DEL REY, SAN ALBERTO, SUAREZ, TECNOPOLIS, MARCOS PAZ, PUERTO NUEVO, SAN JUSTO, CR (centro de rebaje) ESCOBAR • Cierres entre alimentadores de Media Tensión de subestaciones varias. • 417 nuevos Centros de Transformación Media/Baja tensión y 676 aumentos de potencia en existentes que incrementaron la potencia instalada en 260 MVA. 	<ul style="list-style-type: none"> • 52 nuevos alimentadores en Subestaciones nuevas y existentes: AGRONOMIA, BANCALARI, BENAVIDEZ, CIUDADELA, DELVISO, JOSE C.PAZ, LUZURIAGA, MASCHWITZ, MATHEU, MELO, MIGUELETES, NOGUES, NORDELTA, PANTANOSA, PASO DEL REY, PILAR, PONTEVEDRA, ROTONDA, SAAVEDRA, SAN ALBERTO, SUAREZ, VIDAL, SAN FERNANDO, SAN JUSTO, CR CAZADOR, CR ESCOBAR, CR ORO VERDE • Cierres entre alimentadores de Media Tensión de subestaciones varias. • 537 nuevos Centros de Transformación Media/Baja tensión y 926 aumentos de potencia en existentes que incrementaron la potencia instalada en 398 MVA.

Mejoras de Red

2013	2014
<ul style="list-style-type: none"> • 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 SSEE. 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 reempla- 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 reemplazo de baterías y otros elementos. • En Media Tensión: Se ha efectuado el reemplazo de interruptores de Media Tensión en Subestaciones e instalación de protecciones de arco interno en tableros Media Tensión. Se continuó con

Mejoras de Red

2013

zo 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 (voltaje fuera de parámetros establecidos).

2014

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

2013

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.

2014

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 reemplazó equipamiento de telecontrol obsoleto en SS. EE.

Se efectuaron nuevas acometidas de Fibra Óptica, nuevos equipos multiplexores y routers, nuevos software y UPS, y mejoras en los equipos de respaldo.

Continuó la instalación del sistema de Video Vigilancia y Control de Acceso en Subestaciones nuevas e 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. Comenzó a implementarse el proyecto de telecontrol de la red de MT. Se reemplazó equipamiento de telecontrol obsoleto SS. EE. y se agregaron nuevas SSEE telecontroladas.

Recupero de energía

2013

Se realizaron 28.062 normalizaciones en clientes clandestinos, incluyendo la adecuación y blindaje de habitáculos y la normalización de redes y acometidas.

2014

Se realizaron 15.464 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

2013

2014

- Se 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 ha efectuado la normalización de distancias antirreglamentarias la red MT.
- Se ha relevado y adecuado un importante porcentaje de red BT. Se han reemplazado cajas esquineras por gabinetes tipo buzón, se han adecuado cajas de medición y toma y se han repuesto redes por robo.

4.4 INNOVACIONES TECNOLÓGICAS PROYECTOS Y DESARROLLOS

El desarrollo de nuevas tecnologías y las mejoras continuas en los procesos, son parte de una base firme para demostrar la sustentabilidad del negocio.

Durante los años 2013 y 2014 se continuaron los proyectos preexistentes y se desarrollaron nuevos, colocando a la empresa a la vanguardia en muchas áreas:

4.4.1 Desarrollos propios

Proyecto Técnico

La Gerencia de Proyectos Especiales, creada en el 2014, lidera el “Proyecto Técnico”, cuyo objetivo es optimizar la gestión operativa de la empresa a partir de la implementación de un software de gestión integral de los activos que conforman las instalaciones y el principal recurso de la empresa, su fuerza de trabajo.

Esta nueva tecnología permitirá alcanzar un umbral, más elevado, de servicio al cliente, dado que nos brindará un mayor conocimiento de nuestras instalaciones y una mejor planificación de las acciones de mantenimiento, para lograr, así, una reducción sostenida de las tasas de falla. También nos posibilitará mantener una mayor efectividad en el direccionamiento de las tareas emergentes, habituales de la explotación técnica y comercial, gracias a las mejoras en la programación, el despacho de tareas, la planificación de obras y la reducción de cortes.

Para esta implementación, se han seleccionado dos paquetes de software de clase mundial, líderes en la industria:

Click-Software

Un producto de origen israelí, que se destaca por su tecnología móvil, apoyándose en los más modernos celulares del mercado

SAP

Una herramienta implementada en Edenor S.A. desde 1995, que será ampliada para el mantenimiento y la gestión de nuestros activos.

El equipo que llevará a cabo este proyecto, se conformó seleccionando especialistas de todas las áreas de la compañía, y desarrollará sus tareas en un espacio establecido especialmente, ubicado en el partido de San Martín en la provincia de Buenos Aires.

edenor 2.0

Durante 2014 se implementó la aplicación móvil edenor 2.0 para Android, IOS y Windows Phone.

Una vez más Edenor ha sido pionera en este tipo de iniciativa, dado que es la primer utility en la región en implementar este servicio al cliente.

Las principales funcionalidades son:

- > Consulta de datos de facturación e impresión de copia válida de factura.
- > Reclamos por falta de energía.
- > Recepción de notificaciones de Edenor.
- > Ingreso de lectura de medidores internos.
- > Consulta de ubicación de oficinas comerciales cercanas.

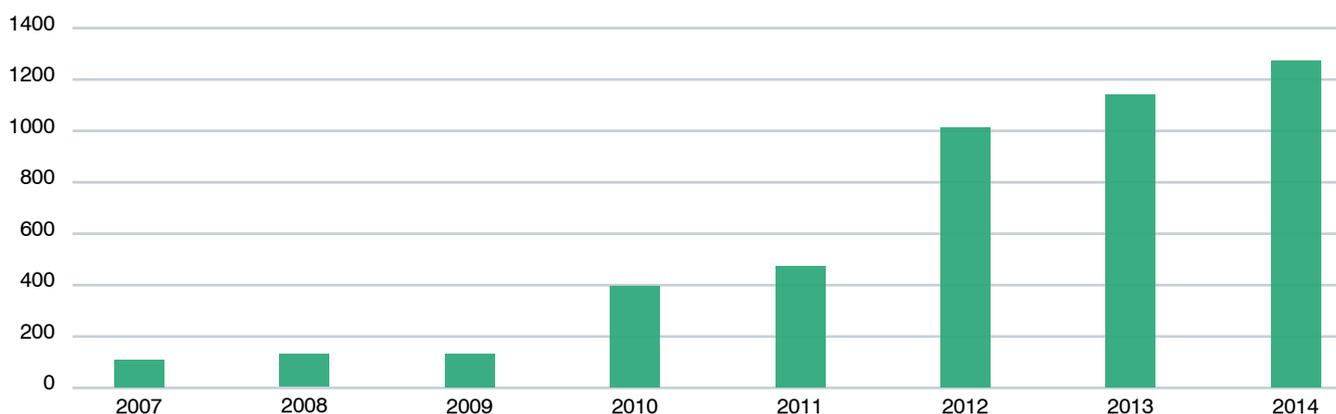
Esta aplicación fue promocionada a través de las redes sociales, sitios web y folletos que acompañan la factura a los clientes.

> Telesupervisión de la red MT/BT

Se prosiguió con la instalación de equipos para el Plan de Telesupervisión MT/BT iniciado en 2007. A fin de 2014 se cuentan con 1304 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.



Centros MT y/o MT/BT telesupervisados



Telecontrol de la red MT

El telecontrol 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.

Durante 2013 y 2014 se continuaron integrando al SCADA (Supervisión, Control y Adquisición de Datos) equipos de maniobra (seccionalizadores y reconectores) en la red aérea de MT. Al 2014 se cuenta con 82 equipos telecomandados.

Dados los excelentes resultados obtenidos por el telecontrol de la red aérea de MT, en 2013 se realizó la primera prueba piloto de telecontrol en red subterránea. La prueba se llevó a cabo en tres centros de transformación de un mismo anillo de MT ubicados en el partido de Vicente López. Los tres centros de transformación se vincularon al Centro de Control de Edenor mediante fibra óptica. A partir de la experiencia obtenida se elaboró un plan de implementación plurianual.

Corte a distancia

Hacia fines de 2012 se evidenció la necesidad de contar con nuevas soluciones tecnológicas para optimizar las acciones de Disciplina de Mercado en clientes morosos crónicos o de difícil acceso. Luego de una etapa de análisis en 2013, se efectuó durante 2014 un proyecto piloto que constó de la instalación de 40 medidores equipados con relé de corte bipolar y un módulo de radiofrecuencia para su comando en un rango máximo de 100 metros.

La implementación de esta solución resultó exitosa. Se disminuyó considerablemente el tiempo necesario para las acciones de campo y evitó posibles nuevas visitas por acciones no concretadas.

El avance tecnológico hizo que los costos de esta solución se equiparen con los costos de una red de medición AMI (infraestructura de medición avanzada), de gestión centralizada. Se prevé avanzar en 2015 con una prueba de la nueva tecnología.

Lectura concentrada en edificios

Se finalizó la prueba piloto del concentrador de lectura para clientes Tarifa 1. El proyecto implicó el desarrollo de un equipo concentrador de datos para medidores electrónicos residenciales. El concentrador se ubica dentro del edificio y transmite hacia la vía pública la información de hasta cuarenta medidores. El lector no necesita ingresar a las instalaciones del cliente para tomar los datos de facturación, agilizando la tarea y la calidad de la información.

Telemedición de clientes Tarifa 3

Se continuó ampliando la base de grandes clientes (Tarifa 3) telemedidos mediante la incorporación de nuevos modelos de módems GPRS. Estos equipos son más compactos que los utilizados hasta el momento y emplean un servicio celular dedicado, mejorando sustancialmente la robustez de la comunicación.

La integración de lectura a distancia permite reducir los desplazamientos del personal de Edenor abocado a la tarea de lectura. Se proyecta continuar ampliando la base de clientes telemedidos durante 2015.

Software para telemedición “Galaxy”

Se finalizó la puesta en marcha del servidor de medición remota “Galaxy”. A fines de 2014 se ingresaron 53 medidores: 31 para clientes de Tarifa 3, 20 pertenecientes a Subestaciones y 2 puntos recolectores de interrupciones en el Delta del Paraná. Se encuentran en fase de validación las modificaciones al sistema comercial para que tome los datos de facturación directamente desde la base de datos de Galaxy.

Piloto Advanced Metering Infrastructure

Entre 2013 y 2014 se efectuó una prueba piloto para evaluar la viabilidad



de utilizar comunicación por onda portadora (PLC) en la red eléctrica de Edenor para gestión a distancia de medidores residenciales. Se instalaron 20 medidores inteligentes con módulo de comunicación PLC a lo largo de la red de BT y un equipo concentrador en el centro de transformación correspondiente y vinculado al software AMI mediante fibra óptica.

La prueba demostró que la red es apta para este tipo de comunicación PLC, permitiendo gestionar la totalidad de los medidores de forma exitosa. Este proyecto sienta las bases para la definición de futuros proyectos integradores.

Proyecto COF (Cables Oil Filled)

Durante el 2013 y 2014 se continuó trabajando en este proyecto.

El desafío es desarrollar métodos y procedimientos confiables que permitan la detección de fugas y el monitoreo de los flujos del aceite aislante en los cables de alta tensión. Contar con un método para bajar los tiempos y los costos de detección de fallas, implica un impacto inmediato en el servicio, a partir de una sustancial reducción de los tiempos de cortes por pérdidas del fluido aislante. A su vez, el hecho de ubicar el lugar de la falla con mayor precisión, facilita disminuir significativamente la superficie de zanjeo necesario para rastrear la pérdida.

Con el objetivo de minimizar el impacto ambiental, Edenor junto con un laboratorio externo, realizó pruebas en los COF. En esta experimentación, se realizaron dos acciones: una referida al monitoreo constante de las presiones en tramos hidráulicos del COF y otra a un modelo de impacto ambiental potencial ante una eventual pérdida de aceite. En este último caso, se realizó un ejercicio de simulación con la finalidad de estudiar la permeabilidad del fluido, las propiedades de dispersión y las condiciones y velocidades de migración en el subsuelo terrestre.

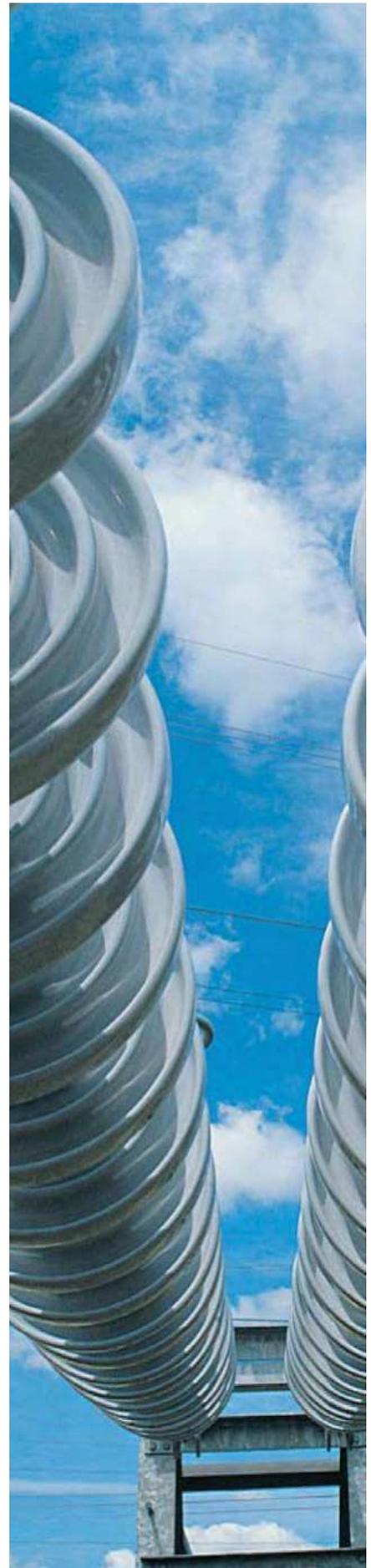
Como resultado de los estudios precedentes, en el año 2010, se inició el retiro de las tierras que han absorbido aceite de cables OF. Estas tierras son estacionadas en condiciones aeróbicas, para su limpieza por degradación natural.

Durante el período 2013 se retiró y estacionó un promedio de 1,04 m³ de tierra por mes.

Laboratorio de ensayos de elementos para TCT.

Se encuentra en vías de certificación por resolución SRT 592/04, de acuerdo a Norma IRAM 301 (ISO/IEC/17025), "Requisitos Generales para la competencia de los Laboratorios de Laboratorio de Ensayos de Aislamiento de Elementos de Protección" - 4ta. Edición - Set/2005-.

El área de Gestión y Aseguramiento de la Calidad realizó una auditoría interna del Sistema de Gestión Integrado por dicha norma en abril del 2013. Durante el transcurso de 2014, se llevó a cabo un trabajo de seguimiento y consultoría de la resolución de los hallazgos surgidos de dicha auditoría, asesorándolos en el análisis de causa raíz, planificación de la acción correctiva y ejecución de la misma.





4.4.2 Investigación conjunta con la Universidad Tecnológica Nacional (UTN)

En el marco del acuerdo realizado con la Universidad Tecnológica Nacional – Facultad Regional General Pacheco, se trabaja en forma conjunta en los siguientes proyectos de investigación y desarrollo:

Localización de descargas parciales en subestaciones

Se convocó a la Universidad Tecnológica Nacional - Facultad Regional General Pacheco, a los fines de llevar a cabo el proyecto de investigación y desarrollo, en forma conjunta con la Empresa TRANSENER, consistente en lograr la aplicabilidad en las Subestaciones de Edenor S.A. de un sistema de localización de descargas parciales, desarrollado por la citada empresa de transporte.

