



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2015 - 2016

edenor

Índice

Mensaje del Presidente y Director General	4
---	---

Mensaje del Gerente de Desarrollo Sustentable y Seguridad	7
--	---

1. Introducción

1.1 Evolución de la imagen de la compañía	11
1.2 Alcance del Reporte	12
1.3 Análisis de Materialidad	12
1.4 Temas relevantes para edenor	13

2. Así es edenor

2.1 Mercado eléctrico en Argentina	17
2.2 Acerca de la empresa	19
2.3 Misión, visión y valores	20
2.4 El área de concesión	21
2.5 Estructura Accionaria	22
2.6 Gobierno corporativo	22
2.7 edenor en números	24

3. Los clientes

3.1 Cantidad de clientes y consumo promedio	30
3.2 Gestión comercial	30
3.3 Canales de contacto con los clientes	34
3.4 Oficinas comerciales	36
3.5 El contacto con los clientes en cifras	37
3.6 La satisfacción de los clientes	40
3.7 Acciones con la comunidad	44
3.8 Acciones relacionadas al negocio de la empresa	46

4. edenor y la sostenibilidad

4.1 La estrategia de sustentabilidad	51
4.2 Responsabilidad Social	52
4.3 Inversiones totales anuales	53
4.4 Innovaciones tecnológicas. Proyectos y desarrollos	58
4.5 edenor y la calidad de gestión	64
4.6 Calidad del servicio	67
4.7 Calidad de producto	68
4.8 Plan Operativo de Emergencia - Resolución 905/99 ENRE	68

5. El compromiso con el ambiente

5.1 Compromiso	73
5.2 Iniciativas para cuidar el medio ambiente	74
5.3 Prevención	74
5.4 Mediciones en Subestaciones	75
5.5 Consumo interno de energía eléctrica	77
5.6 Reciclaje	78
5.7 Proyecto Iresud	80
5.8 Evaluación de impacto ambiental	81

6. Prácticas laborales

6.1 Personal de la Empresa	85
6.2 Remuneraciones y cargas sociales	88
6.3 Igualdad de oportunidades y representatividad	88
6.4 Comunicación	89
6.5 Capacitación	90
6.6 Beneficios para empleados y sus familias	93
6.7 Salud y seguridad en el trabajo	93
6.8 Capacitación en Seguridad	95
6.9 Entrega de ropa ignífuga	97
6.10 Salud ocupacional	97

7. Transparencia y anticorrupción

7.1 Valores y Código de Ética	105
7.2 Control interno	106
7.3 edenor en la Bolsa de Valores de Nueva York y el cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley	107

8. Tabla GRI G4

109

9. Su opinión nos interesa

117



Me complace presentarles el quinto reporte de sustentabilidad de **edenor**, en el que damos cuenta de nuestra gestión en los años 2015 y 2016. En él se refleja nuestro renovado compromiso con el desarrollo sustentable.

Continuamos encuadrados en los estándares internacionales en la materia, estipulados tanto en la Norma ISO 26000 y las directrices del Global Reporting Initiative (GRI), como 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 2015-2016, se incrementó aún más que en el bienio anterior. Consistente con nuestra visión y responsabilidad, conscientes de un escenario económico, 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, hemos potenciado la aplicación **edenor 2.0** (siendo pionera en empresas de servicio), incluyendo la facilidad para el pago con tarjeta.



Asimismo, se consolida el “Proyecto Técnico”, que nos posibilitó 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, siempre demanda de una mayor iniciativa y desarrollo en todas nuestras potencialidades, tanto humanas como tecnológicas. Es el camino que debemos seguir para hacer realmente próspera y sustentable nuestra actividad.

En 2017 estamos transitando una etapa nueva en **edenor**. Buscando recuperar nuestro rol central en la sociedad donde cada uno de nosotros debe reforzar su compromiso para brindar un servicio público superador.

Queremos ser protagonistas de este momento siendo innovadores e invirtiendo para ser la compañía modelo de excelencia en servicio público y que todos nos sintamos orgullosos de forma parte de esta evolución.

Evolución significa cercanía y eficiencia, los pilares de nuestra identidad sobre los cuales seguiremos construyendo futuro. Por eso trabajamos para ser cada vez más eficientes, para llegar lejos estando cerca. Poniendo nuestra mejor energía para abastecer a la región más habitada del país, innovar al servicio de las personas, lograr la satisfacción del cliente y el desarrollo de nuestra comunidad.

En **edenor** cada uno de nosotros brindamos valor todos los días. Es momento de proyectarlo también a través de una imagen renovada, que contribuya a posicionar a la empresa en el nuevo escenario para alcanzar los objetivos de negocio que nos propusimos.

La marca renovada es un gran hito en la historia de **edenor**.

En la convicción de que este reporte, como los anteriores, es 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 nos hagan llegar sus sugerencias.

Ricardo Torres
Presidente y Director General

edenor

comprometidos con
el desarrollo sustentable
para ser protagonistas
del presente y del futuro



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 quinto reporte de sustentabilidad, bajo la premisa de nuestro compromiso con el desarrollo sustentable y la transparencia en la gestión.

Nuestra empresa posee un estilo de gestión que busca la mejora en todas las áreas de trabajo, a partir de modelos sistemáticos, trazables y transparentes, con responsabilidades orgánicas que velan por el cumplimiento de los objetivos empresarios. Dentro de este modelo, que propicia una visión de gestión integral, influenciando las acciones concretas a desarrollar, con un enfoque que contemple la inclusión de las materias fundamentales que entendemos, deben ser atendidas desde la responsabilidad social, sin perder de vista el concepto de materialidad de las mismas en cada caso.

A lo largo de este reporte, hemos intentado repasar nuestra visión a través de acciones concretas, objetivos a alcanzar e indicadores de resultados, haciendo de ésta no solo 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 demás 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 generarles.

Daniel Moreno

Gerente de Desarrollo Sustentable y Seguridad

edenor



1. Introducción

- 1.1 Evolución de la imagen de la compañía
- 1.2 Alcance del Reporte
- 1.3 Análisis de Materialidad
- 1.4 Temas relevantes para **edenor**

edenor

nuestra energía hace
que las cosas sucedan,
evolucionamos para
estar cada día más cerca



1. Introducción

1.1 EVOLUCIÓN DE LA IMAGEN DE LA COMPAÑÍA

En **edenor** estamos evolucionando hacia una empresa más cercana y eficiente. Esa evolución también llega a nuestra marca y al nuevo sistema de comunicación. Los invitamos a compartir la renovación de nuestra imagen, hoy les presentamos **nuestra nueva marca**.



el color verde representa el futuro de la energía y la eficiencia

el color celeste representa nuestro compromiso con el país y la cercanía

el color azul identifica nuestra historia

1.2 ALCANCE DEL REPORTE

Esta quinta publicación del Reporte de Sustentabilidad de la Compañía da cuenta del período comprendido entre enero 2015 - diciembre 2016.

La guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative) 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

1.3 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD¹

Para determinar los contenidos del Reporte de Sustentabilidad 2015 - 2016 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 cuatro pasos establecidos en la Guía G4 de GRI: Identificación, Priorización, Validación y Revisión.

a. Identificación

Para la identificación de los temas relevantes se tuvieron en cuenta fuentes internas y externas.

b. Priorización

Luego de la identificación de los temas relevantes se efectuó la priorización y profundización con los grupos de interés a través de mesas de diálogo.

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



c. Validación

Una vez definida la lista de temas relevantes y contrastados con la opinión de los grupos de interés, se validaron los contenidos por parte de la Dirección de la empresa, quedando así definido el Reporte de Sustentabilidad 2015-2016.

d. Revisión

Con la presentación de este Reporte, se ponen diversos canales de comunicación a disposición de los grupos de interés para recibir los comentarios y sugerencias que serán tratados en las próximas ediciones.

1.4 TEMAS RELEVANTES PARA edenor

Como resultado del proceso anteriormente descrito quedaron definidos los siguientes aspectos (en el orden que aparecen en la Guía GRI):

- 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

somos energía en evolución

edenor



2. Así es edenor

- 2.1 Mercado eléctrico en Argentina
- 2.2 Acerca de la empresa
- 2.3 Misión, visión y valores
- 2.4 El área de concesión
- 2.5 Estructura Accionaria
- 2.6 Gobierno corporativo
- 2.7 **edenor** en números

edenor

la Argentina representa
el tercer sector eléctrico
latinoamericano más
grande en términos de
consumo y capacidad de
energía instalada

2. Así es **edenor**

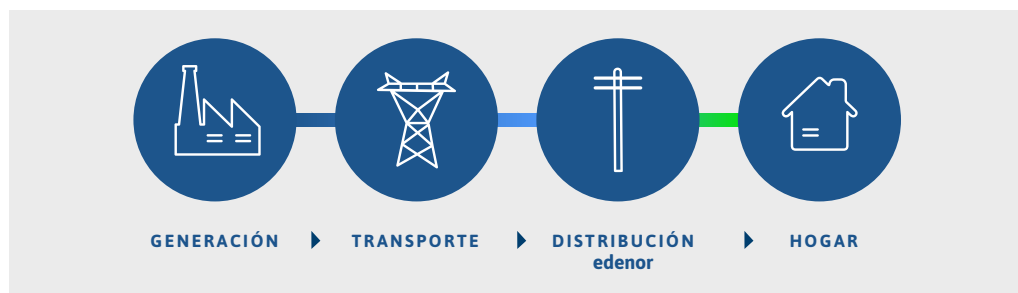
Para comprender más cabalmente el desempeño de la compañía, presentamos una breve descripción del mercado eléctrico en Argentina.

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 abastecimiento de electricidad a quien lo demande.

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

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



Generación

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

Transporte

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

Distribución

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

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

En la Argentina hay 47 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 21,3%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.

² Fuente: ADEERA



ESTADO ACTUAL DEL MERCADO ELÉCTRICO MAYORISTA (MEM)

Durante el mes de agosto de 1991 la Secretaría de Energía (SE) crea el Mercado Eléctrico Mayorista (MEM), cuyos participantes son los distribuidores, generadores, transportistas y grandes clientes, denominados agentes del mercado eléctrico.

Adicionalmente, la necesidad de igualar oferta con demanda en forma instantánea y la imposibilidad de almacenar el fluido eléctrico lleva a que se deba operar con un despacho centralizado que determine dónde, quién y cuánto se generará al mismo tiempo. Para esto, en julio de 1992, se crea la CAMMESA, entidad responsable del mercado mayorista.

Por su parte, durante los últimos años el Estado Nacional mediante la emisión de diversas Resoluciones fue modificando las condiciones establecidas originalmente, llegando a la fecha a contar con una injerencia significativa y determinante en el funcionamiento del MEM.

Durante el año 2016 el Estado Nacional ha dictado resoluciones que apuntan a reducir subsidios y tender hacia una situación de mercado más sustentable.