Viviendas modulares transportables

Se convocó a la Universidad Tecnológica Nacional - Facultad Regional General Pacheco, a los fines de llevar a cabo el proyecto de diseño de un módulo habitacional transportable (MHT), con eficiencia energética, de acuerdo a requisitos específicos definidos por Edenor S.A.

Capacitación de Jóvenes Profesionales

Para la formación de los Jóvenes Profesionales se utilizan las instalaciones de la Universidad en su Regional Pacheco, al terminar el curso de formación los mismos comienzan a cumplir tareas en la empresa.

4.4.3 Presentación de trabajos en congresos

Edenor S.A. participa activamente en los congresos a nivel internacional, relacionados con su actividad, presentando trabajos sobre mejoras y nuevos desarrollos implementados en la empresa.

ICOLIM 2014 – Budapest, Hungría (Congreso Internacional en Trabajos con Tensión)

Edenor S.A. presentó los siguientes trabajos:

- > “Instalación de Antenas Celulares sobre Líneas de Media Tensión Energizadas”.
- > “¿Cómo evitar fallas de herramientas y equipos de TCT? El Control Preventivo.

El primer trabajo fue distinguido como The Best Paper Award. Consiste en el aprovechamiento de las columnas de la red eléctrica para la instalación de antenas para telefonía móvil. Esto permite reducir la cantidad de espacios afectados por la instalación de antenas; disminuir el impacto visual; reducir tiempos de trabajo y gestión; optimizar los recursos en general.

CIDEL Argentina 2014 (Congreso Internacional de Distribución Eléctrica)

Edenor presentó los siguientes trabajos:

- > “Reforma de Elementos de Maniobra para su Integración a Telecontrol”
Este trabajo tuvo una excelente recepción y despertó, por su originalidad, verdadero interés en los participantes del Congreso.

- > “Optimización de los Trabajos en Campo para la Reparación de Transformadores de Gran Potencia: Estudio de caso”

Este trabajo recibió un reconocimiento especial por parte de las autoridades del Congreso.

- > “Distribución en Islas”
- > “Descargas Parciales”

Este trabajo se presentó conjuntamente con la Universidad Tecnológica Nacional.

SEMINARIO TRANSFORM AMERICAS – SIGAT

CIER 2014 – Cartagena, Colombia

Edenor fue invitado a disertar sobre el estado del arte alcanzado en la actualidad, para la explotación de transformadores de potencia.

FONPI (Foro para una Nueva Política Industrial)

Edenor fue convocado a integrar el Comité de Honor del Foro realizado en la Cámara de Diputados de la Nación, en Septiembre de 2014. Esta iniciativa convocó a representantes de distintos sectores y contó con el apoyo de la Honorable Cámara de Diputados de la Nación y del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la Nación.

4.4.4 Participación en grupos de trabajo

Asociación Electrotécnica Argentina (AEA)

Edenor S.A. participa en la Presidencia y Secretaría del Comité de Estudios 08 (CE08) de la AEA, siendo referente institucional en el desarrollo de las llamadas “Redes Eléctricas Inteligentes”. Producto de la creciente importancia de la generación de energía mediante fuentes no contaminantes, AEA decidió crear un Organismo de Estudios sobre la materia. Edenor ejerce también la Presidencia y Secretaría de dicho Organismo.

FONARSEC - IRESUD

El proyecto tiene por objeto introducir en el país tecnologías asociadas con la interconexión a la red eléctrica, en áreas urbanas, de sistemas solares fotovoltaicos distribuidos, contemplando para ello cuestiones técnicas, económicas, legales y regulatorias. Es parcialmente subsidiado a través del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva y para su ejecución se creó el Convenio asociativo público - privado IRESUD.

En 2014 se efectuaron cuarenta instalaciones fotovoltaicas en dieciséis provincias. En particular, se destacan: edificio Anexo del Congreso de la Nación; Secretaría de Energía de la Nación; ENRE; Centro Atómico Constituyentes.

Se prevé para 2015 realizar una instalación de 1,5 kW en edificios de Edenor S.A.

En la base Marambio, Antártida Argentina, se realizó una instalación de 1,5 kW de potencia con el fin de demostrar la factibilidad del uso de este tipo de tecnología en climas extremos. Se evaluará su desempeño y eficiencia



con el fin de poder proyectar instalaciones mayores que produzcan un ahorro significativo de combustible de origen fósil y fundamentalmente la disminución de emisiones CO2 a la atmósfera.

Ciudad Inteligente Armstrong

Edenor S.A., a través de ADEERA, participa como consultor en “Smart City Armstrong”.

El proyecto, auspiciado por la Secretaría de Energía de la Nación, contempla la instalación de diferentes tecnologías de redes inteligentes y generación no convencional en la ciudad de Armstrong, Santa Fé. La primera etapa, ya en curso, consta de la instalación de medidores inteligentes con comunicación a distancia. La segunda etapa implica el telecontrol y telesupervisión de la red de MT y la estación transformadora MT/MT. Finalmente, una futura etapa incluirá generación solar, eólica y micro-hidráulica.

Proyectos de investigación en almacenamiento de energía

Edenor S.A. fue convocada por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva para participar en la Mesa de Implementación de Almacenamiento de Energía. Se identificaron los temas más relevantes en la materia, a través de un proceso llevado a cabo con actores del sector público y privado. Se espera como resultado de ese proceso, obtener una agenda con las temáticas más relevantes para poner en marcha acciones de investigación, desarrollo, innovación y formación de RRHH, las cuales son financiadas con instrumentos del MinCyT.

4.5 EDENOR Y LA CALIDAD DE GESTIÓN

Como pilar fundamental del Sistema de Gestión Integrado, el Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentra certificado bajo el estándar internacional ISO 9001:2008, que fue certificado por primera vez en el año 1999, lográndose mantener su certificación a la fecha, en 2014, se logró el mantenimiento de dicho sistema de gestión Integrado, certificado por un organismo externo acreditado.

4.5.1 / IRAM - Sistema de Gestión de calidad

Asimismo, se continuó con la participación en el Comité de Calidad, de los Subcomités de: Sistemas de Gestión de la Calidad (SC2); Tecnologías de Apoyo (SC3) y Conceptos y Terminología (SC1).

En dichos Subcomités, se realiza el análisis de los distintos documentos de la agenda internacional de ISO, de la cual Argentina, a través de los Subcomités anteriormente mencionados que operan en IRAM, debe dar su opinión técnica, y su correspondiente voto.

4.5.2 / Sistema documental:

El sistema permite elaborar, mantener y actualizar, la documentación obligatoria del estándar ISO 9001, que se refiere a:

1. Control de la Documentación
2. Control de los Registros
3. Auditoría Interna

4. Acciones Correctivas
5. Acciones Preventivas
6. Producto No Conforme

Principios de la Calidad:

El sistema se basa en los siguientes principios;

1. Enfoque al Cliente
2. Liderazgo
3. Participación del Personal
4. Enfoque basado por procesos
5. Enfoque basado en Sistemas de Gestión
6. Mejora Continua
7. Toma de decisiones basada en evidencia
8. Relaciones de beneficio mutuo con el Proveedor

Se ha definido una Política del Sistema de Gestión Integral (SGI), que rige las acciones de nuestro Sistema y que soporta la aplicación del Modelo de Competitividad y Sustentabilidad.

Edenor, tiene como misión ser una empresa líder en la prestación de servicios en el sector eléctrico y reconocemos como valores fundamentales la conservación y cuidado del ambiente, el respeto, la salud, la seguridad y el desarrollo de nuestra gente y de la comunidad que integramos.

Vivir esta política, implica primero conocer y comprender las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, para poder enfocarnos en cumplirlas. Esto nos lleva a aplicar nuestros valores en la búsqueda de la sustentabilidad de la organización, entre estos valores se encuentra la excelencia y el trabajo en equipo, fundamentales para el logro de la misión y visión. Esta política es comunicada a todos los niveles de la organización a través de distintos medios físicos y virtuales que dispone la misma.

Como parte del programa básico de inducción del personal y de las reimplantaciones de temas críticos; la comunicación nos ayuda a sensibilizar a todos los colaboradores en relación a la responsabilidad ambiental, la calidad, la seguridad, salud ocupacional y la sustentabilidad.

Esto facilita el desarrollo de nuevas competencias y mejora de las existentes. Para ello se evalúan las necesidades de capacitación y se generan los correspondientes planes.



4.5.3 / Historia de certificación de la empresa

A continuación se presenta el cuadro de progreso de certificación del Sistema de Gestión Integrado.

Año	ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad	ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental	OHSAS 18001 Sistemas de Seguridad y Salud Ocupacional	ENRE 421/11 Sistema de Seguridad Pública	ENRE 905/99 Plan de Emergencia (POE)
2008	Recertificación	Mantenimiento de la certificación	Certificación ampliada a Asuntos Corporativos, Gerencia Comercial, Gcia. Transmisión, Despacho MT y Telecontrol	Recertificación	Recertificación
2009	Mantenimiento de la certificación	Mantenimiento de la certificación	Certificación ampliada a Disciplina de Mercado y Obras	Recertificación	Recertificación
2010	Mantenimiento y Certificación del Sistema de Gestión Integrado			Recertificación	Recertificación
2011	Recertificación del Sistema de Gestión Integrado			La Res. ENRE 421/2011 reemplaza la anterior resolución 311. Este año se recertifica.	Recertificación
2012	Mantenimiento certificación del Sistema de Gestión Integrado			Recertificación	Recertificación
2013	Mantenimiento certificación del Sistema de Gestión Integrado			Recertificación	Recertificación
2014	Se recertificaron todos los sistemas de Gestión de la empresa				

4.5.4 / 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 realicen 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 demás 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.

4.5.5 / 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.

Estos comités se reúnen mensualmente con la presencia del Referente del SGI, personal de la Subgerencia de Seguridad Industrial, y otros que participan de la implementación de dichas acciones.

4.6 PROYECTO 5 “S”



En octubre de 2014, luego de finalizada una prueba piloto en el Edificio Guzmán (área Norte), la Gerencia de Desarrollo Sustentable y Seguridad, coordinó la puesta en marcha de la implementación del Proyecto 5 “S” para toda la Empresa. En una primera etapa, se capacitó a los Referentes Centralizados del Edificio Libertador (edificio central), en la forma de aplicación y en los beneficios de esta herramienta de Calidad, que tiene como finalidad mejorar y mantener las condiciones de organización, orden y limpieza, obteniendo como resultado un lugar de trabajo más adecuado para todos.

Se continúa con el cronograma de implementación realizando el relevamiento y difusión de la herramienta.

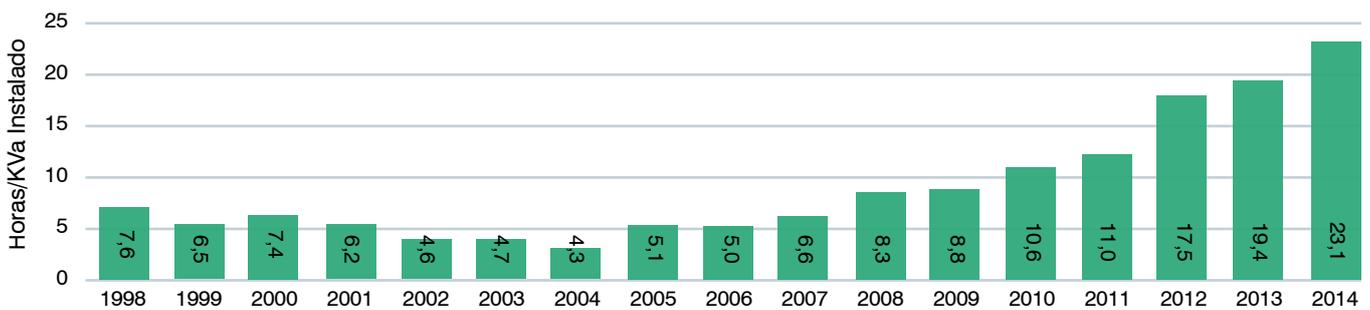
Se elaboró el procedimiento PQ-08 “Metodología para la implementación de las 5 ‘S’”.

4.7 CALIDAD DEL SERVICIO

En virtud de la concesión, la Compañía debe satisfacer ciertos niveles de calidad respecto del producto (electricidad) y el suministro del producto. Los niveles de calidad relacionados con la electricidad se refieren a los niveles de tensión de la electricidad. Una perturbación se produce cuando varía el nivel de tensión, fuera de los rangos admitidos. La concesión establece que Edenor debe suministrar energía eléctrica a los siguientes niveles de tensión: 3x380/220 V; 13,2 kV; 33 kV; 132 kV; 220 kV.

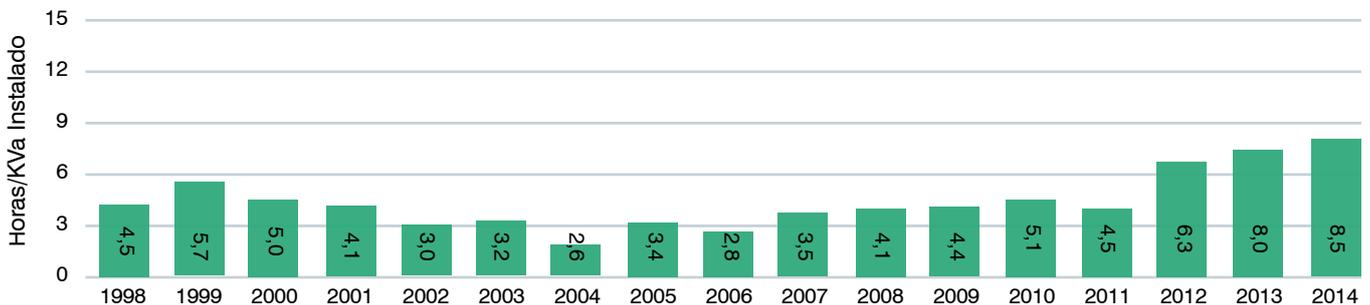
4.7.1 / Duración de las interrupciones

Estadísticas de continuidad del servicio - Corte en horas - periodo de corte promedio por cada KVA instalado.



4.7.2 / Frecuencia de interrupciones

Estadísticas de continuidad del servicio - Frecuencia de corte - Cantidad de veces promedio que quedó fuera de servicio en un periodo dado cada KVA instalado.



4.7.3 / Consecuencias del cambio climático

Durante el año 2014, factores climáticos de distinto tipo impactaron significativamente en los indicadores de calidad, por su intensidad y/o repetición. En el período estival pudo observarse una emergencia climática extraordinaria en diciembre de 2013, que superó todos los registros históricos existentes, con marcas de sensación térmica de más 40°, extendiéndose hasta

los primeros días del mes de enero 2014, fue seguida en forma inmediata por una tormenta de excepcional magnitud. Otra tormenta se presentó hacia fines de febrero.

Durante los meses de otoño, no se registraron eventos climáticos relevantes, sin embargo, ya para comienzos del invierno, y en particular para el mes de julio, se presentaron períodos de frío intenso que implicaron sobrecargas parciales de las instalaciones.

En los meses subsiguientes, agosto y septiembre, períodos con temperaturas elevadas para la época del año, dieron lugar a bruscos descensos de temperatura, acompañada con tormentas con abundante caída de agua, granizo y ráfagas de viento.

En el mes de noviembre, se presentaron dos fuertes tormentas, provocando averías en la red, asociadas a variaciones térmicas importantes.

Por último en el mes de diciembre, se presentó una tormenta de magnitud. Queda en evidencia que tanto las tormentas como las variaciones bruscas de temperatura y/o períodos de temperatura anormales para la época han sido factores reiterados a lo largo del año.

Las condiciones climáticas influyen en la demanda de electricidad, la capacidad de la Compañía de cumplir con su suministro y sus costos operativos.

4.7.4 / Edenor ante las emergencias

La empresa cuenta con un Plan Operativo de Emergencia (POE), Norma General N°3.

El objetivo del POE es aplicar criterios y procedimientos cuando se produzcan importantes interrupciones de servicio, ya sea por abarcar grandes áreas y/o cantidades de clientes, o por tiempos elevados de interrupción. Los eventos climáticos que pueden provocar la activación del POE:

- > Sudestadas
- > Inundaciones
- > Tormentas fuertes con abundante caída de lluvia y viento
- > Ola de calor

Fallas graves del sistema eléctrico propio o externo

Durante 2013 y 2014 se activaron dos POE, el segundo, duró 27 días siendo este el más extenso que tuvo que afrontar la empresa desde su creación.

POE 02 al 11 de Diciembre 2013

Duración y fenómeno: La emergencia se inició el día 02 de Diciembre debido a una fuerte tormenta de agua y viento que produjo numerosos inconvenientes en instalaciones de MT, BT y centros de transformación, dejando sin servicio a más de 744.000 clientes.

Se normalizó el servicio y desactivó el POE el día 11 de Diciembre del 2013, durando la situación de emergencia 10 días desde su activación.

Recursos involucrados: se utilizaron 46 grupos electrógenos y se requirió de aproximadamente 3000 personas, entre personal propio y contratistas.

Se trató de un evento caracterizado por la intensidad del temporal, que provocó principalmente fallas y graves averías en instalaciones aéreas de media y baja tensión. A pesar de ello se observó en general que la organización aplicada para este tipo de eventos resultó adecuada. No obstante, la experiencia recogida en algunos aspectos puntuales permite introducir mejoras ante eventos que se produzcan en el futuro. Las principales conclusiones están reflejadas en el informe del evento del día 18 de Diciembre de 2013 al 14 de Enero de 2014.

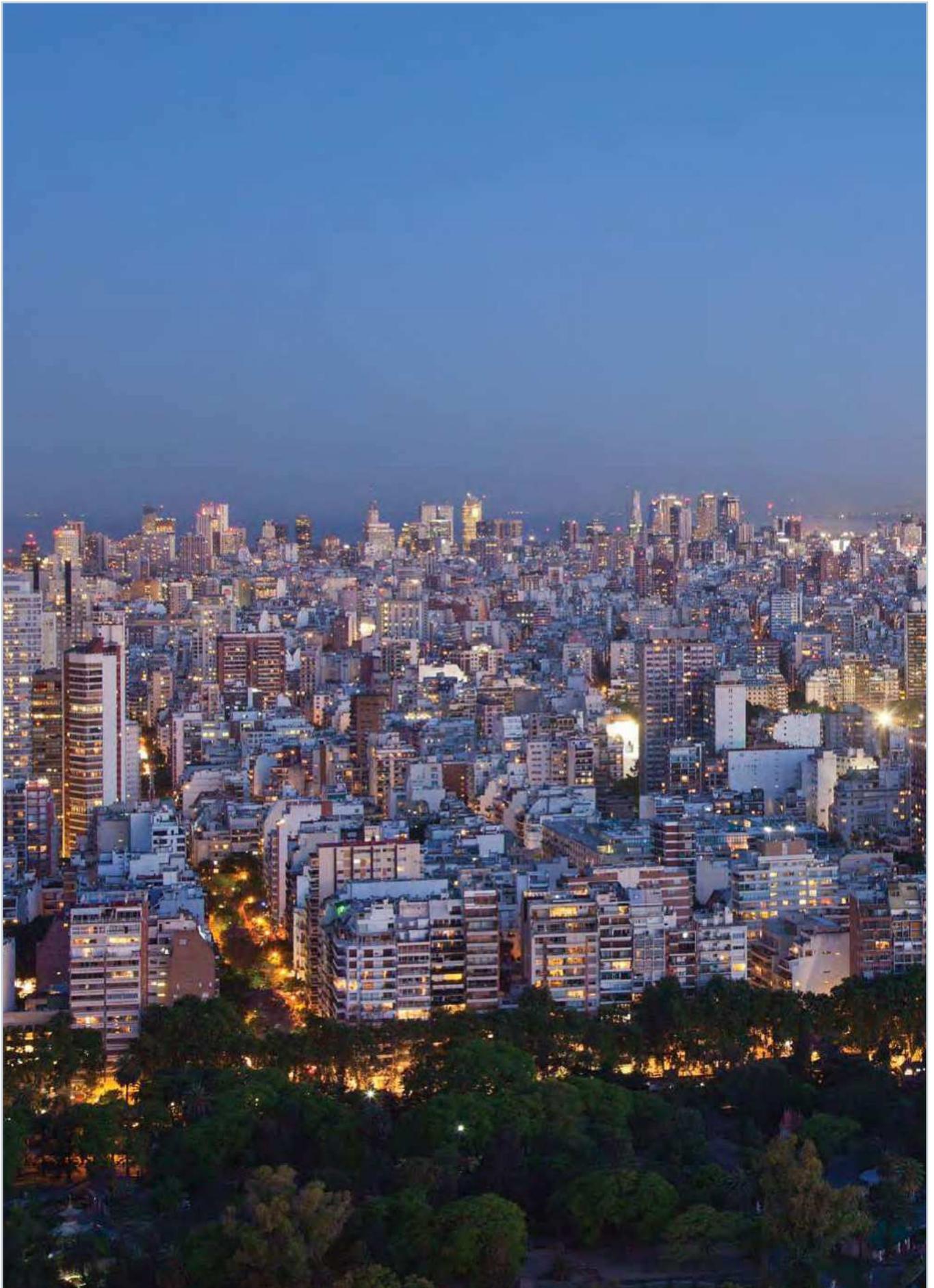
POE 18 de Diciembre 2013 al 14 de Enero 2014

Duración y fenómeno: La emergencia fue declarada el día 18 de Diciembre debido a persistencia de elevadas temperaturas que afectaron una gran cantidad de instalaciones de MT, BT y centros de transformación con averías de distintos tipos, dejando sin servicio a más de 250.000 clientes.

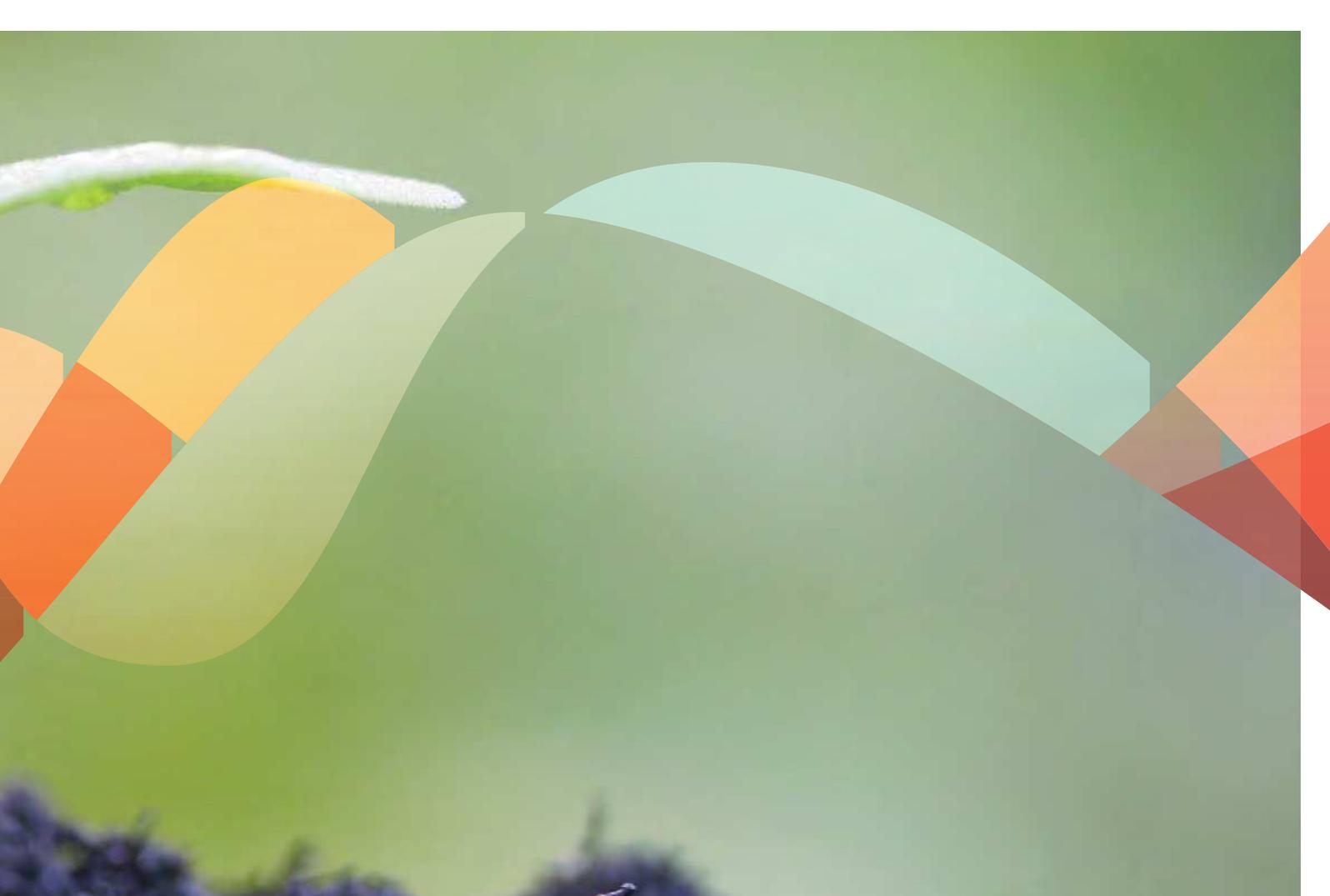
Se normalizó el servicio y desactivó el POE el día 14 de Enero de 2014, extendiéndose la situación de emergencia 27 días desde su activación. Cabe destacar que las altas temperaturas fueron prolongadas e incluso se observó la reincidencia de picos de temperaturas máximas, produciendo nuevas fallas en las instalaciones

Recursos involucrados: se utilizaron alrededor de 12 grupos electrógenos por día. A su vez, se requirió de aproximadamente 3000 personas, entre personal propio y contratistas.

Se trató de un evento inusual debido a la persistencia durante gran cantidad de días de elevadas temperaturas que comenzaron en el mes de Diciembre del 2013 y finalizaron a mediados de enero del 2014, lo cual provocó la permanencia de un tiempo muy prolongado en situación de emergencia. A pesar de ello se observó en general que la organización aplicada para este tipo de eventos resultó adecuada. En esta oportunidad también se detectaron aspectos con potencial de mejoras que quedaron reflejados en el reporte correspondiente.







5

EL COMPROMISO CON EL AMBIENTE





4. 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).

5.1 / COMPROMISO

El ambiente puede ser analizado 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 elementos de origen antrópico (población, infraestructura urbana, sistemas de producción agrícola, servicios, industrias, etc.).

Con el fin de demostrar su compromiso, Edenor ha incluido dentro de la Visión Estratégica de la Empresa, el respeto al Medio Ambiente como un valor central de la gestión reforzándolo con la adhesión al Pacto Global de 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 favorece la credibilidad, confiabilidad y transparencia.

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 citado SGI.

Por otra parte, 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 temáticos⁴ y acciones ambientales concretas y de control de contaminación.

5.2 / INICIATIVAS PARA CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE

Toda actividad u organización, puede producir un impacto sobre el Ambiente. Se entienden como impactos ambientales, todos aquellos cambios en el entorno, ya sean adversos o beneficiosos, que resultan de las actividades, productos y servicios de la organización⁵.

Por ello, la Empresa 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,
- > a investigación y desarrollo de nuevas tecnologías, y
- > un permanente y documentado monitoreo ambiental de todos los procesos.

5. Norma Interna de Edenor: PA 01.

Orientados a estos objetivos, se difunden alternativas, para administrar eficazmente el consumo eléctrico, y el cuidado del medio ambiente, mediante carteleras en la red interna (intranet) y notas en la revista corporativa (A Toda Luz). 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, trabajan en conjunto los responsables del SGI de cada área, que capacitan al 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 alcanzó un porcentaje de cumplimiento del 71%.

5.3 / 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 potencial daño. De esta manera se evita tener que poner instalaciones fuera de servicio, con perjuicio a los clientes, la empresa y eventualmente al medio ambiente.

Mantenimiento preventivo de cisternas de transformadores en subestaciones.

6. 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, y cuando llueve, el agua de lluvia acarrea estos desechos hacia las cámaras.

Objetivo:

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 que se acumula una emulsión de agua y aceite⁶. Cuando estas cisternas alcanzan una cantidad considerable de emulsión agua-aceite, se las debe limpiar y vaciar.

La emulsión es retirada y 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 2013, se retiraron 1.176.910 litros, en tanto en 2014, 740.082 litros de emulsión agua- aceite con el objetivo de prevenir la contaminación del ambiente.

Adicionalmente al mantenimiento descrito se realiza:

- > La impermeabilización de las paredes de las cisternas contenedoras de aceite y de las piletas separadoras de agua/aceite, con pinturas epoxi.
- > Se adecúan los conductos de salida del agua proveniente del separador y se arreglan 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 superen el nivel límite establecido en las piletas de separación y mediante alarmas de nivel que aseguran el normal funcionamiento de las bombas.
- > Se ha trabajado en la mejora de tapas de las cisternas y de recintos separadores.

5.4 / MEDICIONES EN SUBESTACIONES

5.4.1 / Campos electromagnéticos

Es de importancia para la Compañía el control de las emisiones de campos electromagnéticos. En tal sentido, se encuentra conformado un equipo de trabajo compuesto por las áreas de Medio Ambiente, Ingeniería de Distribución y Normalización y los Departamentos de Mantenimiento Preventivo de las Áreas Operativas.

Este equipo contempla todos los pasos necesarios para la mitigación y/o remediación ante la ocurrencia de desvíos, es decir el control, monitoreo y verificación (Medio Ambiente), análisis y diseño de adecuación en instalaciones (Ingeniería de Distribución y Normalización) y ejecución de remediación (Mantenimiento Preventivo en Áreas Operativas) cerrando de este modo el circuito para la resolución efectiva de los eventuales problemas.

Durante el bienio se adecuaron 28 centros de transformación con diferen-

tes soluciones según el caso, teniendo en cuenta las posibilidades edilicias y económicas para llevarlas a cabo.

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 35 kV/m respectivamente, que deben ser medidos en los perímetros de las instalaciones eléctricas.

5.4.2 / Nivel de Ruidos

Las instalaciones eléctricas pueden generar ruidos a raíz de su propio funcionamiento. Por esa razón, desde el año 1997 se monitorean los niveles de ruido ambiental generado, a fin de evitar ruidos molestos en 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 a partir de solicitudes del ENRE, clientes que se sienten afectados o ante la modificación de una subestación, con el fin de establecer si los cambios introducidos han modificado el nivel sonoro ambiental.

Estos procedimientos se realizan siguiendo las directivas de la norma IRAM 4062. Ésta indica que la diferencia entre el ruido de fondo y el ruido emitido por el equipamiento, no debe superar los 8 (ocho) dB. Los casos de ruidos molestos detectados se derivan al área técnica, encargada del mantenimiento o diseño de instalaciones, donde se efectúa una evaluación y propuesta de 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 objeto de evaluar eventuales cambios. Durante el período 2013/2014 se realizaron 28 mediciones en Subestaciones. La totalidad arrojó un resultado satisfactorio, encontrándose por debajo de los niveles estipulados por la ley.