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 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Visión

Ser modelo de excelencia de empresa de servicios públicos.

Misión

Brindar un servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica socialmente responsable, que contribuya a mejorar la calidad de vida de las personas, el desarrollo de los negocios y de la comunidad, asegurando el crecimiento de la compañía, de los empleados y accionistas.

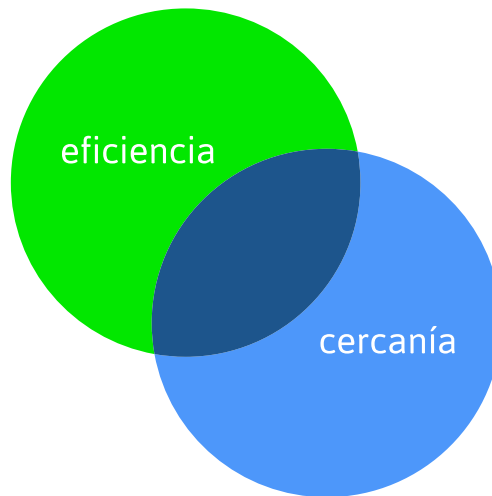
PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

Eficiencia

Gestionamos los recursos de la compañía con eficiencia, maximizando los resultados, mejorando de manera continua los procesos y la calidad de los servicios brindados a nuestros clientes y fortaleciendo la infraestructura a través de inversiones en la red y en tecnología.

Cercanía

Evolucionamos hacia una empresa cada vez más cercana a nuestros grupos de interés: clientes, empleados, accionistas, organizaciones intermedias, comunidad, gobierno y proveedores.



NUESTROS VALORES

Seguridad

Priorizamos el respeto por la vida.

Foco en el cliente

Privilegiamos a través de la experiencia del cliente la excelencia del servicio brindado.

Profesionalismo

Aplicamos nuestras competencias técnicas y fomentamos el desarrollo de las personas para ser protagonistas de los nuevos desafíos.

Proactividad

Desarrollamos una actitud constructiva, con orientación a resultados, para alcanzar y superar los objetivos de la empresa.

Mejora e innovación

Impulsamos la mejora continua a través de nuestro Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente y promovemos la innovación en los procesos y servicios que brindamos a nuestros clientes.



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.

Compromiso

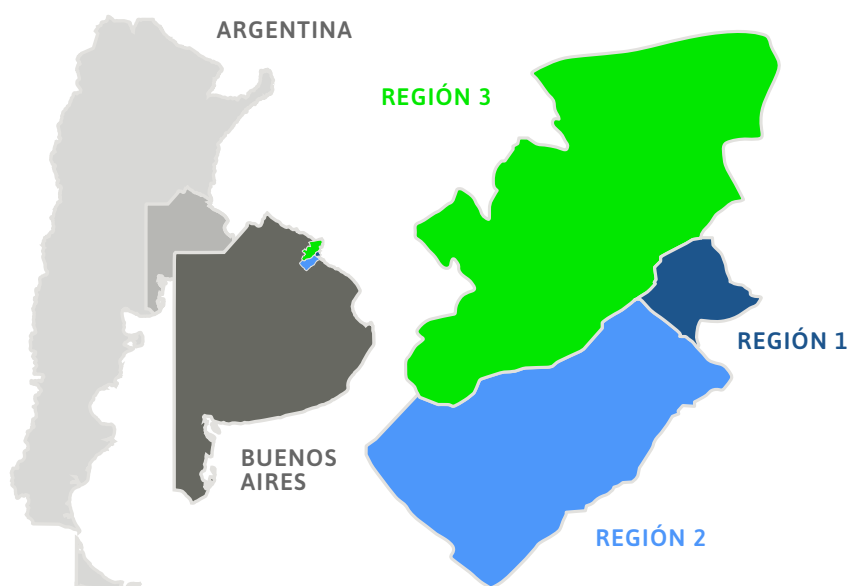
Asumimos nuestro deber hacia las personas y el país, para contribuir a su desarrollo.

Ética

Actuamos con integridad, respetando a las personas, las normas y los principios éticos.

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 tres regiones según el siguiente detalle:



REGIÓN 1

Área: 251 km²
Clientes (en miles): 1.147
% del total de clientes: 40.2%

C.A.B.A.
Vicente López
San Isidro
Gral. San Martín
Tres de Febrero

REGIÓN 2

Área: 1.761 km²
Clientes (en miles): 903
% del total de clientes: 31.9%

Hurlingham
Morón
Ituzaingó
La Matanza
Merlo
Marcos Paz
Gral. Las Heras

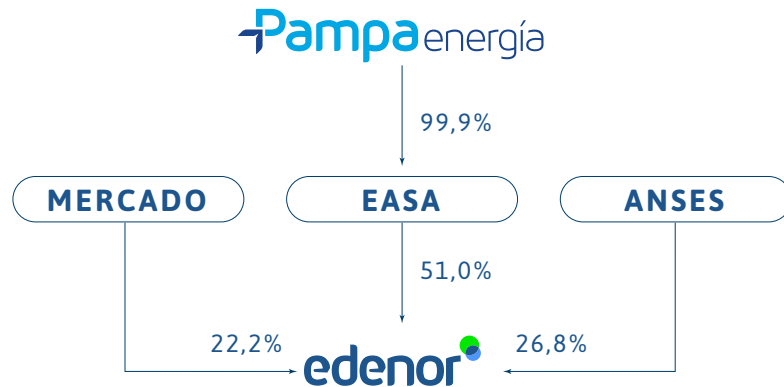
REGIÓN 3

Área: 2.625 km²
Clientes (en miles): 791
% del total de clientes: 27.9%

Gral. Rodríguez
Moreno
San Miguel
Malvinas Argentinas
José C. Paz
Pilar
Escobar
Islas de Escobar
Tigre
San Fernando
Islas de Tigre
Islas de San Fernando

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 en el apartado “Relaciones con el inversor”, donde estos pueden acceder a información pública relevante.

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 hasta 12 directores suplentes. El mandato de todos los directores dura un 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	CLASE	CARÁCTER
Ricardo Torres	Presidente	Clase A	No independiente
Gustavo Mariani	Vicepresidente	Clase A	No independiente



NOMBRE	CARGO	CLASE	CARÁCTER
Marcos Marcelo Mindlin	Director Titular	Clase A	No independiente
Damián Mindlin	Director Titular	Clase A	No independiente
María Carolina Sigwald	Director Titular	Clase A	No independiente
Maximiliano Fernández	Director Titular	Clase A	Independiente
Eduardo Llanos	Director Titular	Clase A	Independiente
Emilio Basavilbaso	Director Titular	Clase B/C	Independiente
Ricardo López Antonelli	Director Titular	Clase B/C	Independiente
Lucas Amado	Director Titular	Clase B/C	Independiente
Mariano García Mithieux	Director Titular	Clase B/C	Independiente
Fernando Bearzi	Director Titular	Clase B/C	Independiente
Diego Salaverri	Director Suplente	Clase A	No independiente
Leandro Montero	Director Suplente	Clase A	No independiente
Daniel Flaks	Director Suplente	Clase A	No independiente
Gerardo Paz	Director Suplente	Clase A	No independiente
Mariano Batistella	Director Suplente	Clase A	No independiente
Pablo Díaz	Director Suplente	Clase A	No independiente
Diana Mondino	Director Suplente	Clase A	Independiente
Lourdes Belén Armada	Director Suplente	Clase B/C	Independiente
Jésica Bianconi	Director Suplente	Clase B/C	Independiente
Santiago Galetto	Director Suplente	Clase B/C	Independiente
Gabriel Quintela	Director Suplente	Clase B/C	Independiente

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.

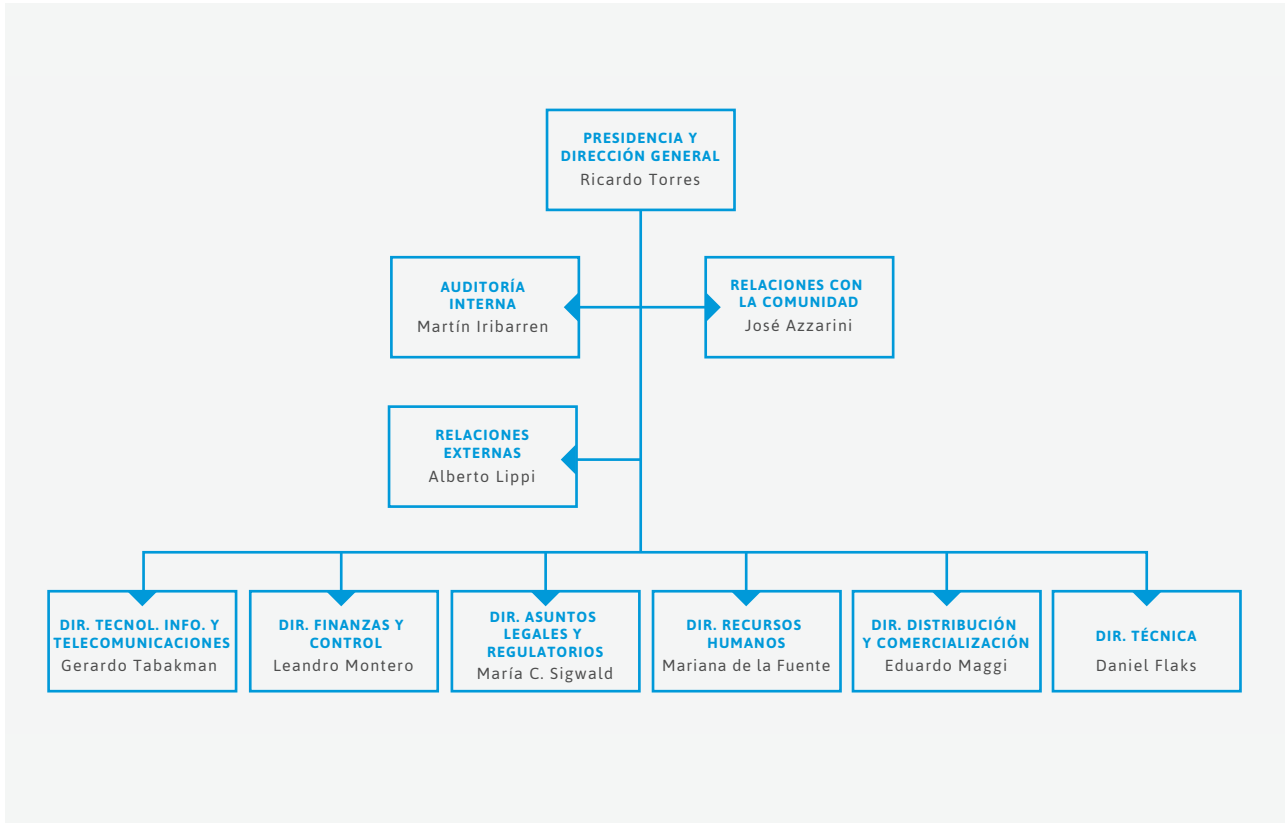
Su función principal es efectuar el control de legalidad respecto del cumplimiento por parte del Directorio de las disposiciones que emanan de la Ley de Sociedades Comerciales, el estatuto social y si las hubiera de las decisiones asamblearias.

NOMBRE	CARGO	CLASE
Daniel Abelovich (1)	Síndico Titular	A
Damián Burgio	Síndico Titular	A
Carlos Manuel Vidal	Síndico Titular	B/C
Santiago Dellatorre	Síndico Suplente	A
Marcelo Fuxman	Síndico Suplente	A
Walter Pardi	Síndico Suplente	B/C

(1) Presidente

2.6.3 Estructura organizativa

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



Diciembre 2016.

2.7 edenor EN NÚMEROS

Como se mencionó, **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 Autónoma de Buenos Aires, lo que comprende una superficie de 4.637 km² y una población de aproximadamente siete millones de habitantes.

NÚMEROS	2015	2016
Oficinas comerciales	27	27
Empleados	4.744	4.692
Clientes	2.835.000	2.866.000



INSTALACIONES

Subestaciones (AT/MT)	76
Centros de transformación (MT/BT)	17.339
Red de Alta Tensión (Km)	1.452
Red de Media Tensión (Km)	10.439
Red de Baja Tensión (Km)	26.549
Potencia instalada AT/MT (MVA)	7.791
Potencia instalada MT/BT y MT/MT (MVA)	7.668

INFORMACIÓN FINANCIERA	UNIDAD	2014	2015	2016	DIFERENCIA 2016 vs 2015
Remuneraciones y cargas sociales	Miles de \$	1.864.386	2.487.897	3.526.868	+41,7%
Patrimonio neto	Miles de \$	385.000	1.525.053	361.832	-76,2%
Inversiones totales	Miles de \$	1.701.773	2.095.500	2.703.200	+29%
Resultado neto	Miles de \$	-779.716	1.142.400	-1.188.648	-204%

COMPRA Y VENTA DE ENERGÍA	UNIDAD	2014	2015	2016	DIFERENCIA 2016 VS 2015
Venta de energía	GWh	21.292	22.381	22.253	-0,57%
Compra de energía	GWh	24.860	25.718	26.036	+1,23%
Pérdidas de energía	%	14,35	14,9	17	+2,11%

2.7.1 PENALIZACIONES Y BONIFICACIONES

Resarcimiento a Clientes

Con fecha 21 de marzo de 2016, el ENRE dictó la Resolución N° 31/16, mediante la cual dispuso que se abone un resarcimiento base a cada uno de los Clientes T1R que hubieran sido afectados por las interrupciones de suministro de energía eléctrica ocurridas durante el período comprendido entre el 12 y el 18 de febrero del corriente año y hasta el momento de su reposición total de (i) seiscientos pesos para los cortes superiores a 12 horas corridas y hasta las 24 horas corridas inclusive; (ii) novecientos treinta y un pesos para aquellas interrupciones superiores a las 24 horas corridas y hasta las 48 horas; y (iii) mil sesenta y cinco pesos para los cortes superiores a las 48 horas corridas.

El monto total a ser bonificado ascendió a \$ 73 millones, los cuales se acreditaron en las facturas emitidas a partir del 25 de abril de 2016.

Bonificación a Clientes

Por otra parte, a partir de las facturaciones emitidas el 22 de diciembre de 2015 se procedió a acreditar a los Clientes las sanciones incluidas en las cláusulas 9.2.1 y 9.2.2 del Acta Acuerdo y sus respectivas actualizaciones por \$ 152,2 millones. Estos montos se han acreditado durante los dos primeros meses del año 2016. Adicionalmente, se puso a disposición de los Clientes que no contaban con servicio activo al 22 de diciembre de 2015, resarcimientos y actualizaciones por \$ 36 millones, los cuales se encuentran pendientes de cancelación.





llevamos energía a la zona
más poblada del país

edenor



3.

Los clientes

- 3.1 Cantidad de clientes y consumo promedio
- 3.2 Gestión comercial
- 3.3 Canales de contacto con los clientes
- 3.4 Oficinas comerciales
- 3.5 El contacto con los clientes en cifras
- 3.6 La satisfacción de los clientes
- 3.7 Acciones con la comunidad
- 3.8 Acciones relacionadas al negocio de la empresa

edenor

estamos en cada luz
que se enciende



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 2016 tenía 2.866.412 clientes aproximadamente.

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

3.1 CANTIDAD DE CLIENTES Y CONSUMO PROMEDIO

CLIENTES					
	TARIFA 1 (Pequeñas demandas)	TARIFA 2 (Medianas demandas)	TARIFA 3 (Grandes demandas)	Alumbrado público y otros	TOTAL
Cantidad de clientes	2.820.106	34.686	7.551	4.069	2.866.412
Porcentaje del total de clientes	98,38%	1,21%	0,27%	0,14%	100%
VENTA DE ENERGÍA					
Valor promedio mensual en MWH	913.292	149.893	638.141	100.753	1.802.079
Porcentaje de la demanda total de edenor	50,67%	8,32%	35,41%	5,60%	100%

Al 31/12/2016.

3.2 GESTIÓN COMERCIAL

Durante el 2015, se continuó desarrollando y trabajando sobre los indicadores de la gestión comercial y su evolución en los últimos años, preparándose para lo que sería el 2016: un año de grandes cambios y desafíos para **edenor** y sus clientes.

La modificación del cuadro tarifario y la dinámica de facturación entre otras cosas, afectaron la relación entre las partes y se convirtieron en factores determinantes para el cliente al momento de evaluar la satisfacción con el servicio.

Como todo cambio, la incertidumbre y en esta oportunidad la alteración de los hábitos, junto a la percepción de importantes aumentos, muchas veces confundidos con los de otros servicios, tuvieron un impacto directo en los clientes.

Al mismo tiempo, debido a la mensualización de la factura, las oficinas comerciales se vieron desbordadas por la afluencia a las mismas. Como respuesta se implementó un plan de contingencias con recursos adicionales para poder absorber la demanda.

Estos cambios en el contexto donde se desarrolla la empresa, no imposibilitaron que los índices que se utilizan para medir los procesos se continúen utilizando, analizando y midiendo de la misma forma. Un ejemplo claro de esto se da dentro de la atención de la clientela, donde para cada uno de los trámites que forman parte de los requerimientos de la misma, la empresa establece objetivos de mayor exigencia que lo indicado por la regulación. Asimismo, con el objeto de medir la cantidad de lectura reales con la que se



factura el servicio, se establecen límites en las lecturas estimadas para maximizar la facturación real de los clientes.

Las modificaciones en la facturación, que desglosaron el consumo bimestral en dos periodos mensuales similares, provocaron el incremento en la cantidad de facturas confeccionadas. En el 2015, fueron alrededor de 19,2 millones de facturas, mientras que para el 2016 fueron 32 millones aproximadamente.

Sin embargo, este cambio no se vio reflejado en las cantidades de lecturas realizadas, ya que mediante las Resoluciones N° 6 y 7/2016 del MEyM y N° 1/2016 del ENRE y con el fin de dotar a los suministros de clientes T1 de información más oportuna de sus consumos y facilitar su pago como parte de las medidas tendientes al saneamiento del sector eléctrico, el sistema de facturación mensual implementado es realizado con una medición bimestral, fraccionando el consumo en dos periodos.

La gestión de Morosidad es el conjunto de actividades realizadas para lograr la cobranza de las facturas de los clientes, luego de los vencimientos establecidos. Durante el 2015, el nivel de morosidad disminuyó con respecto al año anterior, revirtiendo la tendencia creciente de los últimos años.

Para lograrlo, se implementó un plan integral, con diversas acciones que incluyeron:

- Notificaciones especiales induciendo al pago a clientes morosos.
- Llamados telefónicos personalizados para negociar e inducir al pago a clientes morosos.
- Acciones eléctricas de suspensión, verificación de suspensión, corte y rehabilitación.
- Planes de gestión y seguimiento sobre clientes con los montos más elevados.
- Tareas de indagación de situación socio económica de deudores morosos tendientes a regularizar su estado con diversos planes de pago.
- Gestión personalizada de clientes in situ efectuada por estudiantes universitarios.
- Flexibilización de planes de pago.
- Aumento de gestión de cuentas inactivas y de previsión para deudores incobrables



Sin embargo, en el 2016, el nivel de morosidad volvió a incrementarse. El principal factor que lo explica, es la imposibilidad de realizar acciones eléctricas de interrupción de suministro, debido a la medida cautelar impuesta luego del aumento de tarifas. De todas formas, en el transcurso del año se continuaron realizando diversas acciones tendientes a reducir el saldo operativo como las mencionadas anteriormente.

A continuación, reflejaremos otros progresos destinados a mejorar e incrementar el vínculo con el cliente, con el fin de optimizar el desempeño, buscando la eficiencia en la gestión.

App edenor 2.0

Durante el 2015, se continuó con la segunda etapa de implementación de la aplicación incluyendo las siguientes funcionalidades:

- **Disponibilidad de un período histórico de dos años de consumos y facturación**
- **Notificación por cortes programados y forzados.**
- **Realización de trámites comerciales:**
 - Solicitud de inspección de pilar.
- **Cuentas activas**
 - Actualización y modificación de Datos (domicilio postal/cambio de titularidad/medidor monofásico a trifásico)
 - › Alta débito automático
 - › Alta pago directo
 - › Anomalía técnica en el medidor
 - › Baja del suministro
 - › Consulta sobre el consumo facturado
 - › Problemas con la recepción de factura
 - › Resumen de factura en sistema Braille
 - › Solicitud de revisión de tarifa aplicada
 - › Traslado de medidor
 - › Traslado de postes o instalaciones de **edenor**

En el 2016:

- Nueva funcionalidad relacionada al cobro mediante tarjeta de crédito en cualquier estado de morosidad
- En diciembre se implementó el chat virtual

CC&B (Customer Care and Billing o Atención al cliente y facturación)

Desde su implementación, CC&B se ha ido adaptando, expandiendo y ajustándose en función de las necesidades, no solo de la empresa, sino también de los clientes, acortando



los tiempos y los procesos para que las mejoras de su implementación se acerquen a los objetivos planteados y sumando nuevas funcionalidades para optimizar y adaptar su performance a la totalidad de la gestión comercial.