A continuación, un cuadro resumen de las mediciones efectuadas:

5.4.3 / Detalle de subestaciones relevadas en 2013 - 2014. Mediciones de campo electromagnético y nivel sonoro

Mes	Subestación		Valor Máximo CE registrado (kV/m)	Valor Máximo CM registrado (μT)	NS Diurno Δ (medido / calculado)	Influencias externas Nivel sonoro
	Código	Nombre				
2013						
Enero	36	Urquiza	0,00126	1	7,7	Edificio en construcción cercano.
Febrero	41	Libertador	0,0023	8,27	7,7	Tránsito Avenida Libertador.
Marzo	114	Vidal	0,00126	7,23	4,4	

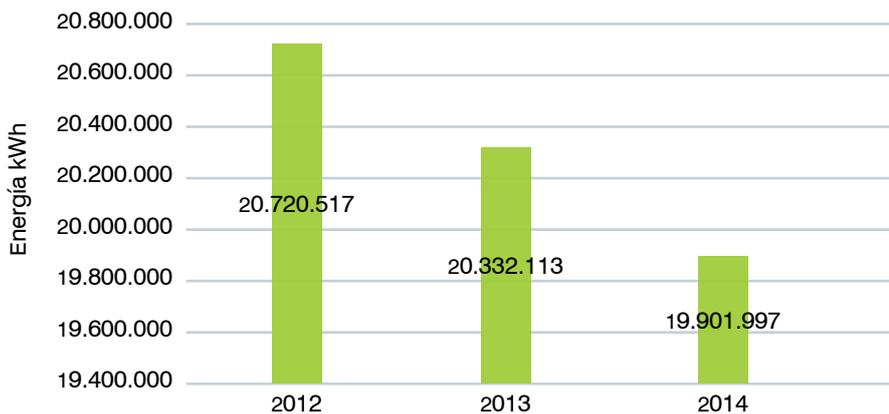
Mes	Subestación		Valor Máximo CE registrado (kV/m)	Valor Máximo CM registrado (μ T)	NS Diurno Δ (medido / calculado)	Influencias externas Nivel sonoro
	Código	Nombre				
2013						
Abril	266	J. León Suárez	0,005	1,74	-8,2	Tránsito calle J. Newbery.
Mayo	235	J. Newbery	0,00136	0,7	7,8	
Junio	54	Migueletes	0,00127	5,15	0	
Noviembre	265	Muñiz	1,48	6,6	2	
Diciembre	159	Nogues	0,1129	4,36	2,7	
	163	La Reja	0,0121	11,45	7	
	165	San Miguel	1,43	4,59	3,6	
	166	Hurlingham	0,752	13,01	1,7	
	167	Ciudadela	0,231	13,23	3,9	
	252	Tortuguitas	0,0889	1,727	6,5	
	256	Catonas	0,17	9,4	6,2	
	271	Pontevedra	0,304	5,5	-0,2	
	272	Altos	1,089	8,22	0,9	
	351	San Fernando	0,1133	5,05	-0,9	

2014						
Marzo	50	Vicente López	0,0383	7,14	-4,2	
Mayo	133	Austria	0,00356	2,26	-3,2	
	62	Merlo	0,209	11,05	6,3	
	55	Munro	0,00497	10,86	-9,4	
Junio	152	San Isidro	0,0148	8,37	-2	
Julio	155	Villa Adelina	0,0512	3,56	-2,5	
Agosto	251	Del Viso	0,0775	8,7	1,1	
Septiembre	260	Derqui	0,24	11,78	7	Tránsito Autopista Panamericana.
Octubre	269	Las Heras	0,0609	0,518	3,2	
Noviembre	353	El Pino	0,78	9,51	-5,3	
Diciembre	369	Zappalorto	0,153	5,93	4,5	

5.5 / CONSUMO INTERNO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

El consumo directo de energía en 2014 fue de 19.901.997 kWh, lo que representa una reducción de casi el 4% con respecto al 2012. Esto se debe al recambio de luminaria por artefactos de bajo consumo, sensores de presencia, entre otras cosas.

Consumo interno Energía Eléctrica. Período 2012-2014



5.6 / RECICLAJE

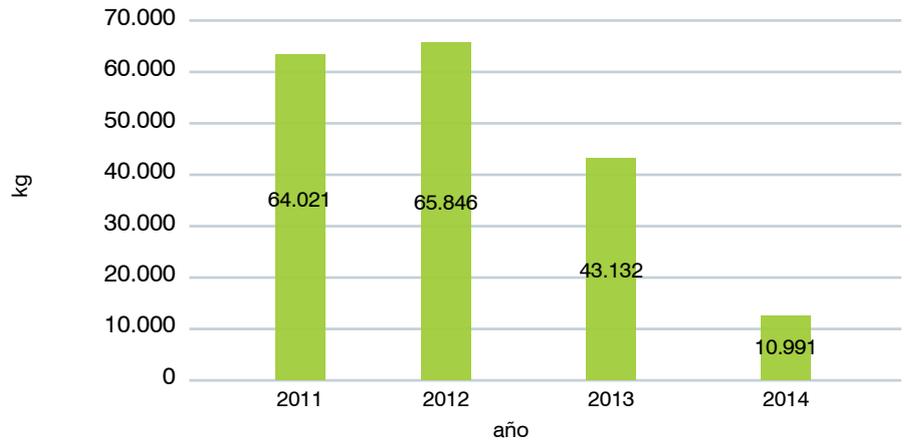
El reciclado de materiales abarca todos los procesos de la Empresa, tanto en los operativos como en los administrativos. Los residuos generados a partir de las actividades que se desarrollan en Edenor, se discriminan de la siguiente manera:

- > Residuos Industriales Especiales (RIE): aceites y materiales impregnados en aceite.
- > Residuos Industriales No especiales (RINE): chatarra, rezago, material inerte de descarte.
- > Residuos domiciliarios: plásticos, desechos orgánicos, envases de gaseosa, etc.

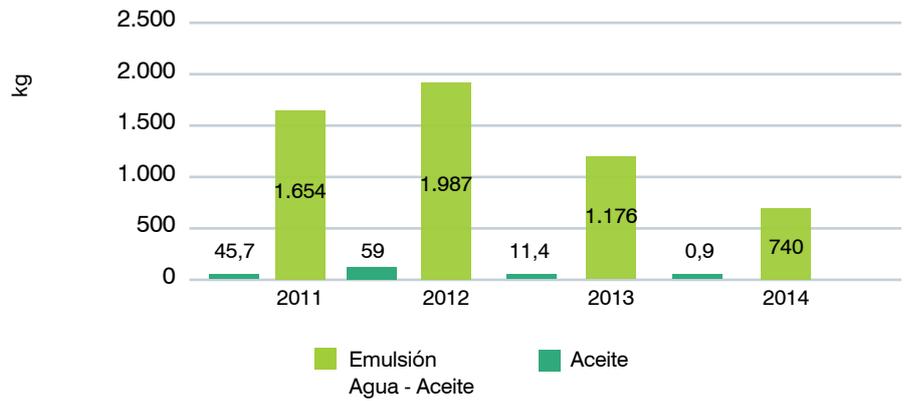
Según esta clasificación, cada tipo de residuo recibe un trato acorde a sus características distintivas. La forma de almacenamiento, las adecuadas condiciones que deben poseer los depósitos y el manejo de los recipientes y/o contenedores, es gestionada y controlada por los Responsables del Sistema de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

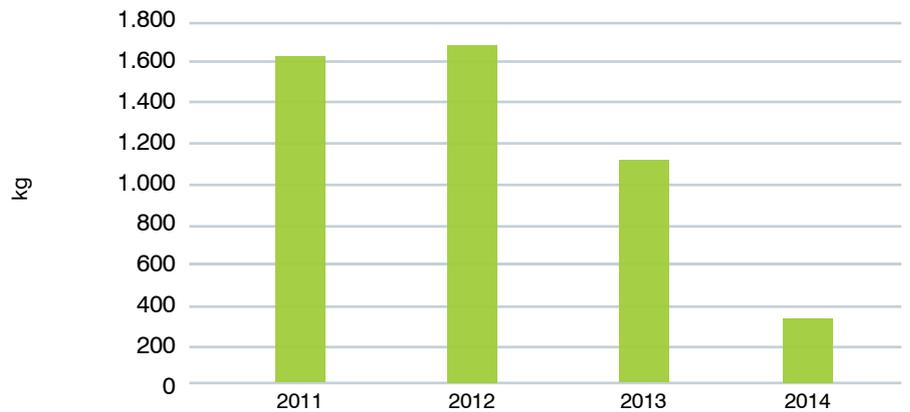
Residuos Industriales Especiales Sólidos y semisólidos - Materiales impregnados con aceite (Disposición final)



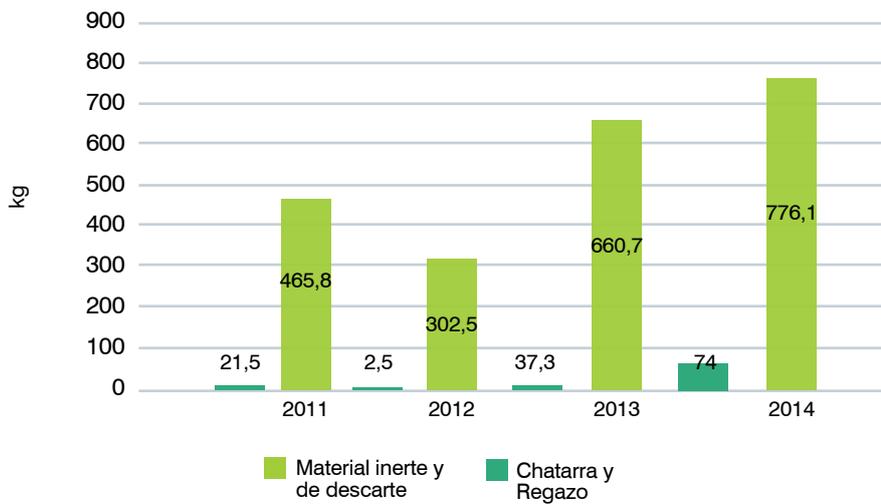
Residuos Industriales Especiales Líquidos - Aceites y Emulsiones



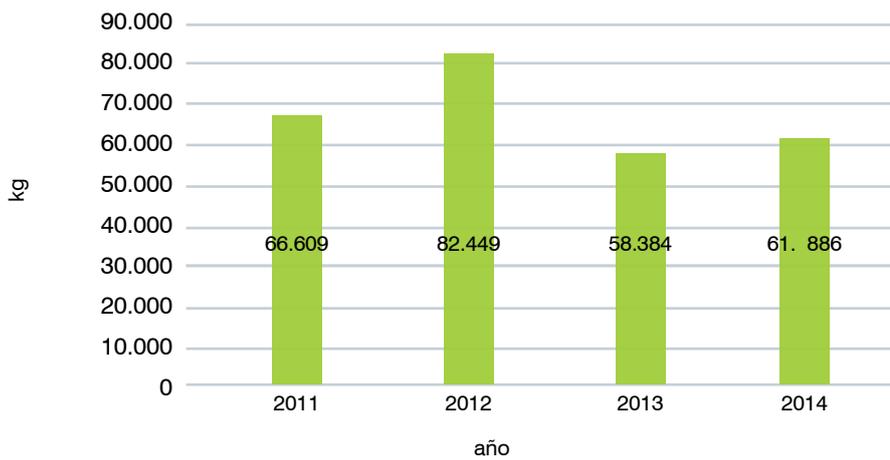
Residuos Industriales Especiales Sólidos, Pilas y Baterías



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



Reciclado de papel kg enviados a la Fundación Garragham



5.6.1 / Cuadro detallado del tratamiento de residuos

TRATAMIENTO DE RESIDUOS							
RESIDUOS INDUSTRIALES ESPECIALES							
Descripción	Tipo	Unidad	2011	2012	2013	2014	Tratamiento
Aceites y materiales impregnados en aceite	Líquidos	Litros	45.710	59.082	11.480	900	Aceite: Se utilizan como insumos en otros procesos industriales
			1.654.200	1.986.945	1.176.910	740.082	Emulsión de agua - aceite: El aceite recuperado se utiliza como insumo y materia prima en otros procesos. El agua filtrada descontaminada, es desechada a través de las cloacas
	Sólidos/ Semisólidos	Kilos	64.021	65.846	43.132	10.991	Disposición Final
Pilas y baterías	Sólidos	Kilos	1.700	206	698	525	Son tratados especialmente para asegurar que no contaminen el ambiente. Se depositan en rellenos de seguridad.
RESIDUOS INDUSTRIALES NO ESPECIALES (RINE)							
Chatarra y rezago	Sólidos	Kilos	21501	2.532	37.354	74.043	Reciclado
Material Inerte y de Descarte	Sólidos	Kilos	465810	302.510	660.790	776.160	Disposición final en Relleno Sanitario
RESIDUOS DOMICILIARIOS							
Papel	Sólidos	Kilos	66.609	82.449	58.384	61.886	Reciclado
Tapitas (plástico)	Sólidos	Kilos	418	449	404	340	Reciclado

5.7 / EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL

En el marco de un enfoque preventivo del cuidado del Medio Ambiente y en cumplimiento de las exigencias legales vigentes, 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 2013 y el 2014 se realizaron ocho evaluaciones de Impacto Ambiental: cuatro relacionadas con la construcción de nuevas SSEE (Subestaciones), dos referentes al tendido de electroductos y dos por ampliaciones de subestaciones. La totalidad de las evaluaciones fueron presentadas ante los organismos mencionados.

5.8 / CAPACITACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN

Toda la capacitación relacionada con la temática medioambiental se gestiona en el Plan Anual del Sistema de Gestión Integrado de forma conjunta con el área de Recursos Humanos de la empresa.

Dado que la concientización relacionada con la responsabilidad ambiental, es importante para los distintos grupos de interés, se fomenta la misma en los trabajadores de la empresa, los clientes, las autoridades municipales y la sociedad en general. Se busca por distintos canales, llegar a ellos.

Durante el 2014, se desarrollaron 4 temáticas referidas a Medio Ambiente, conformando un total de 244 horas.

Los encuentros fueron:

“Taller de Sistemas de Gestión Ambiental” al cual concurrieron 20 participantes; “Concientización Ambiental” con 53 participantes; “Gestión de residuos reciclables” con 12 participantes y “Gestión de residuos PA-02” con 7 participantes.

Como se dijo anteriormente, 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.

Durante el periodo 2013-2014 la capacitación en todo el sistema de gestión integrado (Seguridad, Calidad y Medio ambiente) alcanzó un total de 17.607 horas.

Por otra parte se han incorporado ítems de evaluación al desempeño de nuestros contratistas, relacionados a la gestión ambiental. La concientización al personal, se efectúa a través de los cursos técnicos a los que el personal de estas empresas está asistiendo en la Universidad Tecnológica Nacional.







6 PRÁCTICAS LABORALES



6.1 / PERSONAL DE LA EMPRESA

6.1.1 / 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.