Es por esto que desde el 2015 se desarrollaron modificaciones en el sistema para gestionar las actividades de campo a través del nuevo sistema WOM (Work Orden Manager) de gestión de despacho de trabajos. Para las acciones de campo que emite el sistema comercial y que se gestionaban administrativamente a través de 3 sistemas periféricos desarrollados por **edenor** (DIME Web, Sigos “Sistema Gestión de Ordenes de Servicio” y Sigmo “Sistema Gestión de Morosidad”), con el ingreso de WOM no solo se produce la discontinuación por la unificación en el mismo, sino también la vinculación con el sistema comercial CC&B.

Esto tiene entre sus principales ventajas: información online del trabajo en campo, priorización de las tareas del gestor en base a criterios predefinidos que permiten un aumento de la productividad y disminución de tareas administrativas por reemplazo de planillas en papel por aplicaciones móviles.

Finalmente, en el 2016, se comenzaron a gestionar las actividades de campo de CC&B a través del sistema WOM de gestión de despacho de trabajos.

MAPI - Medidores Autoadministrados

Los MAPI constituyen una alternativa comercial sólidamente afianzada que brinda una respuesta a las necesidades de los clientes con dificultades de pago. Este sistema le permite al cliente realizar compras de energía en diferentes puntos de venta con el objetivo de cubrir sus necesidades de consumo.

Durante el 2015, se instalaron 861 medidores en los barrios Villa Nueva y Juan Perón del partido de Moreno y 98 en el partido de Merlo, dándole un nuevo impulso a este sistema de conexión. En el 2016, esta situación continuó y se consolidó instalándose 1.161 medidores en los partidos de Moreno y Merlo.

Se ha desarrollado un plan que prevé la colocación de una gran cantidad de medidores MAPI en zonas y clientes con dificultades para el pago y/o conectados en forma clandestina.

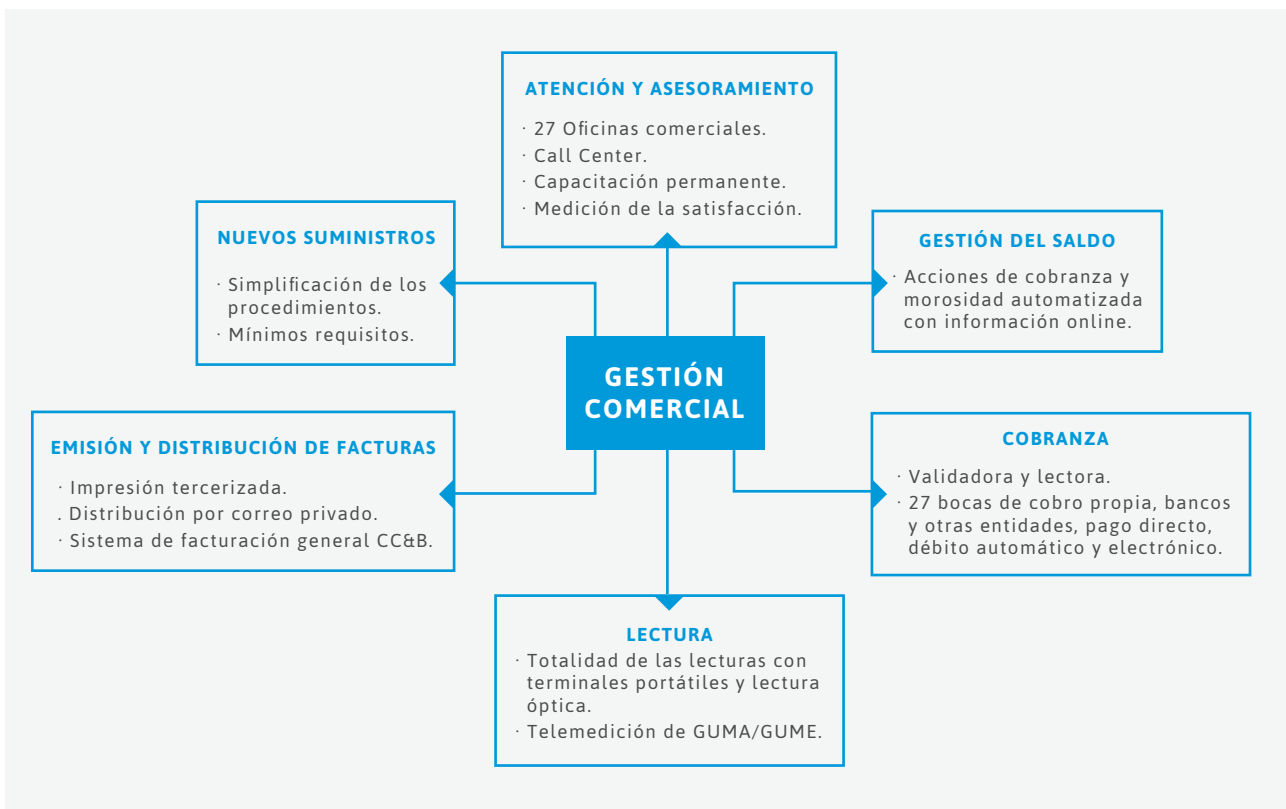
Implementación de nuevos desarrollos y tecnologías

- Se implementó el cobro en Pago Fácil en cualquier estado de morosidad. Se está gestionando la misma solución con Rapipago y Bapropagos
- Se comenzaron experiencias AMI (Advanced Metering Infrastructure) o IMA (Infraestructura de Medición Avanzada) con la instalación de medidores y concentradores en Vicente López y Merlo.
- Se instalaron “Tótems” en las oficinas comerciales para consulta de tarifa social y reimpresión de factura.

- Se comenzaron a enviar facturas por mail a los clientes que aceptaron la operatoria (sin dejar de enviar la factura en papel).
- Se comenzó a gestionar la información de proyectos y obras en CC&B mediante EAM (herramienta informática de “Manejo de Activos”).
- Se desarrolló una innovación tecnológica de sonda dual en conjunto con el proveedor, la que facilita la lectura con una única sonda, de distintos tipos y clases de medidores electrónicos.

En resumen, se mejoraron los entornos de trabajo, el funcionamiento general del sistema y la optimización de los tiempos, añadiendo nuevas funcionalidades para afrontar los nuevos cambios de la mejor forma posible, minimizando cualquier inconveniente o efecto negativo sobre los clientes.

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



3.3 CANALES DE CONTACTO CON LOS CLIENTES

edenor siempre está en la búsqueda de nuevos canales de comunicación que puedan satisfacer y adaptarse a las necesidades y expectativas de los clientes.

El primer canal de contacto y que se destaca como el más directo, lo conforman las **27 oficinas comerciales**. Distribuidas dentro del área de concesión, las mismas brindan aten-



ción en el horario de lunes a viernes 8 a 15 horas, en donde los clientes pueden realizar todo tipo de trámite.

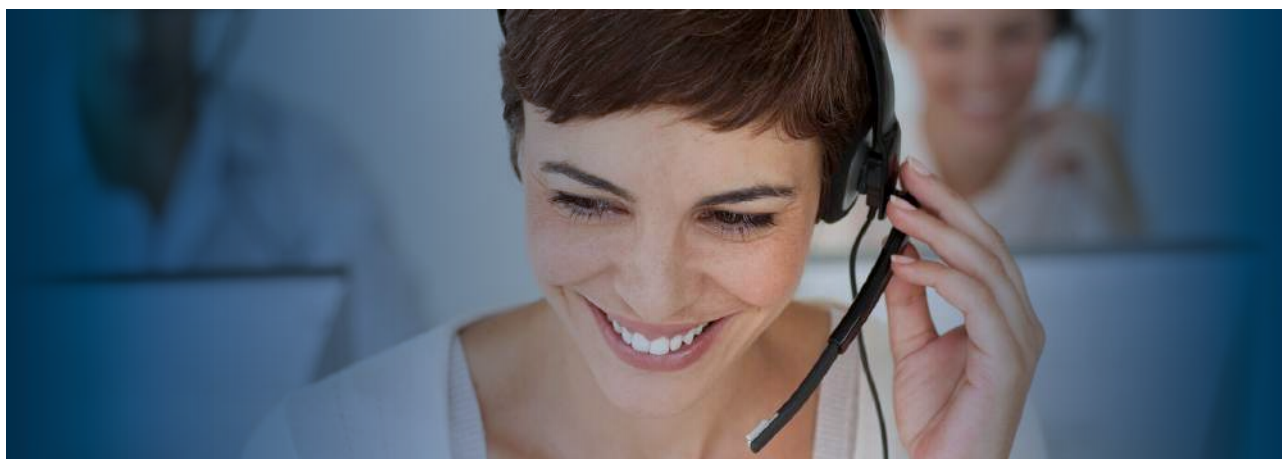
Para los grandes clientes, la Empresa posee **ejecutivos de cuenta** especialmente capacitados para brindar atención acorde a sus necesidades, como así también una línea telefónica gratuita para asistencia técnica y urgencias.

El **Centro de Atención Telefónica (CAT)**, que funciona de lunes a viernes de 8 a 18 horas para realizar gestiones comerciales y que está disponible las 24 horas todos los días del año para hacer reclamos técnicos, se constituye como la vía de comunicación más utilizada por el cliente. La atención telefónica durante el periodo 2015-2016 se realizaba con dos Call Center con un total de 133 puestos: uno en Buenos Aires y otro en el interior (flexible y con capacidad para absorber contingencias para darle mayor seguridad a la atención de clientes. Adicionalmente cuenta con dos IVR (Interactive Voice Response) con un total de 198 puestos - operadores virtuales que permiten atender las consultas comerciales en el primer contacto cuando se producen contingencias.

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

Otro medio de comunicación disponible es a través de la página **web de la Empresa**, donde se puede encontrar información no solo institucional, sino también realizar algunas gestiones.

Desde el 2014, se cuenta con edenor 2.0 y desde ese momento, la cantidad de usuarios que valoran esta alternativa de comunicación ha ido acrecentándose. Se trata de *una aplicación gratuita que le 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 facilita el vínculo mutuo las 24 horas, los 365 días del año, desde cualquier lugar del mundo y en un solo lugar.

A continuación, se reflejan los canales de contacto que se encuentran a disposición de todos los clientes, con un resumen de las gestiones disponibles:

CONTACTO PERSONAL	CONTACTO DOMICILIARIO	
		edenor 2.0
OFICINA GRANDES CLIENTES Y 27 OFICINAS COMERCIALES	POR RECLAMOS Y SOLICITUDES DE LOS CLIENTES	
· Consultas y asesoramientos · Trámites comerciales · Nuevos suministros · Cobro de facturas · Reimpresión de facturas · Reclamos comerciales · Reclamos Técnicos · Quejas · Respuestas a clientes · Trámites derivados del CAT · Back Office	· Inspecciones · Conexiones de nuevos suministros · Reposición del suministro · Control de pérdidas	
	POR GESTIÓN	
	· Lectura medidores · Entrega de facturas · Entrega de notificaciones · Tareas de mantenimiento en la red eléctrica · Suspensión del suministro · Retiro del medidor	edenor 2.0 · Consultar, visualizar e imprimir la última factura · Abonar el saldo de la cuenta · Realizar reclamos online por falta de suministro · Realizar reclamos comerciales · 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 · Simulador de consumos · Novedades y avisos de las cuentas que tenga asociadas a la aplicación · Todas las noticias de edenor en tu pantalla · Chat virtual

CONTACTO TELEFÓNICO / INTERNET / SMS		
CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)		
Servicio telefónico comercial · Consultas y asesoramiento · Reclamos · Requerimientos · Tareas de Back Office	Denuncias · Denuncias por robo de energía e instalaciones · Otras denuncias	
Portal web / internet · Consultas · Trámites y gestiones · Reclamos · Respuestas a clientes · Denuncias · Derivación de los trámites que solicitan los clientes · Chat virtual	Emergencias o falta de suministro · Reclamos por falta de suministro · Atendidos por operadores · Ingresados por el sistema de Respuesta Automática · Ingresados por SMS · Reclamos por SVP · Anuncios de cortes programados	
	SMS · Gestionar reclamos por falta de suministro · Consulta por el vencimiento de las facturas	

3.4 OFICINAS COMERCIALES



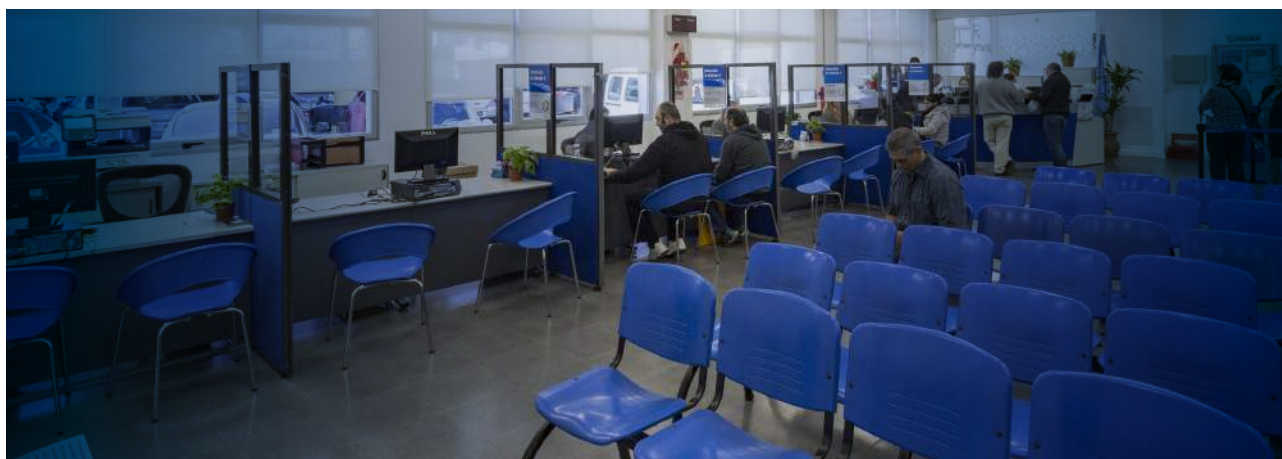
Las oficinas comerciales de **edenor** atendieron durante el 2015 y 2016, 900 mil y 1.6 millones de clientes en forma anual respectivamente, realizando tareas de asesoramiento, cambios titularidad, de tarifa, adhesión y bajas de débito automático, planes de pago, extensiones de pago, reclamos, nuevos suministros, modificaciones de datos de la base de clientes y otros trámites, a su vez se realizaron aproximadamente 2,5 millones en 2015 y 3 millones en 2016 de cobros anuales en sus cajas.

Es por esto que, dentro del plan de infraestructura de la Empresa, durante el 2015 y 2016, la Gerencia de Atención Clientes y la Gerencia de Servicios y Logística, continuaron con la planificación establecida para mejorar las condiciones de las oficinas comerciales y así 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 para remodelar y ampliar, reinaugurándose en el mes de enero de 2015.

El local, luego de la ampliación alcanzó una superficie total de 280 m². Fue diseñado 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.

En agosto de 2015 fue el turno de la oficina comercial de Escobar, diferenciándose de la primera ya que no se trató de una remodelación, sino que se produjo la mudanza de la oficina a un local más amplio y adaptable a todos los requerimientos de una zona en crecimiento. Desde el equipamiento, hasta los espacios que están dotados de grandes paños vidriados sobre la fachada para conferir a todo el lugar de luz natural, fueron proyectados para lograr una experiencia más confortable dentro de los 317 m² que tiene la nueva oficina, repartidos en dos plantas. De esta forma, se buscó optimizar la distribución para dotar al personal del lugar necesario para un mejor desempeño y nuevamente mayor comodidad a los clientes que se acerquen a la oficina.





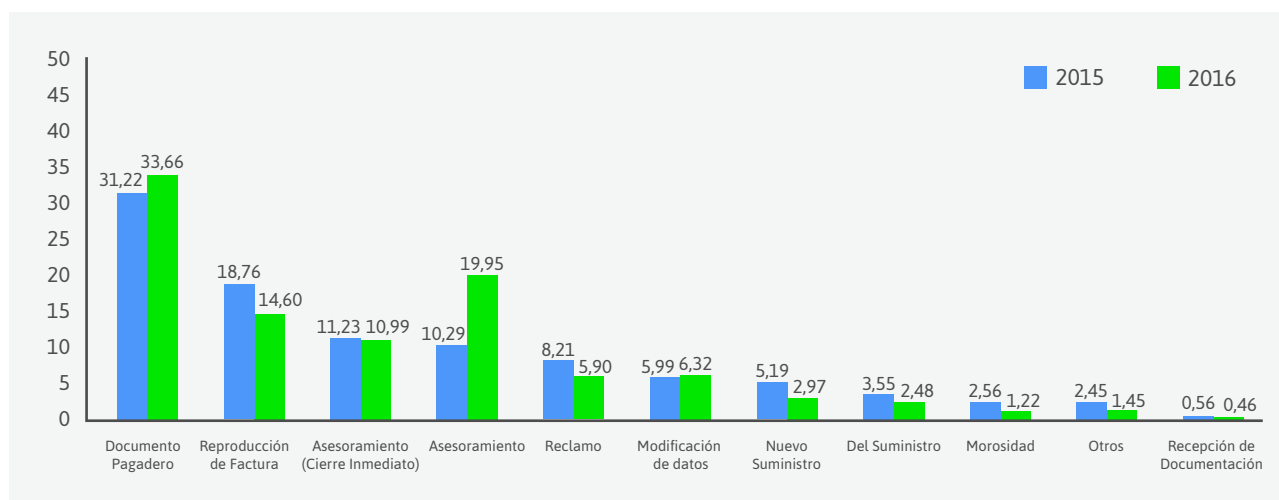
3.5 EL CONTACTO CON LOS CLIENTES EN CIFRAS

La Gerencia de Atención Clientes es quien realiza la atención de los 2,86 millones de clientes de la Distribuidora a través de 27 Oficinas Comerciales distribuidas en 21 partidos incluyendo la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Centro de Atención Telefónica (CAT).

3.5.1 CANTIDAD Y TIPO DE GESTIONES REALIZADA A TRAVÉS DE LAS OFICINAS COMERCIALES

CATEGORÍA	2015	2016
Documento Pagadero	277.113	568.047
Reproducción de Factura	166.510	246.314
Cierre Inmediato	99.684	185.523
Asesoramiento	91.340	336.673
Reclamo	72.859	99.494
Modificación de datos	53.144	106.674
Nuevo Suministro	46.099	50.103
Del Suministro	31.531	41.764
Morosidad	22.754	20.629
Otros	21.705	24.467
Recepción de Documentación	4.970	7.715
	887.709	1.687.403

Valores porcentuales del total de gestiones.

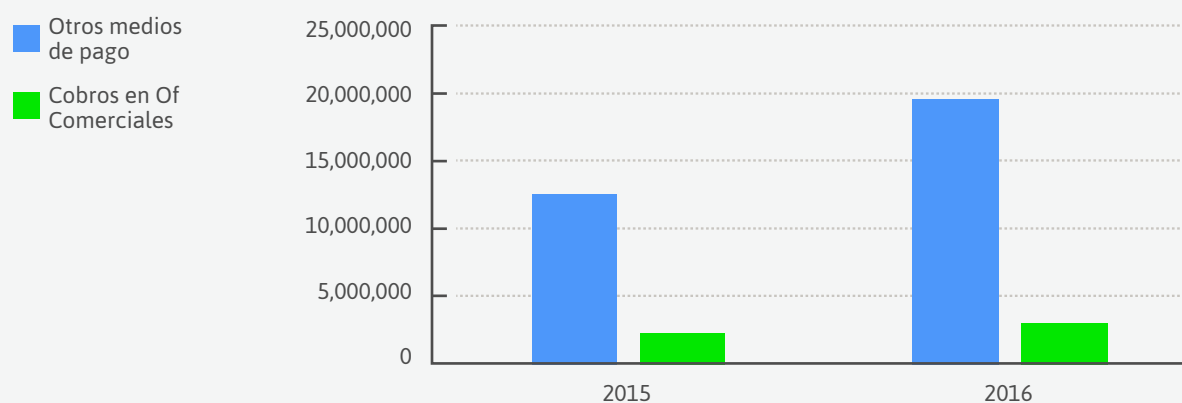


3.5.2 CANTIDAD DE COBROS REALIZADOS A TRAVÉS DE LAS OFICINAS COMERCIALES

Las oficinas comerciales durante el periodo 2015-2016 registraron el 16% y el 14% de la totalidad de cobros efectuados en dichos años respectivamente.

AÑO	OTROS MEDIOS DE PAGO	COBROS EN OF COMERCIALES
2015	12.731.000	2.427.417
2016	19.851.648	3.171.771

Cantidad de cobros realizados:



3.5.3 CANTIDAD Y TIPO DE GESTIONES REALIZADAS A TRAVÉS DEL CALL CENTER

CALL CENTER	REQUERIMIENTOS		NNSS		RECLAMOS			
	2015	2016	2015	2016	COMERCIALES		TÉCNICOS	
					2015	2016	2015	2016
Total	296.374	537.359	2.112	1.988	3.075	5.597	2.624.508	2.528.325

3.5.4 CANTIDAD DE CONTACTOS POR SMS

MES	2015		2016	
	TÉCNICOS	COMERCIALES	TÉCNICOS	COMERCIALES
Enero	88.597	1.636	61.235	1.071
Febrero	56.517	1.084	110.000	1.592
Marzo	42.942	925	35.081	1.954
Abril	25.535	806	42.724	1.771
Mayo	36.117	719	47.362	1.507
Junio	90.772	784	70.964	1.488
Julio	52.655	819	89.974	3.085
Agosto	50.896	851	39.816	1.064
Septiembre	35.399	575	49.582	832
Octubre	38.214	522	37.698	729
Noviembre	38.932	474	42.496	652
Diciembre	73.562	660	52.944	685

3.5.5 CANTIDAD DE CONTACTOS A TRAVÉS DE edenor 2.0

TOTAL DESDE LA IMPLEMENTACIÓN AL 31/12/2015		TOTAL DESDE LA IMPLEMENTACIÓN AL 31/12/2016	
	Cantidad Contactos = 171.441 Registros Total		Contactos = 465.010 Registros
	Cantidad Cuentas = 198.765 Registros Total		Cantidad Cuentas = 506.039 Registros Total



3.6 LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

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

Es un factor determinante para el éxito de toda compañía y 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.

edenor desde su inicio se ha interesado en conocer la opinión de los clientes. Sabiendo que las necesidades y expectativas de las personas no permanecen invariables en el tiempo, sino que cambian, se transforman y evolucionan hacia exigencias cada vez más complejas, la empresa año tras año realiza diversos estudios acerca de la imagen, el servicio, la atención, requerimientos y expectativas del cliente.