6.1.2 / Políticas de Recursos Humanos

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

6.1.3 / Distribución por sexo

La distribución por género es la siguiente:

Hombres = 79%

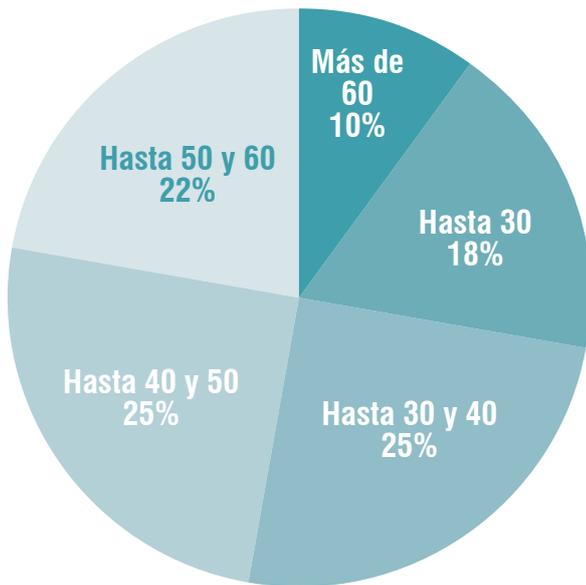
Mujeres = 21%

6.1.4 / Distribución de la población por edad

Respecto de los segmentos etarios la situación es:

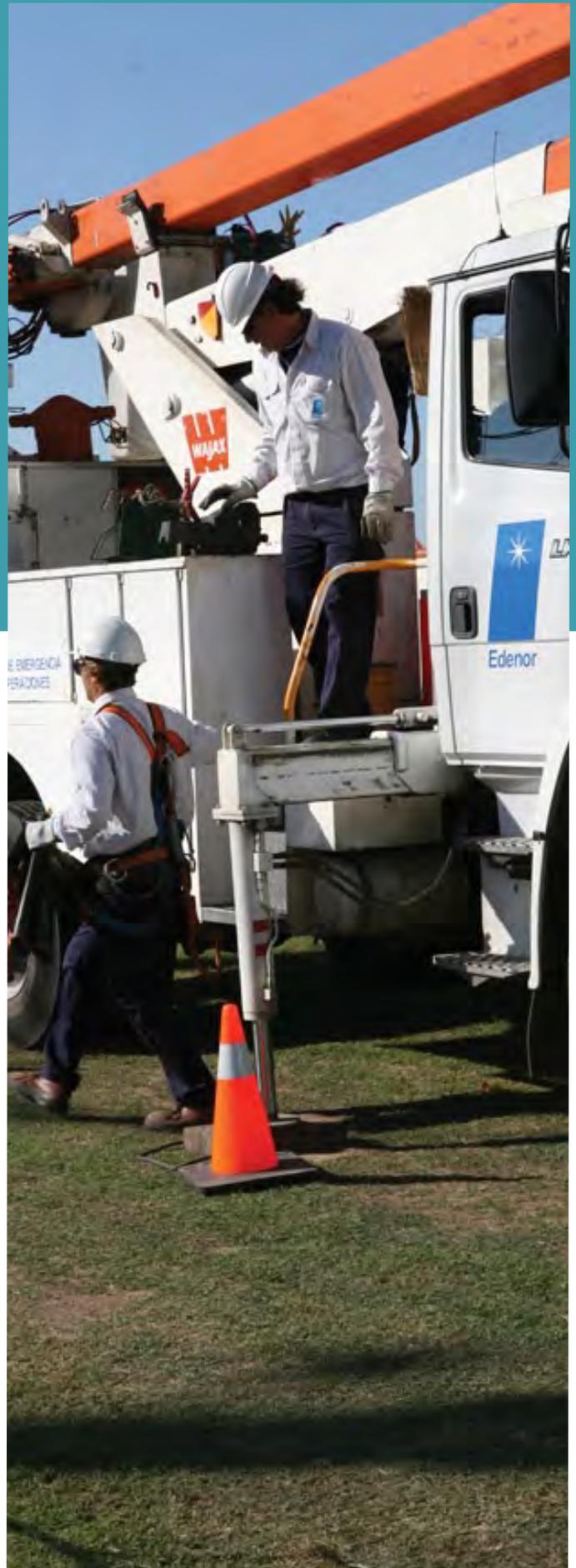
AÑOS	CANTIDAD
Hasta 30	760
de 30 hasta 40	1102
de 40 hasta 50	1100
de 50 hasta 60	930
Más de 60	422

Distribución por edad

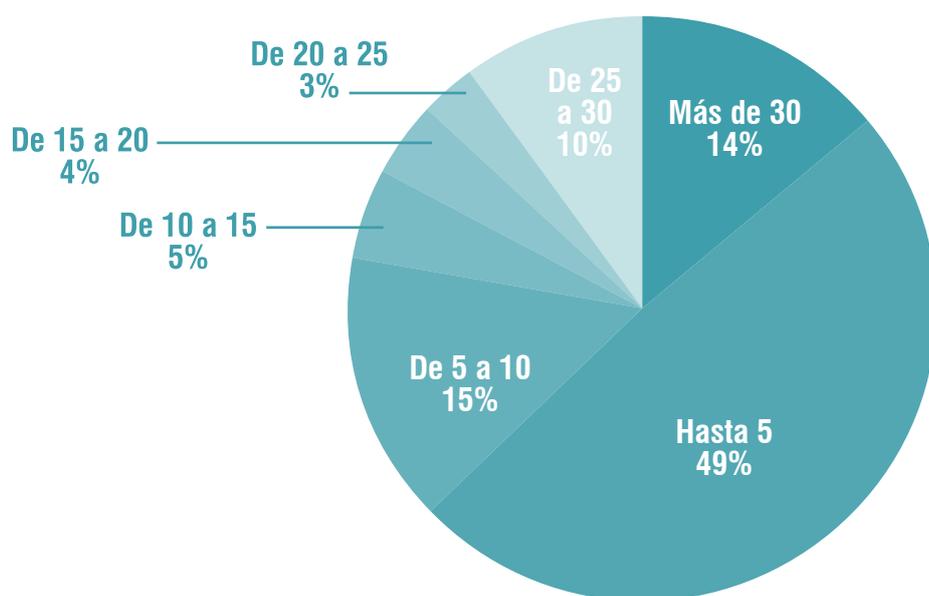


6.1 / Personal de la Empresa

AÑOS	CANTIDAD
Hasta 5	2105
de 5 a 10	644
de 10 a 15	208
de 15 a 20	189
de 20 a 25	138
de 25 a 30	408
Más de 30	622



Antigüedad población



6.1.6 / Número de contrataciones en el período considerado

	Mujeres	Hombres
Menores de 30 años	363	65
Entre 30 y 50 años	72	843
Más de 50 años	6	261
Total	441	1169

6.1.7 / Tasa de rotación de los empleados

	Mujeres	Hombres
Menores de 30 años	0,9	5,3
Entre 30 y 50 años	11,9	1,5
Más de 50 años	3,8	2,2

6.1.8 / Empleados que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad.

Maternidad	Paternidad
51 5,63% del personal	296 8,68% del personal

6.1.9 / Empleados que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad.

Maternidad	Paternidad
51 5,63% del personal	296 8,68% del personal

6.1.10 / Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad.

Maternidad	Paternidad
51	296
5,63% del personal	8,68% del personal

6.1.11 / Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su incorporación.

Maternidad	Paternidad
50	296
5,63% del personal	8,68% del personal

6.2 / REMUNERACIONES Y CARGAS SOCIALES (EN MILES DE \$)

Descripción	2013	2014
Remuneraciones	892.679	1.414.922
Cargas sociales	227.276	449.464
Total	1.119.955	1.864.386

6.3 / 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 equitativo 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.

Edenor posee cerca del 87% de su población de trabajadores, sindicalizados y encuadrados en dos Convenios Colectivos de Trabajo. Los trabajadores de Producción pertenecen al Sindicato de Luz y Fuerza (LyF), mientras que el Personal de Conducción a la Asociación de Personal Superior de Empresas de Energía (APSEE).

Por su parte, también se brinda el espacio y la disponibilidad horaria para que aquellos trabajadores que cumplen funciones de Delegados Gremiales puedan llevar a cabo su labor dentro de la empresa. Se otorga flexibilidad en los horarios y horas destinadas al cumplimiento de las mismas, además la empresa otorga los permisos solicitados para la concurrencia de los trabajadores a cursos de Capacitación, Congresos o incluso eventos deportivos (esto en la medida en que no afecte el servicio) que organizan los Sindicatos y facilita la concurrencia del personal encuadrado en cada gremio a participar en los actos electorarios.

Para institucionalizar el diálogo con los representantes de los trabajadores sindicalizados, y en cumplimiento de lo establecido en los Convenios Colectivos de Trabajo, funcionan tres comisiones (dos de Interpretación y Autocomposición Paritaria y una Mixta de Higiene Salud Ocupacional y Seguridad):

Comisiones de Interpretación y Autocomposición Paritaria

Existe una comisión por cada uno de los Convenios Colectivos vigentes para el personal convencionado de Edenor. Ambas comisiones tienen como finalidad interpretar con alcance general la convención colectiva a pedido de cualquiera de las partes. Asimismo, intervenir como instancia obligatoria en la composición de diferendos de intereses de naturaleza colectiva. Su importancia radica en que mantiene un canal permanente de diálogo que permite intercambiar opiniones. Las Comisiones sesionan periódicamente y a pedido de cualquiera de las partes.

Comisión Mixta de Higiene, Salud Ocupacional y Seguridad

Esta comisión está integrada por representantes de Edenor y del Sindicato de Luz y Fuerza, y tiene como objetivo intercambiar información acerca de los accidentes de trabajo y analizar los motivos de ocurrencia de los mismos, evitando su reiteración, así como también la de verificar las condiciones de higiene y seguridad de las instalaciones de la compañía.

6.4 / INGRESO DE PERSONAL

Durante el año 2014 se incorporaron 865 nuevos empleados, correspondiendo en parte a ingresos proporcionales de empresas contratistas y, por otra parte, a ingresos de personal propio. Durante el mismo periodo se continuó con el Programa de Jóvenes Profesionales completando la incorporación de 65 profesionales de distintas especializaciones dentro de la carrera de ingeniería. El objetivo de dicho programa es que los ingresantes se especialicen en forma integral en la gestión de distribución eléctrica y se formen en el corto plazo como supervisores de equipos de trabajo con el fin de reforzar el nivel de supervisión. Durante los meses de marzo y junio tuvieron lugar los ingresos de 2 nuevos grupos. Inmediatamente después del ingreso comenzaron con la formación que se extendió durante 3 meses en la Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional General Pacheco.

Por otro lado, se incorporaron 26 estudiantes universitarios al Programa de Becas continuando así con las pasantías en diferentes áreas de la Compañía afines a los estudios que realizan. Más del 90% pertenece a carreras de ingeniería.

6.5 / COMUNICACIÓN

Para asegurar que cada empleado de la compañía esté notificado y reciba todas las comunicaciones en tiempo y forma, se cuenta con los siguientes canales de comunicación interna:

- > **Revista periódica interna “A Toda Luz”:** se publican noticias relacionadas con las actividades de las diferentes gerencias de la empresa, con los logros de la compañía, los requerimientos y notificaciones de la Alta



Dirección e información de interés para el personal, tales como acontecimientos sociales, hobbies y noticias de la empresa en general.

- > **Carteleras o pantallas LCD en todos los Edificios:** A partir de diferentes encuestas realizadas al personal y de información proporcionada por los Referentes de Comunicaciones Internas, se definió el diseño y la ubicación dentro de la Empresa de las carteleras de Comunicaciones Internas en los Edificios y Oficinas Comerciales de la Compañía.
- > **Flash informativo:** todos los lunes llega al correo electrónico de los trabajadores de la empresa con las novedades de la semana y las noticias de acontecimientos próximos. También es remitido a los Referentes de Comunicaciones Internas para que lo coloquen en las carteleras del edificio u oficina donde se encuentren. En el caso del Edificio Libertador (cabecera), se muestra el Flash Informativo en los LCD's que se encuentran en cada piso. Asimismo este se incluye en Intranet y se actualiza cada semana.
- > **Intranet:** en la página web interna de la compañía, se publican las novedades de actualidad, comunicaciones Internas y del Directorio, normas y políticas de la Empresa, sugerencias, programas de premios y beneficios, consejos para ahorrar energía, síntesis de prensa diaria, oportunidades, y clasificados, entre otras funcionalidades.
- > **Comunicaciones especiales:** algunas comunicaciones de importancia se incluyen con el recibo de sueldo de cada uno de los empleados o por correo electrónico.

6.6 / CAPACITACIÓN

El Plan Anual de capacitación 2014 abarcó actividades de formación y aprendizaje orientadas a que se adquieran, actualicen y desarrollen conocimientos, habilidades y aptitudes para el adecuado desempeño de los colaboradores que conforman Edenor.

La creciente incorporación de personal técnico y supervisores hizo necesario diseñar programas específicos que faciliten el proceso de incorporación a los puestos de trabajo y los desafíos que implica.

A lo largo del año, 4.035 participantes asistieron a 152 cursos distribuidos en 555 actividades, sumando un total de 67.593 horas de capacitación. El número de personas alcanzadas (sin repeticiones) fueron 2.237.

El curso "Gestión en distribuidoras eléctricas" fue uno de los más destacados del año. El programa estuvo destinado a ingenieros ingresantes graduados o próximos a recibirse y a un grupo de jóvenes ingenieros destacados que ya trabajaban en Edenor.

El plan del Sistema de Gestión Integrado del 2014 fue significativamente más elevado que otros años, debido a la incorporación de personal técnico y supervisores, sumando un total de 12.546 horas lo que representa un incremento del 245% comparado con 2013. Los esfuerzos estuvieron dirigidos a dictar la mayor cantidad de cursos de seguridad, especialmente los referidos a las habilitaciones, para cubrir el mayor porcentaje de técnicos ingresantes que requerían dicha capacitación.

En cuanto a los masters y posgrados, se continuó promoviendo la participación de sus colaboradores en estudios superiores, otorgando becas que cubren el 50 % del costo de la formación.

En 2014 se incorporaron 5 profesionales nuevos al programa de posgrados, sumando un total de 12 colaboradores, incluyendo los 7 profesionales provenientes del 2013.

Finalmente podemos destacar como herramienta significativa implementada durante el 2014 la Plataforma de Capacitación. Es un espacio orientado a facilitar la experiencia de capacitación a distancia, optimizando así los tiempos y reduciendo los costos respecto a un curso presencial.

6.6.1 / Estadísticas

Realizado		Total de personal 2013		Horas hombre	
Horas		Personal		Hs/hombre	
49.111,50		3.161		15,54	
Sexo	Horas	Sexo	Personal	Hs/hombre	
H	46.203,50	H	2.594	17,81	
M	2.908	M	567	5,13	
Categoría laboral	Horas	Categoría laboral	Personal	Hs/hombre	
COND	8.097,50	COND	460	17,60	
FC	8.588,50	FC	507	16,94	
PROD	32.425,50	PROD	2.194	14,78	

Realizado		Total de personal 2014		Horas hombre	
Horas		Personal		Hs/hombre	
67.593,20		3.582		18,87	
Sexo	Horas	Sexo	Personal	Hs/hombre	
H	64.176,30	H	2.987	21,49	
M	3.416,90	M	595	5,74	
Categoría laboral	Horas	Categoría laboral	Personal	Hs/hombre	
COND	34.692,10	COND	492	70,51	
FC	10.347,50	FC	528	19,60	
PROD	22.553,60	PROD	2.562	8,80	

Referencias:

COND: Personal de conducción

FC: Personal fuera de convenio

PROD: Personal de producción

6.6.2 / Seguridad, Medio Ambiente y Calidad

Durante 2013 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, resultando 4.475 horas de capacitación en este tema. Durante 2014 se registró un total de 4.308 horas. El curso más importante, tanto por la cantidad de participantes como la relevancia del tema fue el de “Seguridad en el Trabajo Riesgo Eléctrico” y el de “Metodología de trabajo en altura”. En 2013 participaron 713 personas y en 2014 un total de 946.

También fueron dictados otros cursos de relevancia tales como Operación y manejo de Hidroelevadores, RCP (Resucitación cardio-pulmonar) 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.

6.6.3 / Capacitación técnica

Una serie de cursos técnicos, en su mayoría dictados por facilitadores internos, se realizan cada año para mantener actualizado al personal técnico de la empresa. Como novedad, durante el 2014 se lanzó el curso “Supervisión Obras” cuyo objetivo fue nivelar y actualizar los conocimientos generales del personal del área de Obras de Distribución. El curso contempló un módulo especial de seguridad y otro técnico compuesto de teoría y prácticas en campo.

Durante el 2014 se dictó lo concerniente al primer módulo, quedando para el 2015 el dictado del módulo técnico, al que asistieron veintidós supervisores, sumando seiscientos setenta y dos horas.

6.6.4 / Plataforma de capacitación

Dicha herramienta es un espacio virtual de aprendizaje implementado durante el 2014.