Los resultados de estas investigaciones constituyen la base para elaborar los Planes Anuales de Gestión con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes mediante la mejora continua.

3.6.1 SATISFACCIÓN GENERAL

El estudio de satisfacción general se realiza anualmente con el objetivo de reflejar la opinión de los clientes, teniendo en cuenta que éstos pudieron o no tener un contacto efectivo con la distribuidora. Es decir, se trata de su percepción hacia los diferentes aspectos evaluados del servicio.

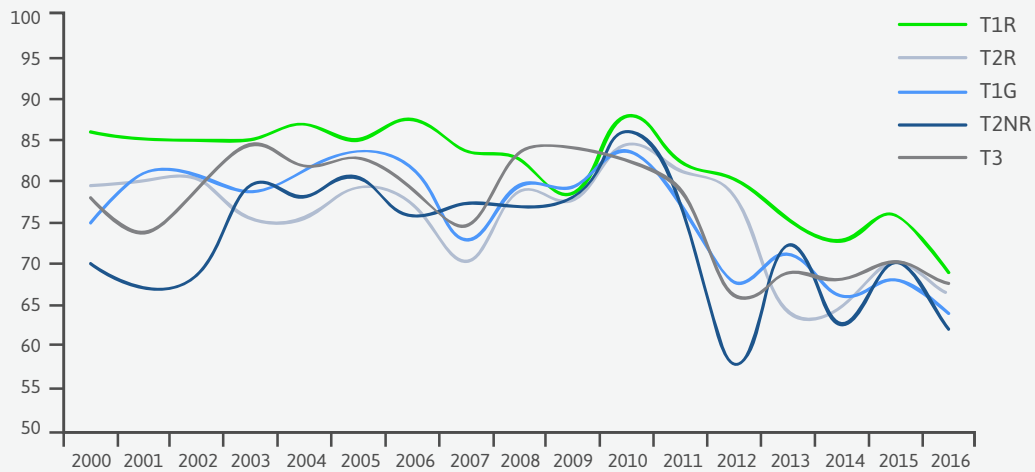
Se realiza a través de una consultora externa, a todos los clientes de las distintas tarifas y zonas geográficas del área de concesión, con excepción de los clientes oficiales.

El estudio permite conocer, analizar y estudiar la satisfacción de los usuarios de **edenor**, evaluando el desempeño global de la organización y en consecuencia utilizar la información obtenida para mejorar el servicio.

Evolución histórica:

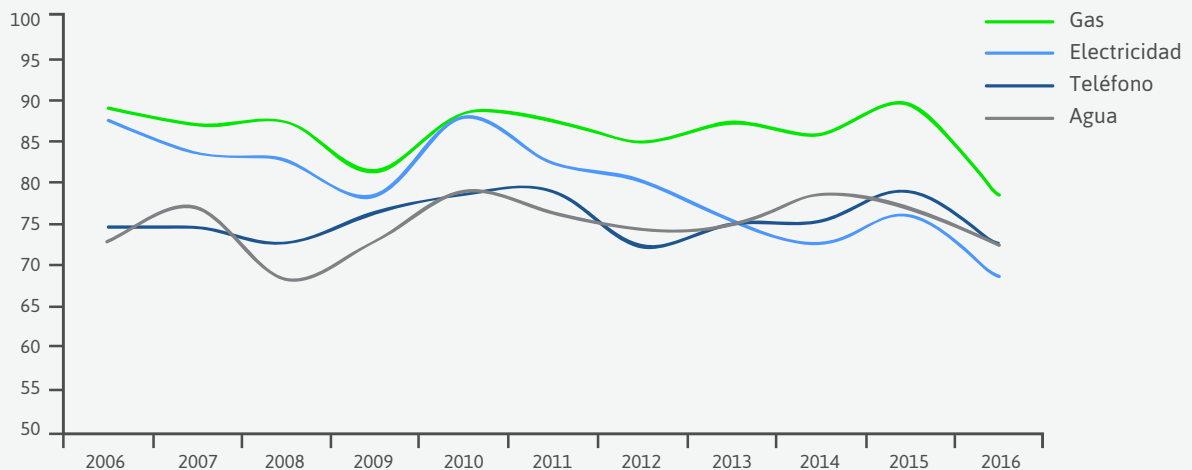
TARIFA	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
T1R	87,6	83,7	82,7	78,5	87,8	82,5	80,3	75,6	72,8	76,2	69,0
T2R	77,4	70,5	78,8	77,9	84,3	81,4	78,3	64,9	64,9	70,3	66,9
T1G	81,6	73,1	79,6	79,5	84,0	78,0	68,3	71,4	66,3	68,3	64,3
T2NR	75,9	77,4	77,0	78,6	86,0	78,5	58,2	72,4	62,9	70,3	62,4
T3	79,4	74,7	83,5	84,1	82,4	78,8	66,3	69,0	68,3	70,4	67,7

3.6.2 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA IMAGEN GENERAL DE edenor EN CADA SEGMENTO TARIFARIO



3.6.3 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA EVALUACIÓN POSITIVA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS CLIENTES DE TARIFA 1 RESIDENCIAL

Al comenzar el estudio de satisfacción general, a los clientes se les solicita que realicen una evaluación global de los servicios públicos. En esta oportunidad no se mencionan los nombres propios de las empresas, por lo que la evaluación no se encuentra afectada por la imagen de marca, pero si por la experiencia diaria del consumidor y, por la relación que el mismo mantenga con la distribuidora, generando así el valor de satisfacción general del servicio.





3.6.4 SATISFACCIÓN GENERAL EN CADA PROCESO DE ATENCIÓN

El estudio se realiza a clientes que hayan intervenido por alguno de los procesos a analizar: atención de oficinas comerciales, gestión de los reclamos, nuevos suministros, morosidad, gestión de reclamos de seguridad en la vía pública y atención telefónica.

El objetivo de esta investigación es identificar, analizar y estudiar el grado de satisfacción de los clientes de **edenor** que han atravesado por alguno de los procesos mencionados. Permite valorar objetivamente la percepción sobre el servicio, profundizando el conocimiento de los aspectos inherentes a los procesos de atención al cliente durante todo el tiempo que el mismo requirió para concretarse, y a partir de estos datos y conclusiones, obtener indicadores de gestión para mejorar el servicio.

	NNSS		RECLAMOS		OF. COMERCIALES		MOROSIDAD		CAT		SVP	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Total Positivo	77,6	80,3	56,0	56,8	78,1	75,0	78,9	71,8	74,9	80,1	70,2	65,6

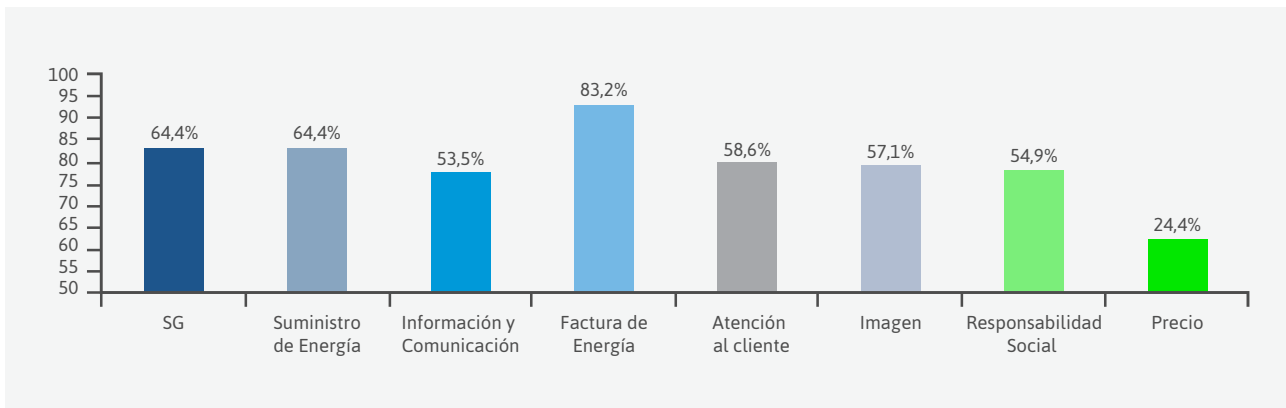
3.6.5 ESTUDIO CIER

En el año 2016, **edenor** participó de la 14° 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 solo 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 la última edición llevada a cabo entre el 4 de abril y el 18 de mayo de 2016, participaron 63 distribuidoras pertenecientes a 13 países de América Latina. Las mismas fueron organizadas en dos grupos en función del número total de consumidores: hasta 500 mil (31 empresas) y más de 500 mil (32 empresas) permitiendo la comparabilidad de los resultados.

La realización del estudio coincidió con las nuevas condiciones del sector. Es decir, pasaje de facturación bimestral a mensual y fuerte incremento tarifario (producto del fuerte atraso de la última década), por lo tanto, el valor de 64.4% como valor de satisfacción general, refleja dicho contexto.

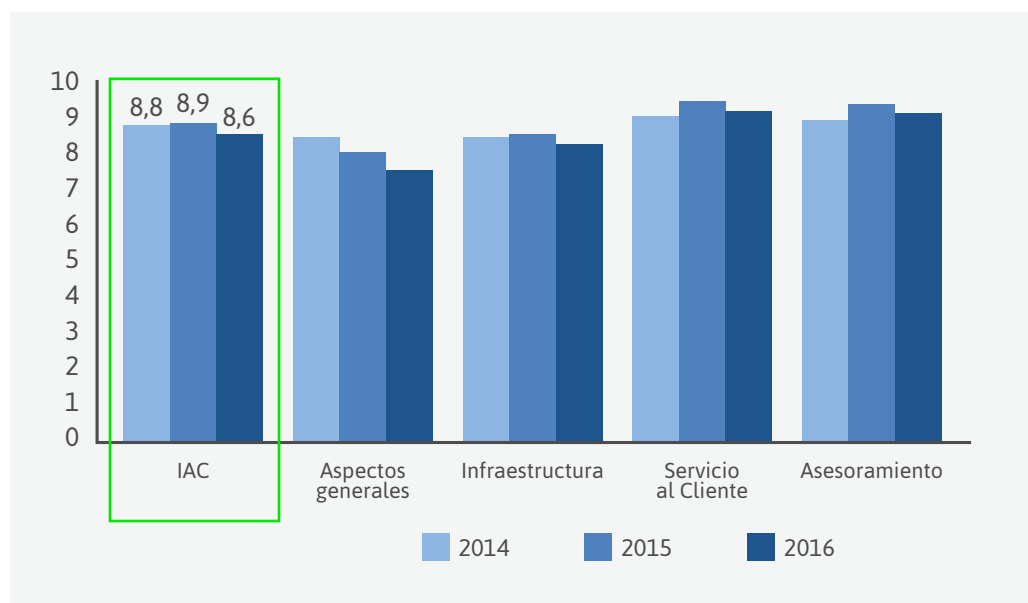
3.6.6 NIVEL DE SATISFACCIÓN Y ASPECTOS QUE LA COMPONEN



3.6.7 TÉCNICA MISTERY SHOPPER

El proceso de optimización continuo en pos de redoblar los esfuerzos para mejorar la atención al público, esencial a la hora de consolidar el posicionamiento y maximizar la calidad del servicio eléctrico prestado, condujo desde el 2014, a complementar el trabajo de campo histórico con la técnica Mystery shopper.

El estudio indaga la calidad de la atención y el servicio ofrecido en las oficinas comerciales de manera objetiva, capturando interacciones de forma espontánea. Esta situación, desconocida por las personas evaluadas, contribuye a minimizar el sesgo de la información obtenida. Por otro lado, posibilita la generación de un Índice de Atención al Cliente (IAC), que da cuenta de la satisfacción general de los clientes en las oficinas (es necesario considerar que este índice está exento de los factores que influyen las respuestas de





los consumidores en la percepción de su satisfacción), y que agrupa las diferentes áreas que impactan en la evaluación global, permitiendo su comparación y estudio durante el año. Las mismas son: aspectos generales, infraestructura, servicio al cliente y asesoramiento brindado para la resolución de los trámites.

3.6.8 CATEGORIZACIÓN DE LOS CLIENTES RESIDENCIALES

El relevamiento del nivel socioeconómico 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 gráfico a continuación refleja la conformación de los diversos estratos al 31-12-2016



AB: Clase Alta Alta		C3: Clase Media Baja
C1: Clase Alta		D: Clase Media Baja
C2: Clase Media Alta		E: Extrema Pobreza

hacia un nuevo modelo de gestión enfocado en la persona

3.7 ACCIONES CON LA COMUNIDAD

edenor lleva a cabo desde el año 2010 el programa de Campañas Solidarias el cual consiste en difundir la labor de diferentes Organizaciones No Gubernamentales (ONG).

El objetivo es que se tome conocimiento de la tarea de diferentes organizaciones relacionadas con la salud, el cuidado del medio ambiente y la educación. Para tal fin se publica información de las campañas en el sitio web institucional, www.edenor.com

Durante el año 2016 **edenor** publicó información de las siguientes instituciones:

- **Basura Cero:**

Se difundió información sobre la organización, que tiene como misión la recuperación y reciclado de residuos electrónicos y productos que se encuentran en desuso. El objetivo de la ONG es crear puestos de trabajos inclusivos que permitan la capacitación constante de los grupos excluidos.

- **Cascos Verdes:**

Se publicó información sobre el Programa de Donación de Celulares en Desuso. Cascos verdes es una asociación civil sin fines de lucro que trabaja a favor de la inclusión socio-laboral de personas con discapacidad intelectual, a través de la educación ambiental.

- **Asociación Celíaca Argentina:**

edenor colaboró con una campaña de concientización e información sobre la Asociación. Se trata de una entidad civil sin fines de lucro, pionera en América Latina, creada en 1978 con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad de vida del celíaco y su familia.

- **Avon y OSIM:**

Se publicó información de la campaña Alza la voz contra la violencia hacia las mujeres, que ambas instituciones llevan a cabo.

Por otra parte **edenor** continuó con la donación de papel y tapitas al Hospital de Pediatría Garrahan que desde el 2012 hasta el 2016 suma 285.606 kg y 1.524 kg respectivamente.

3.7.1 DONACIONES Y COLABORACIONES

Como parte de estas actividades se realizaron donaciones de muebles y computadoras usadas a diversas escuelas de enseñanza general básica del Partido de Morón, al Centro Basura Cero y a la Comisaría 1ra. de Moreno.

Adicionalmente y como parte de la estrategia de RSE, **edenor** colaboró con diferentes instituciones, entre las cuales podemos destacar:

- 42° Peregrinación Interdiocesana a Luján;
- TECHO;
- Cooperadora del Hospital de Quemados;
- Fundación Natali Dafne Flexer



3.7.2 PROGRAMAS EDUCATIVOS

Se trata del conjunto de actividades destinadas a los más chicos, que forman parte de una política de compromiso a largo plazo con la comunidad. Durante el año 2016 los Programas Educativos se coordinaron junto con la Fundación Pampa con el propósito de lograr una sinergia entre las actividades de RSE del Grupo Pampa Energía.

Los objetivos de los programas son:

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

3.7.3 CONEXIÓN AL FUTURO

Esta iniciativa consiste en una visita diaria a escuelas primarias, donde se realiza un taller educativo y participativo, enfocado a transmitir a los chicos el funcionamiento de la energía eléctrica y su uso inteligente y seguro, tanto en el hogar como en la vía pública.

En los años 2015 y 2016 se visitaron 143 escuelas de los municipios de Hurlingham, José C. Paz, Morón, San Martín, Ituzaingó, La Matanza, Pilar, San Fernando y San Isidro, lo que permitió que 73.811 chicos presencien la obra.

3.7.4 CIEN LIBROS PARA NUESTRA ESCUELA

En los años 2015 y 2016, **edenor** continuó el programa vigente desde 1995 en los municipios de Gral. Las Heras, Ituzaingó, Marcos Paz, San Fernando y San Isidro, contando con la participación de cuarenta escuelas que presentaron afiches y maquetas sobre la energía eléctrica. La escuela ganadora recibe 100 libros para su biblioteca.

3.8 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 es aquel relacionado a la seguridad pública.

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 seguridad pública 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 al futuro” y “Cien libros para nuestra escuela”.

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.



eficiencia para llegar lejos,
estando cerca

edenor



4. edenor y la sostenibilidad

- 4.1 La estrategia de sustentabilidad
- 4.2 Responsabilidad Social
- 4.3 Inversiones totales anuales
- 4.4 Innovaciones tecnológicas. Proyectos y desarrollos
- 4.5 **edenor** y la calidad de gestión
- 4.6 Calidad del servicio
- 4.7 Calidad de producto
- 4.8 Plan Operativo de Emergencia - Resolución 905/99 ENRE

edenor

el desarrollo
sustentable está
incorporado
a la gestión



4. edenor y la sostenibilidad

4.1 LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

La estrategia de sustentabilidad de la Compañía, tiene sus pilares en la Misión, Visión, Valores y Ejes Estratégicos, en las Políticas Internas y en el Sistema de Gestión Integrado 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 a la energía. 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 del tendido eléctrico y, por otro lado, de gestión integrada que involucre 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.

Esta actividad se desarrolla en forma voluntaria e independiente del cumplimiento de todas las obligaciones que le impone 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 Sostenible (CEADS), lo que permite un intercambio permanente con las empresas participantes.

4.2.1 PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Tal como se efectúa desde 2004, en 2015 y 2016 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.

³ Norma ISO 26000.



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.

Anticorrupción

- **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

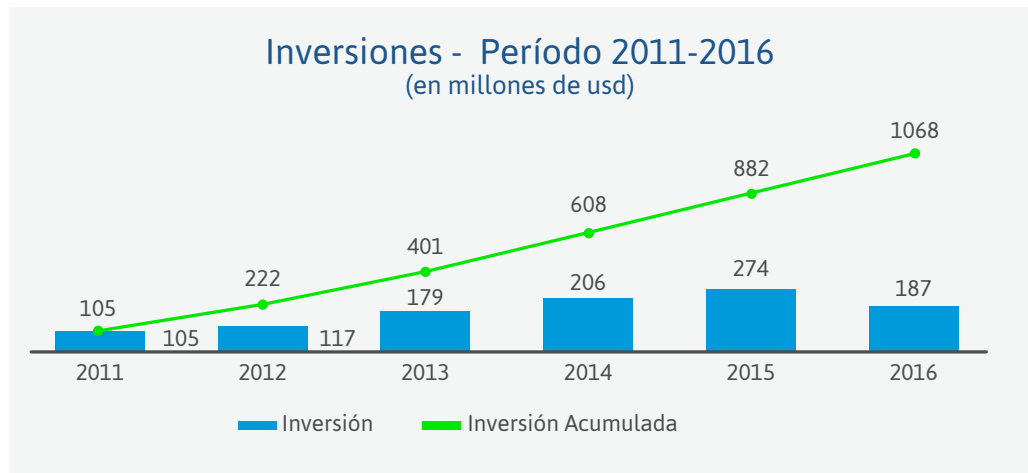
Las inversiones realizadas durante los años 2015 y 2016 alcanzaron un monto de USD 274 millones y USD 187 millones respectivamente, logrando superar los USD 1.000 millones acumulados desde el año 2011. Siendo una expresa disposición del Directorio de la Empresa, priorizar su ejecución por sobre otras erogaciones como una forma de mantener la prestación del servicio público concesionado en condiciones seguras.

Es de destacar que ha sido continua la recuperación en el nivel de inversiones, aun considerando que durante el año se mantuvieron vigentes las limitaciones en la disponibilidad de recursos, producto del retraso tarifario, las medidas cautelares que afectaron la previsibilidad de nuestros ingresos y del constante incremento de los costos operativos.

Con el objetivo de satisfacer el crecimiento de la demanda, la mayor parte de las inversiones fueron destinadas al incremento de la estructura de las instalaciones, el refuerzo de las instalaciones existentes y a la conexión de los nuevos suministros.

Se continuó realizando los máximos esfuerzos para mantener en niveles razonables los indicadores de fraude y morosidad, el nivel de la calidad de servicio y calidad de producto, como así también la protección del medio ambiente y seguridad en la vía pública.

En términos comparativos, se aprecia un aumento significativo del nivel de inversiones en los últimos años. Esta evolución se aprecia en el siguiente gráfico:



4.3.1 OBRAS MÁS IMPORTANTES DEL 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 2015 y 2016 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.