Está orientado a facilitar la experiencia de capacitación a distancia, optimizando así los tiempos y costos de un curso presencial. La Plataforma permite la creación de diferentes espacios o “aulas virtuales” donde se alojan distintas alternativas de capacitación (cursos, tutoriales, etc.) así como también el intercambio de archivos, la creación y participación en blogs, foros y chats.

Se generaron inicialmente una serie de sitios que se irán desarrollando y actualizando con diversos contenidos de acuerdo a las necesidades detectadas cada año. La estructura de la plataforma está compuesta por



bloques de cursos, como el de Inducción y otro de cursos generales de acuerdo a temáticas. También se lanzó un espacio especial destinado para el Programa de Jóvenes profesionales, que se presentó como un recurso pedagógico adicional al curso presencial, en donde los participantes pudieron descargar los materiales y bibliografía del curso, así como también interactuar en aulas virtuales a los efectos de la preparación de un trabajo grupal final.

Por otra parte, se hizo una prueba piloto con cursos de Microsoft y se presentaron una serie de cursos de distintos niveles, reemplazando las capacitaciones presenciales referidas al Paquete Office.

A pesar que el proceso de implementación de cursos en la plataforma fue gradual se logró que 606 personas participen en cursos bajo esta modalidad, destacándose por su nivel de participación los cursos “edenor 2.0” y “Metodología 5 S”.

6.7 / BENEFICIOS PARA EMPLEADOS Y SUS FAMILIAS

Se llevaron a cabo los Torneos Deportivos de Fútbol, Bowling, Play Station y Truco, fomentando de esta manera el poder compartir momentos especiales en un ámbito distendido con compañeros de trabajo, influyendo positivamente en el clima laboral.

Se contó con la asistencia de 500 empleados. También se realizó un concurso de dibujo y pintura que reunió a 300 niños. Los ganadores del mismo recibieron como premio, kits y libros de arte así como también cursos de arte infantil en el Museo Sívori.

En la misma línea de eventos de integración, se realizó desde el 12 de junio al 13 de julio un juego exclusivo para el personal relacionado con la Copa Mundial de Fútbol 2014, en donde el personal realizó su pronóstico de resultados. Participaron 1700 empleados.

Asimismo, en cuanto a los Beneficios provistos al personal, se hizo entrega de 2400 tarjetas de regalo para la compra de juguetes con motivo del Día del Niño a los hijos de empleados de entre 0 y 12 años.

Adicionalmente contamos con Bonus, un Programa de beneficios al personal que tiene como objetivo construir y lograr una identificación más cercana, dinámica y diferente, fortaleciendo el canal de comunicación con el personal.

6.8 / 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 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.

6.8.1 / Seguridad Ocupacional

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

Comunicación en seguridad

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.

Se realizan 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 con la Seguridad Industrial se realiza mediante charlas, inducciones, campañas, como así también la difusión de avisos en carteleras ubicadas en todos los edificios de la empresa, además se realizan cadenas de comunicación interna mediante mails.

6.8.2 / Accidentes

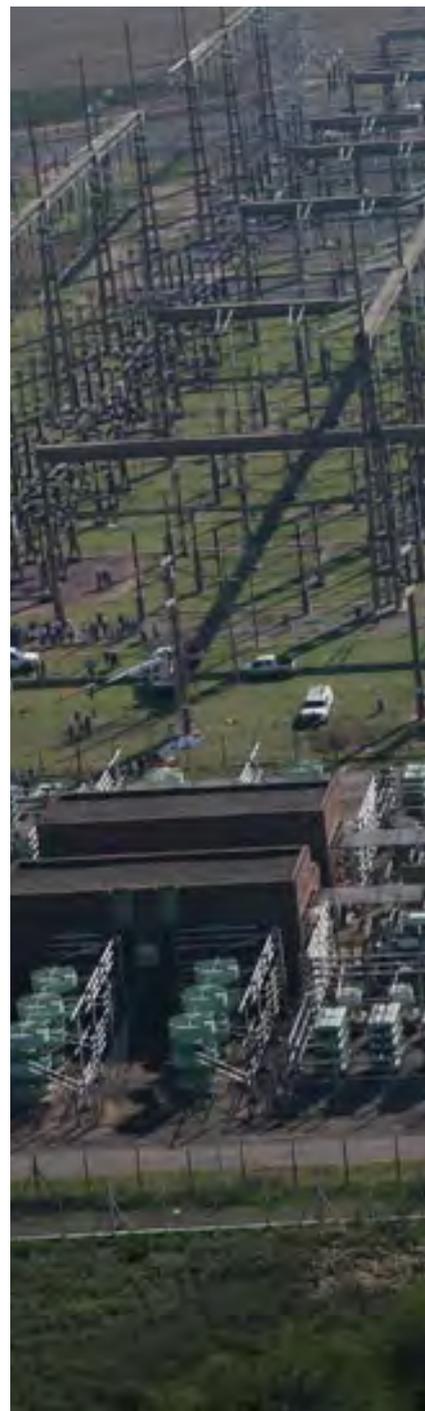
El desempeño en seguridad en el trabajo, se mide a través de los indicadores de frecuencia y gravedad, que se ilustran en el siguiente gráfico.

Indicadores de seguridad / Edenor S.A.	Año 2013	Año 2014
Índice de frecuencia	9,24	24,38
Índice de gravedad	0,23	0,56

El incremento en los indicadores entre 2013-2014 se debe a que durante ese periodo la empresa tuvo una gran cantidad de ingreso de personal (principalmente de empresas contratistas) muy superior a los ingresos históricos, con una cultura de seguridad y cuidado de las personas muy distintas a las promulgadas por Edenor, que influyó negativamente en la actividad laboral.

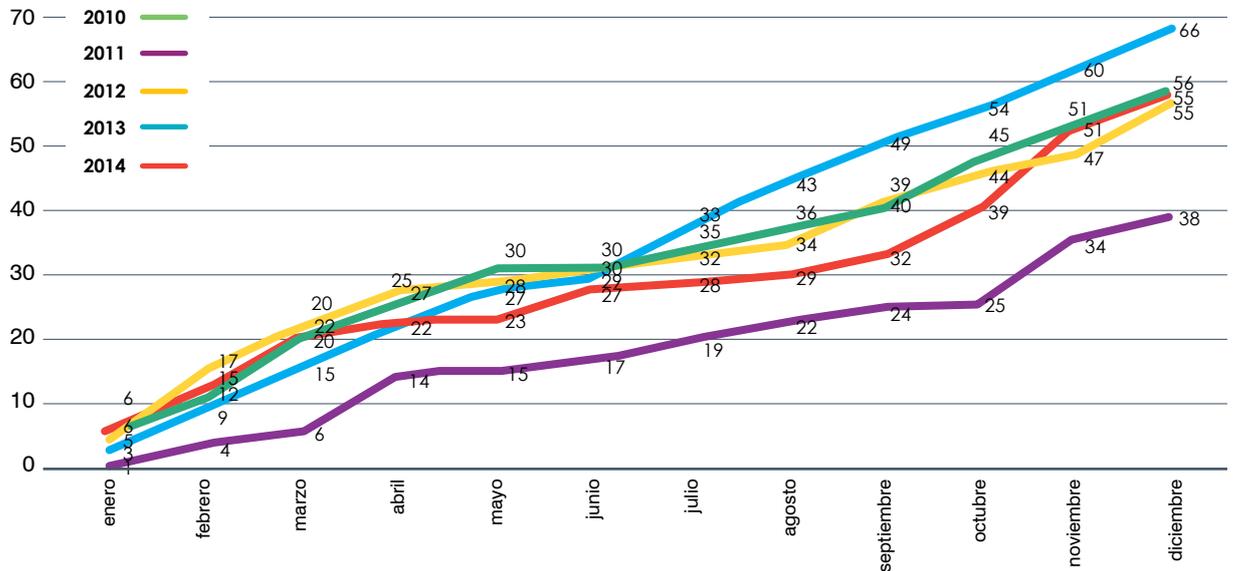
6.8.3 / Accidentes de terceros en la vía pública

Durante el año 2014 se produjeron 56 accidentes de terceros en la Vía Pública en donde se han visto involucradas instalaciones de Edenor, lo que implica una baja en los indicadores del 18% respecto del año 2013.



Del total de estos accidentes, cabe destacar que diez de ellos ocurrieron en el interior de viviendas y a causa de fallas en instalaciones internas de los clientes. Si bien este tipo de accidentes no ocurrieron en la Vía Pública, ni son responsabilidad de la Distribuidora, son registrados e informados de acuerdo a requisitos legales establecidos en la resolución ENRE 421/2011.

Cantidad de accidentes 2010-2014



Del análisis de los accidentes registrados durante el año 2014 surge que el 80% son motivados por vandalismo y negligencia de terceros. En este último caso se trata de la intervención de usuarios, empresas de servicios y municipios y/o contratistas, que actúan sobre las instalaciones de la Compañía.

Asimismo, el 63% de los accidentes ocurridos por negligencia de terceros, se produce por acciones de clientes, mientras que en segundo lugar se destacan los provocados por trabajadores municipales y en menor medida por obras en construcción y empresas de servicios.

6.9 / CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD

6.9.1 / Seguridad pública

El departamento de Seguridad Pública junto con el área de Capacitación realizó en 2014 diversos cursos sobre Seguridad Pública, enfocados principalmente en las condiciones de seguridad de los trabajos que se realizan en la Vía Pública y en la detección y adecuación de anomalías en instalaciones eléctricas.

6.9.2 / Habilitación del personal

Esta capacitación se realiza en instalaciones propias con entrenadores experimentados, con una duración un día de 6 horas.

Esto asegura que todas las personas que realizan la operación y mantenimiento de la Red Eléctrica dentro del área de concesión realizan el dictado

de cursos especializados referidos a la prevención del Riesgo Eléctrico.

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 horas divididas en un módulo práctico, otro teórico y un examen final.

Este curso contempla el siguiente temario:

- > **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.

Abarca 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 la aprobación de aptitud técnica del trabajador.

Luego de cumplidos estos tres requisitos, la empresa emite la habilitación del 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.

6.9.3 / 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 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.



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 (tres días) de 8 horas cada uno.

> **Formación en TCT Media Tensión:** Duración 160 horas.

Luego de tomar 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.

6.10 / 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 2013 y 2014 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.

6.11 / SALUD OCUPACIONAL

6.11.1 Datos e indicadores

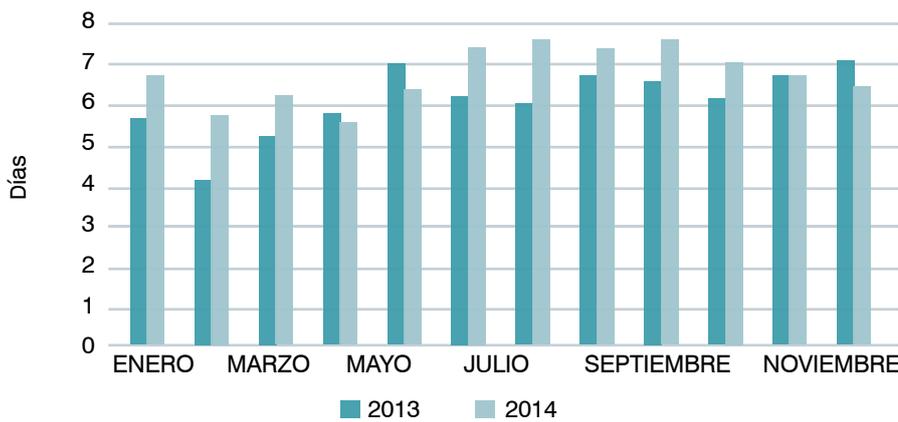
Durante el período comprendido entre el 1 de Enero de 2013 y el 31 de Diciembre de 2014, se registraron los siguientes datos e índices:

	2013	2014
Tasa de ausentismo por enfermedad inculpable	6.05 %	6,72 %
Enfermedades profesionales	0 casos	0 casos
Días perdidos por enfermedades profesionales	0 casos	0 casos

Como vemos no se registraron enfermedades profesionales en el período.

Seguidamente presentamos el Cuadro de evolución del ausentismo del período 2013 - 2014

Ausentismo



Las defunciones por enfermedades inculpables fueron: en 2013 7 casos y en 2014 10 casos. Ninguno de ellos tuvieron vinculación con sus tareas laborales, tanto entre el personal propio como contratado.

Respecto del ausentismo por enfermedades inculpables, las causas más frecuentes fueron:

Traumatológicas: Afecciones de columna, lesiones deportivas no vinculadas al trabajo, accidentes domésticos.

Cardio-vasculares: Coronariopatías, ACV, Enfermedad Hipertensiva. Varias de ellas detectadas a partir de los exámenes periódicos anuales.

Oncológicas: Se detectaron casos en etapa precoz en los exámenes periódicos anuales con resoluciones adecuadas que permitieron tratamientos oportunos.

Psicológicas: No vinculadas a situaciones laborales propiamente dichas. Instrumentándose evaluaciones a través de los sistemas de Salud y del apoyo de profesionales prestadores contratados por la empresa, permitiendo el retorno de los trabajadores a sus actividades laborales. En este ítem, el porcentaje fue levemente superior en el personal femenino que en el masculino.

6.11.2 / Chequeos generales y específicos

Anualmente se continuaron 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 inculpables así como iniciar tratamientos en tiempo y forma, evitando el agravamiento de las enfermedades detectadas.

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

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



Para personal de sexo femenino:

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

Para personal de sexo masculino:

- > Antígeno prostático
- > Ecografía prostática
- > Ecografía abdominal

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

En 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, prueba ergométrica graduada y examen psicológico. Sólo con todos estos resultados se evalúa la habilitación de los técnicos que trabajarán en estos puestos.

El personal expuesto a contaminantes es de 135 personas, y se consideran a aquellos trabajadores cuyas tareas de exposición es a: Aceites Minerales (Cod. 40001) y Sustancias sensibilizantes de piel (Cod. 40158).

A través de la Aseguradora de Riesgos de Trabajo (ART), se realizaron los exámenes a la totalidad del personal expuesto, sin registrarse indicadores de enfermedad inicial ni declarada en los mismos.

6.11.3 / Asistencia social

Continúa compartiendo el trabajo de Salud Ocupacional, la Asistente Social, quien orienta sus objetivos a la detección y evaluación de situaciones problemáticas de índole social que pudieran afectar al empleado y su entorno, arbitrando los recursos necesarios para colaborar en la resolución de aquellas. Sus intervenciones pueden resultar del 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 o de los responsables con personal a cargo.

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.

6.11.4 / Campaña de vacunaciones

Durante el periodo 2013/2014 se continuó realizando la campaña de vacunación antigripal como prevención de la gripe común y la gripe A (Trivalente) a cargo de la empresa, dirigida a todos los grupos de riesgos, habiéndose vacunado a la totalidad de los mismos en forma voluntaria y de manera exitosa. Se aplicaron 350 dosis en 2013 y 400 en 2014.

6.11.5 / Cuadro resumen

		2013	2014
Exámenes médicos realizados	Preocupacionales	358 exámenes (300 efectivos y 58 becarios)	230 exámenes (200 efectivos y 30 becarios)
	Periódicos	2660/2800 exámenes (95 % de la población)	3072/3200 exámenes (97 % de la población)
	Personal expuesto a contaminantes	100 % de la población	100 % de la población
Asistente social		88 casos que requirieron un total de 267 intervenciones	99 que requirieron un total de 331 intervenciones

6.11.6 / Prevención y divulgación de la salud

Durante 2013 y 2014 se continuó con el cumplimiento de los objetivos de promoción y divulgación de la salud a través de la Revista Interna "A Toda Luz" y de intranet. En cada número de la revista se incluye información sobre cuestiones relacionadas con la salud y la prevención de enfermedades. Se promocionan conductas y hábitos tendientes a la prevención y mejora de la calidad de vida (guías sobre las ventajas de la actividad aeróbica, nutrición, presión arterial alta, ergonomía). En intranet, las actualizaciones son quincenales, y se tratan temáticas relacionadas con la actividad física, cuidados y prevenciones de enfermedades relacionadas al corazón, nutrición, prevención de la gripe, asma e hipertensión arterial, entre otros.

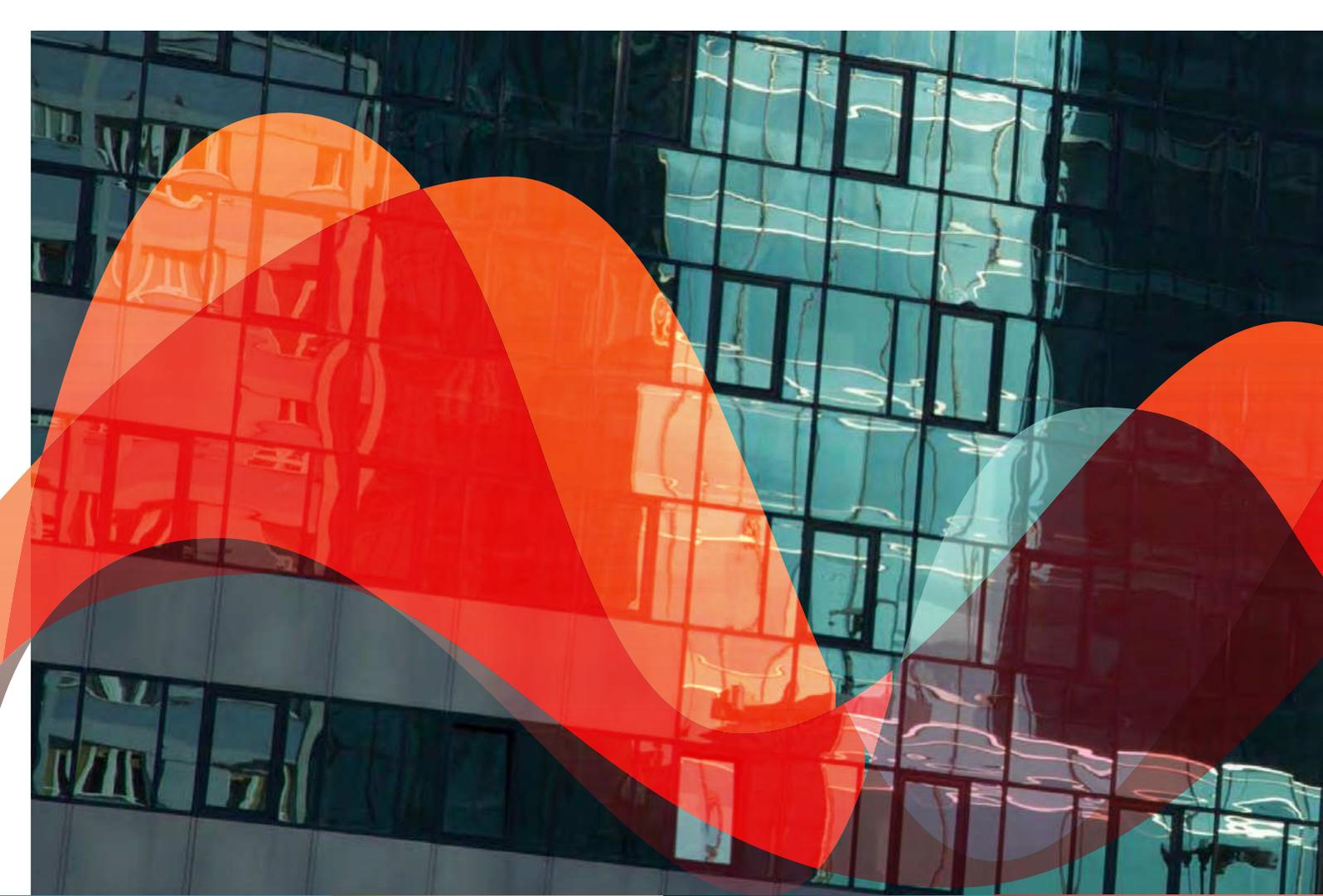
6.11.7 / Incapacidad parcial derivada de accidente o enfermedad inculpable

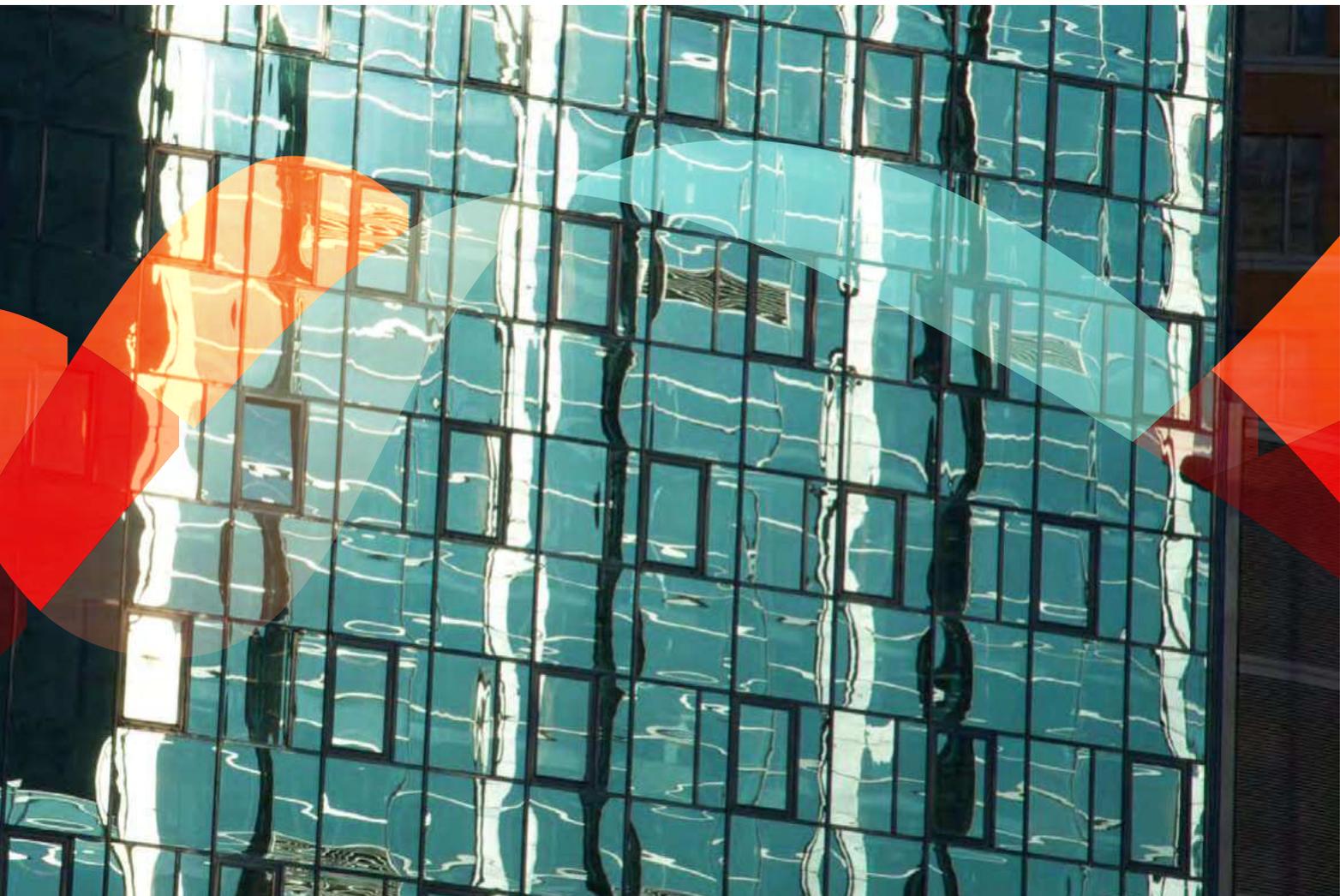
De acuerdo al Artículo 33 del Convenio Colectivo de Trabajo (CCT), "Incapacidad Parcial Derivada de Accidente o Enfermedad Inculpable", se considerará su aplicación cuando un trabajador de Convenio, sufra incapacidad física y/o mental para desempeñar el puesto que ocupa de manera Transitoria o Definitiva, pero pueda realizar las tareas de otro puesto. Para ello funciona una Comisión de Aplicación del Artículo 33, integrada por un médico de la Empresa y un médico del Sindicato, que aplicará el Art.33 previa revisión del trabajador, por el tiempo correspondiente y durante el cual el trabajador estará obligado a cumplir el tratamiento que la Comisión indique.

Estadísticas: durante el año 2013, se aplicó 17 Artículo 33 Transitorio, 6 en forma permanente, y se levantaron 16 de ellos. Durante el año 2014, se aplicaron 38 artículos en forma transitoria, 14 permanentes, y se levantaron 59.

El incremento del año 2014, se relaciona con el ingreso del personal de Contratistas a Planta de Edenor.







7

TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN



En la gestión de Edenor se busca la transparencia y la ética en todos los procesos, es por ello que se cuenta con normativa (“políticas”) para sustentarlo.

Tal es el caso de la P32 – “Código de Ética” y la P58 – “Política para facilitar la denuncia de presuntas irregularidades dentro de la Empresa”.

En esta última se detallan los canales que existen para la denuncia de eventuales irregularidades.

Ambas aplican a todos los empleados de la empresa, los miembros de los Directorios y Comisiones Fiscalizadoras de la Compañía y sus Subsidiarias.

7.1 / VALORES Y CÓDIGO DE ÉTICA

Edenor es una empresa de servicios públicos que asegura la distribución de un producto esencial. Estamos comprometidos, siendo modelo de excelencia, en brindar un servicio de distribución y comercialización de electricidad, socialmente responsable, que contribuya a mejorar la calidad de vida de las personas, al desarrollo de los negocios y la comunidad, asegurando el crecimiento de la empresa, de nuestros empleados y de nuestros accionistas.

Para lograrlo, nuestros comportamientos deben estar guiados por los siguientes valores:

- > **Seguridad:** El respeto prioritario por la vida.
- > **Foco en el cliente:** La excelencia del servicio prestado con cortesía y respeto.

- > **Desarrollo Sustentable:** Procuramos la continuidad sustentable de las actividades, compatibilizando las acciones sociales y ambientales con el desempeño económico de la empresa.
- > **Calidad:** La mejora continua en el desarrollo integral de los procesos.
- > **Personal:** Fomentamos el desarrollo de las personas basado en el mérito y la excelencia profesional.
- > **Compromiso y Responsabilidad:** Nos conducimos con alto nivel de exigencia para el cumplimiento de los objetivos de la Empresa y lo hacemos cuidando sus recursos y bienes como propios.
- > **Ética:** Actuamos con integridad, respetando las normas y los principios morales que definen un buen proceder en la sociedad.

7.2 / 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 marco, 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 al 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 determinadas personas.

7.3 / EDENOR EN LA BOLSA DE VALORES DE NUEVA YORK Y EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY SARBANES OXLEY

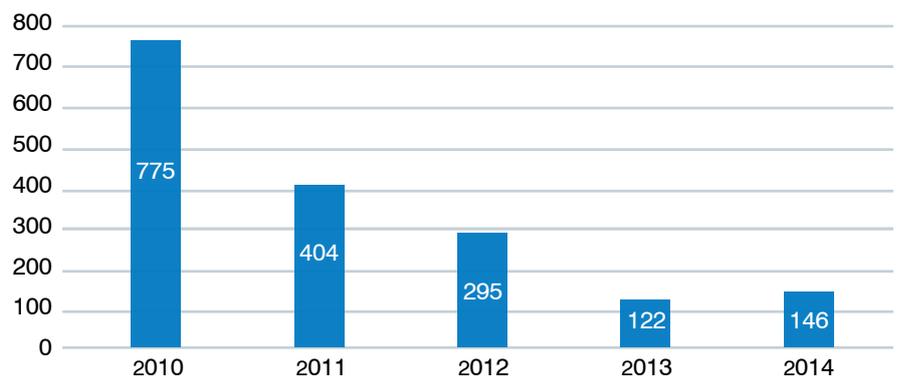
A partir del año 2007 y con motivo del ingreso al mercado de capitales internacionales a través de la oferta pública de títulos valores en los Estados Unidos, Edenor debió asegurar que los procesos de negocio y la información financiera integren el marco de control requerido por las regulaciones locales 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 (Chief Financial Officer) 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.

7.4 / RESGUARDO PATRIMONIAL

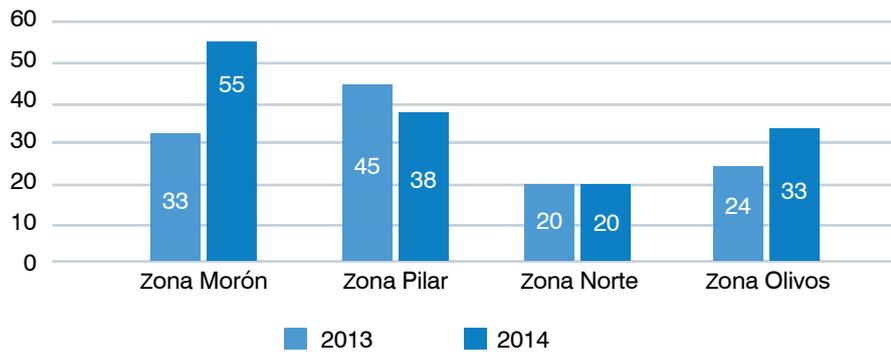
Edenor busca solucionar todas aquellas acciones que atenten contra la calidad del servicio, elaborándose informes y, en los casos necesarios, realizándose las denuncias legales pertinentes.

En este aspecto, en el gráfico siguiente se puede observar la tendencia de los últimos cinco años de la cantidad de denuncias recibidas.

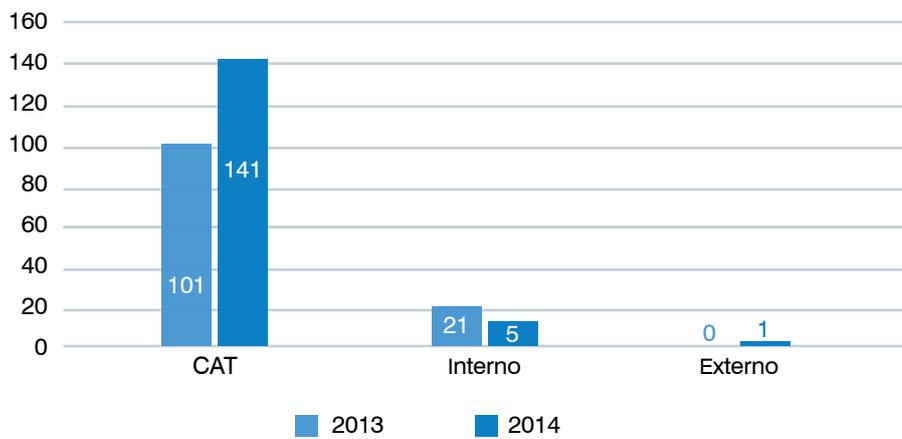
Denuncias recibidas

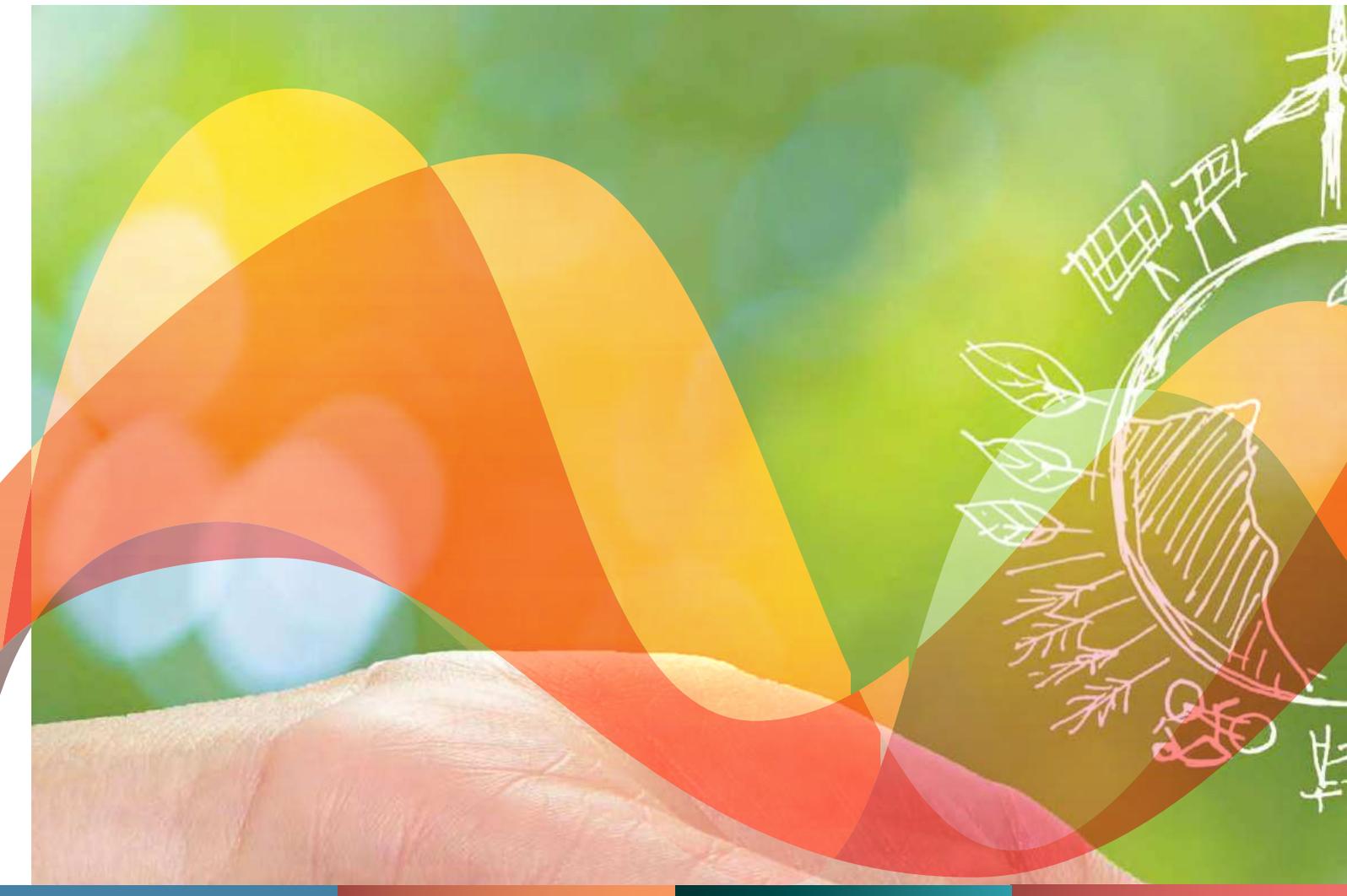


De las denuncias recibidas durante el período reportado, el siguiente gráfico permite observar los sectores con más incidencias, desagregado por cada una de las zonas operativas de Edenor.



Finalmente se puede observar la cantidad de denuncias según los canales de entrada de las mismas. Destacándose nítidamente los ingresos por centro de atención telefónica (CAT).







8

TABLA GRI G4



8 / TABLA GRI G4

Este Reporte de Sustentabilidad siguió los lineamientos de la Guía para elaboración de memorias de sostenibilidad, de la iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative, GRI), en su versión G4, junto con el Suplemento Sectorial de Actividades Eléctricas. En la tabla, a continuación se presentan los contenidos e indicadores que se corresponden con la opción de conformidad “esencial”.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PUNTO Y/O RESPUESTA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	Mensaje del Presidente - Mensaje del Gerente de Desarrollo Sustentable y Seguridad
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	1.2 - 4.1
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	Nombre de la organización.	2.2
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.	2.2
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	2.4
G4-6	Países en los que opera la organización.	2.4
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	2.5 - 2.6
G4-8	Mercados servidos.	2.4 - 3.1
G4-9	Dimensiones de la organización.	2.7 - 6.1
G4-10	Desglose de empleados de la organización.	6.1
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	6.3
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	2.1
G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	4.3 - 6.4
G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución. (1)	1.1
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	1.1 - 4.4.1 - 4.5 - 6.8 -

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	4.2 - 4.5.1
G4-EU1 (2)	Capacidad instalada.	2.7
G4-EU2 (2)	Venta de energía.	2.7
G4-EU3 (2)	Número de clientes distribuido por residenciales, comercios e industrias.	3.1
G4-EU4 (2)	Longitud de las instalaciones distribuido por alta, media y baja tensión.	2.7

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.	1.1 - 1.2 - 2 - 7.3
G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	1.2
G4-19	Listado de aspectos materiales.	1.2
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	Nota 1
G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	Nota 1
G4-22	Descripción de las consecuencias de las re-expresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.	No hubo cambios ni consecuencias.
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	No hubo cambios significativos con respecto al reporte anterior

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	1.2
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	1.2
G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	1.2
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	1.2

PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	Período objeto de la memoria.	1.1
G4-29	Fecha de la última memoria.	1.1
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	1.1
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	9
G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al Informe de Verificación externa.	8
G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	No se verifica externamente
GOBIERNO		
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	2.6
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización	2.3 - 7.1

CONTENIDO BÁSICO ESPECÍFICO		
ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PUNTO Y/O RESPUESTA
ECONOMÍA		
DESEMPEÑO ECONÓMICO	ENFOQUE DE GESTIÓN	2.1-2.7
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	2.7 - 6.2
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	4.7.1
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	2.1

CONTENIDO BÁSICO ESPECÍFICO

ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PUNTO Y/O RESPUESTA
ECONOMÍA		
DISPONIBILIDAD Y FIABILIDAD	ENFOQUE DE GESTIÓN	MENSAJE PRESIDENTE - MENSAJE GERENTE DESARROLLO SUSTENTABLE Y SEGURIDAD - 4.1 - 4.2 - 4.3
G4-EU10 (2)	Capacidad prevista contra la demanda eléctrica proyectada a largo plazo	4.3 - 4.4
GESTIÓN DE LA DEMANDA	ENFOQUE DE GESTIÓN	4.3
INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	ENFOQUE DE GESTIÓN	4.4
EFICIENCIA DEL SISTEMA	ENFOQUE DE GESTIÓN	2.7
G4-EU12 (2)	Porcentaje de pérdidas de energía	2.7
DESEMPEÑO AMBIENTAL		
MATERIALES	ENFOQUE DE GESTIÓN	5.1 - 5.2 - 5.3
G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	5.6.1
G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.	5.6.1
ENERGÍA	ENFOQUE DE GESTIÓN	3.9 - 3.9 - 4.1 - 5.2 - 5.5
G4-EN3	Consumo energético interno.	5.5
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	5.5
AGUA	ENFOQUE DE GESTIÓN	5.2 - 5.3
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	5.6
BIODIVERSIDAD	ENFOQUE DE GESTIÓN	EN EL ÁREA DE CONCESIÓN NO EXISTEN ZONAS PROTEGIDAS
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	En el área de concesión no existen zonas protegidas

BIODIVERSIDAD	ENFOQUE DE GESTIÓN	EN EL ÁREA DE CONCESIÓN NO EXISTEN ZONAS PROTEGIDAS
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios.	En el área de concesión no existen zonas protegidas
EFLUENTES Y RESIDUOS	ENFOQUE DE GESTIÓN	5.1 - 5.2
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	5.6.1
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	5.6.1
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.	No hubo derrames significativos
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	5.6.1
PRODUCTO Y SERVICIO	ENFOQUE DE GESTIÓN	5.1 - 5.2 - 5.3 - 5.4 - 5.6
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	5.1 - 5.2 - 5.3 - 5.6.1
DESEMPEÑO SOCIAL		
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE		
EMPLEO	ENFOQUE DE GESTIÓN	6.1 - 6.4
G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	6.1.6 - 6.1.7
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Se le otorga prestaciones sociales al total de los empleados, sin diferenciar por el tipo de contrato
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	6.1.8 - 6.1.9 - 6.1.10 - 6.1.11

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		ENFOQUE DE GESTIÓN	6.3 - 6.8
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.		6.11.7
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.		6.11.1
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.		6.11.2
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.		6.11.1 - 6.11.2
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN		ENFOQUE DE GESTIÓN	5.8 - 6.6 - 6.8.1 - 6.9
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.		6.6.1
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		6.6
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.		100% del personal
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		ENFOQUE DE GESTIÓN	6.3
G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		6.3
DERECHOS HUMANOS			
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		ENFOQUE DE GESTIÓN	6.3
MECANISMO DE RECLAMACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN		ENFOQUE DE GESTIÓN	NO HUBO RECLAMOS
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		No hubo reclamos

SOCIEDAD		
COMUNIDADES LOCALES	ENFOQUE DE GESTIÓN	3.9
G4-SO1	Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	3.9 - 5.1
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	ENFOQUE DE GESTIÓN	7
G4-SO3	Porcentaje y número de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	7
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	7.1 - 7.2 - 7.3
PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL	ENFOQUE DE GESTIÓN	POR EL TIPO DE CONTRATO DE CONCESIÓN, LA EMPRESA NO TIENE COMPETENCIA EN EL MERCADO.
G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	Por el tipo de contrato de concesión, la empresa no tiene competencia en el mercado.
CUMPLIMIENTO REGULATORIO	ENFOQUE DE GESTIÓN	2.1
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	2.7.2
PLANIFICACIÓN Y RESPUESTA ANTE DESASTRES O SITUACIONES DE EMERGENCIA	ENFOQUE DE GESTIÓN	4.7
RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO		
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	ENFOQUE DE GESTIÓN	6.8.3
G4-EU25 (2)	Numero de lesiones y muertes al público relativas a los activos de la compañía.	6.8.3

RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO		
ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	ENFOQUE DE GESTIÓN	3.7 - 3.8
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	3.7 - 3.8
ACCESO	ENFOQUE DE GESTIÓN	4.7 - 4.1
G4-EU28 (2)	Frecuencia de cortes de energía.	4.7.2
G4-EU29 (2)	Duración promedio de cortes de energía.	4.7.1

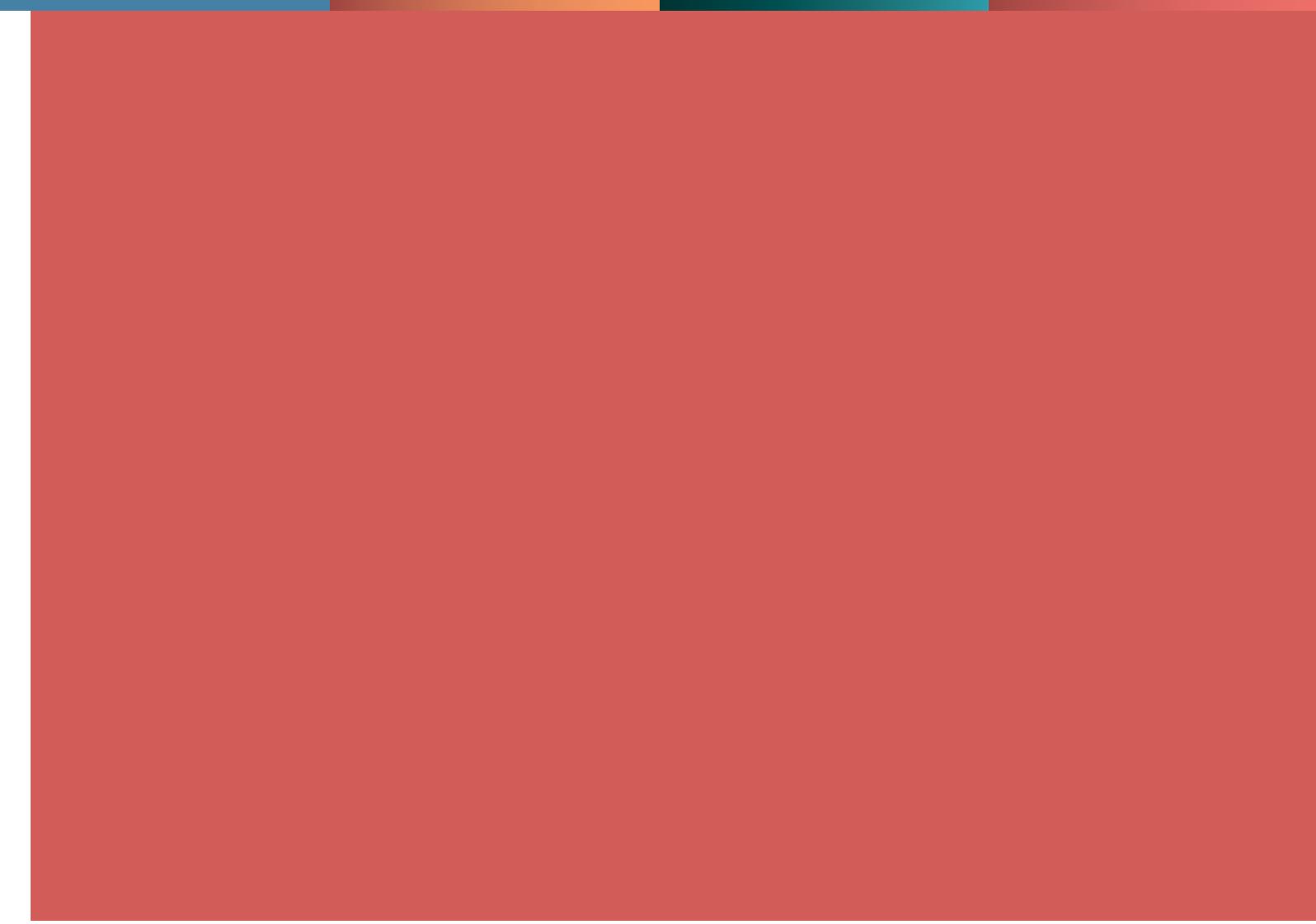
(1) Principio de precaución: El principio N°15 de la Declaración de Río sobre el Medio ambiente y el Desarrollo introduce el criterio de precaución. En la respuesta a este Contenido básico se podrá describir el enfoque de la organización sobre la gestión de riesgos en relación con la planificación operativa o el desarrollo y la introducción de nuevos productos.

(2) Indicadores específicos del Suplemento Sectorial de Actividades Eléctricas.

Nota 1: Cobertura interna y externa. Impactos significativos de los temas materiales sobre los grupos de interés de Edenor.

TEMA	GRUPO DE INTERÉS
Medio ambiente	Empleados, comunidades, ONGs y gobierno.
Salud y Seguridad	Empleados, sindicatos y comunidades.
Comunidades	Empleados, comunidades, ONGs, universidades y gobierno.
Derechos humanos	Empleados, sindicatos, comunidades, ONGs y gobierno.
Recursos humanos	Empleados, sindicatos, gobierno y comunidades
Socioeconómico	Clientes, empleados, proveedores, gobierno, comunidades, cámaras y accionistas.
Transparencia y anticorrupción	Proveedores, gobierno, cámaras, inversionistas, empleados.







9 SU OPINIÓN NOS INTERESA



9 / 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
Mensaje del Presidente			
Mensaje del Gerente de Desarrollo Sustentable y Seguridad			
Introducción			
Así es Edenor			
Los clientes			
Edenor y la sustentabilidad			
Compromiso con el ambiente			
Prácticas laborales			
Transparencia y anticorrupción			
Indicadores GRI G4			

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:

Provincia:

Correo electrónico:

Dirección:

País:

Teléfono:

Teléfono: (+54 11) 4724 - 5147

Correo electrónico: gshedden@edenor.com

Correo postal: Av. Del Libertador 6363 8º piso C.A.B.A.

Código postal: C1428ARG