En los cuadros siguientes se indican los montos de inversiones realizadas en los años 2015 y 2016, clasificadas según su actividad:

CONCEPTO	2015	2016
Estructura de Red AT	553,40	857,27
Estructura de Red MT	275,00	717,02
Estructura de Red BT	691,50	375,27
Mejoras de Redes	271,00	622,9
Total en millones de \$	1.790,90	1.949,56

construimos futuro con
inversiones y sensibilidad social

A continuación, ofrecemos un resumen de las inversiones y obras más relevantes ejecutadas en 2015 y 2016:



4.3.2 ESTRUCTURA DE TRANSMISIÓN

2015

- Ampliación de subestación Rodríguez 220/132 kV incrementando su capacidad en 600 MVA; Puesta en servicio de un transformador 220/132 kV 300 MVA.
- Inicio de ampliación de subestación Rodríguez 500/220 kV incrementando su capacidad en 800 MVA.
- Finalización de nuevos electroductos de 132 kV subestación Rodríguez - subestación Malvinas y subestación Rodríguez - subestación Pilar.
- Renovación de tramos de cables aislados en aceite Oil Filled (OF) frente al Aeropuerto Metropolitano de los electroductos de 132 kV subestación Nuevo Puerto - subestación Vicente López - subestación Libertador; puesta en servicio de renovación tramo subestación Nuevo Puerto - subestación Vicente López.
- Inicio de nuevo electroducto 132 kV subestación Suárez - subestación Villa Adelina.
- Inicio de nuevo electroducto 132 kV subestación Colegiales - futura subestación Urquiza 132 kV - subestación Agronomía.
- Inicio de renovación tramo cable OF del electroducto 132 kV subestación Morón - subestación Castelar.
- Inicio de nuevos campos de seccionamiento de electroductos de 132 kV subestación Morón - subestación Luján (TRANSBA) en subestación Malvinas.

2016

- Se instaló un segundo transformador en la subestación Rodríguez 220/132 kV, incrementando su capacidad de 300 a 600 MVA.
- Se instalaron nuevos electroductos de 132 kV en la subestación Suárez, subestación Villa Adelina. Se efectuó el reemplazo de tramo del electroducto 132 kV en las subestaciones J.C. Paz y Matheu.
- Se efectuó el reemplazo con incremento en la capacidad de transporte de tramos de cables aislados en aceite Oil Filled (OF) de 132 kV por cables con aislación seca (XLPE), en la subestación Morón - subestación Castelar y subestación Nuevo Puerto - subestación Libertador.
- Se instalaron nuevos campos de seccionamiento de electroductos de 132 kV en subestación Morón - subestación Luján (TRANSBA) y en subestación Malvinas.
- Se inició la ampliación de la subestación Rodríguez de 500/220 kV incrementando su capacidad en 800 MVA.
- Se instaló un transformador provisorio en la subestación Rodríguez de 500/132 kV y 300 MVA de capacidad.
- Se inició la ampliación de subestación Ezeiza de 220/132 kV incrementando su capacidad en 300 MVA y se instalaron nuevos electroductos de 132 kV entre ésta y la subestación El Pino.

- Se inició la instalación de un nuevo electroducto de 220 kV en las subestaciones Malaver - PI Malaver.
- Se inició una obra de vinculación de Nueva Generación Térmica local a subestaciones Matheu, Zappalorto y Pilar.

4.3.3 ESTRUCTURA DE SUBTRANSMISIÓN

2015

- Finalización de ampliación de la subestación Catonas 132/13,2 kV incrementando su capacidad en 80 MVA.
- Finalización de ampliación de la subestación Tortuguitas 132/13,2 kV incrementando su capacidad en 80 MVA.
- Finalización de nueva subestación San Alberto 132/13,2 kV - con capacidad de 80 MVA.
- Finalización de nueva subestación Manzone 132/13,2 kV con capacidad de 80 MVA.
- Finalización de ampliación subestación Colegiales 132/13,2 kV incrementando su capacidad en 40 MVA.
- Finalización de ampliación subestación Edison 132/13,2 kV incrementando su capacidad en 40 MVA.
- Finalización, reemplazo y renovación de transformadores 132/13,2/20 kV para alimentación de líneas Mitre y Sarmiento; 2 en subestación Ramos Mejía y 1 en subestación Edison.
- Finalización de ampliación subestación Matheu 132/13,2 incrementando su capacidad en 40 MVA.
- Ampliación y renovación del tablero de media tensión en subestación Morón; reemplazo de un transformador 132/13,2 kV de 40 MVA por un transformador de 80 MVA.
- Finalización de ampliación de la subestación Ciudadela 132/13,2 kV incrementando su capacidad en 80 MVA.
- Finalización de ampliación de la subestación El Pino 132/13,2 kV incrementando su capacidad en 40 MVA.
- Inicio de ampliación de la subestación Tapias 132/13,2 kV incrementando su capacidad en 80 MVA; reemplazo de los transformadores de 40 MVA por transformadores de 80 MVA.
- Inicio de ampliación de la subestación Derqui 132/13,2 incrementando su capacidad en 80 MVA; reemplazo de los transformadores de 40 MVA por transformadores de 80 MVA.
- Inicio de ampliación de la subestación Suárez 132/13,2 kV incrementando su capacidad en 80 MVA; reemplazo de un transformador de 40 MVA por un transformador de 80 MVA.
- Inicio de ampliación de la subestación Marcos Paz 132/13,2 kV incrementando su capacidad en 40 MVA; reemplazo de los transformadores de 20 MVA por transformadores de 40 MVA.
- Inicio de nueva subestación Corralón 33/13,2 kV con capacidad de 32 MVA.



- Inicio de renovación y ampliación subestación Urquiza 132/13,2 kV con capacidad de 120 MVA.
- Inicio de nueva subestación Gaona 132/33/13,2 kV con capacidad de 160 MVA.
- Inicio de nueva subestación Olivos 132/13,2 kV con capacidad de 160 MVA.
- Inicio de nueva subestación Aguas 132/13,2 kV con capacidad de 100 MVA.

2016

- Se realizó el cambio del segundo transformador de la subestación Marcos Paz de 132/13,2 kV finalizando la ampliación de 2x20 a 2x40MVA.
- Se finalizó la ampliación de la subestación Suárez de 132/13,2 kV incrementando su capacidad en 80 MVA. Se efectuó el reemplazo del segundo transformador de 40 MVA por un transformador de 80 MVA.
- Se realizó la instalación de un nuevo tablero de media tensión en subestación Tapiales 132/13,2 kV 2x80 MVA.
- Se inició la instalación de nuevo tablero de media tensión en la subestación Derqui de 132/13,2 kV y 2x80 MVA.
- Se efectuó la instalación de un transformador provisorio en la subestación Olivos de 132/13,2 kV con capacidad de 40 MVA, y se inició la instalación de una nueva subestación de 2x80 MVA.
- Se comenzó con la instalación de la nueva subestación Aguas de 132/13,2 kV con capacidad de 100 MVA.
- Se inició la ampliación de la subestación Pantanosa de 132/13,2 kV incrementando su capacidad en 40 MVA.
- Se inició la ampliación de la subestación José C. Paz de 132/13,2 kV incrementando su capacidad en 120 MVA.
- Se inició la instalación de la nueva subestación Aeroclub de 132/13,2 kV con capacidad de 160 MVA.
- Se comenzó la renovación y ampliación de la subestación Urquiza de 132/13,2 kV con capacidad de 120 MVA.
- Se continuó con la obra de la nueva subestación Gaona de 132/33/13,2 kV con capacidad de 160 MVA.
- Se realizó la ampliación de la subestación Morón de 132/13,2 kV de 3x40 MVA a 2x40 y 1x80 MVA con renovación del tablero de media tensión.

4.3.4 ESTRUCTURA DE DISTRIBUCIÓN

2015

- 63 nuevos alimentadores en subestaciones nuevas y existentes: San Justo, Luzuriaga, San Alberto, Agronomía, Melo, Munro, Nordelta, Catonas, Malaver, Ciudadela, Rotonda, Maschwitz, Benavidez, Bancalari, Matheu, Tecnópolis, Tortuguitas, Manzone, San Fernando, Suárez, Malvinas, centro de rebaje Cazador, centro de rebaje Escobar, Migueletes, Altos y Marcos Paz.
- Cierres entre alimentadores de media tensión de subestaciones varias. 329 nue-

vos centros de transformación de media y baja tensión y 390 aumentos de potencia en existentes, que incrementaron la potencia instalada en 242 MVA

2016

- Se instalaron 56 nuevos alimentadores en subestaciones nuevas y existentes: Benavidez, Catonas, CR Corralón, CR Escobar, El Pino, Güemes, Malvinas, Manzone, Maschwitz, Matheu, Melo, Merlo, Morón, Nordelta, San Alberto, San Fernando, Tecnópolis, Tortuguitas y Urquiza.
- Se realizó el cierre entre alimentadores de media tensión de subestaciones, se instalaron 619 nuevos centros de transformación de media y baja tensión y 523 aumentos de potencia, que incrementaron la potencia instalada en 466 MVA.

4.3.5 MEJORA DE RED

Las mejoras realizadas alcanzaron todos los niveles de tensión detallándose a continuación las más significativas:

2015

- En alta tensión: se realizaron reemplazos de interruptores de 132 kV y de 220 kV. Se adecuaron protecciones de tableros de media tensión en varias subestaciones y se reemplazaron protecciones de cable de 132 kV.
- En media tensión: se efectuó el reemplazo de interruptores de media tensión en subestaciones e instalación de protecciones de arco interno en tableros de media tensión. Asimismo, se realizó un importante reemplazo de red subterránea de antigua tecnología, el cambio de transformadores de media y baja tensión y de equipos en centros de media tensión.
- En baja tensión: se efectuó el reemplazo de red subterránea y aérea. También se reforzó la red con problemas de calidad de producto.

2016

- En alta tensión: se realizaron reemplazos de interruptores de 132 kV y de 220 kV. Se adecuaron protecciones de tableros de media tensión en varias subestaciones y se reemplazaron protecciones de cable de 132 kV. Se iniciaron las obras para la instalación de un banco de capacitores de 150 MVAR en barras de 220 kV en subestación Rodríguez. Y se renovó el equipamiento necesario para la instalación de un nuevo tablero de media tensión en subestación La Reja.
- En media tensión: se efectuó el reemplazo de interruptores de media tensión en subestaciones e instalación de protecciones de arco interno en tableros de media tensión. Asimismo, se realizó un importante reemplazo de red subterránea de antigua tecnología, el cambio de transformadores de media y baja tensión y de equipos en centros de media tensión.
- En baja tensión: se efectuó el reemplazo de red subterránea y aérea. También se reforzó la red con problemas de calidad de producto.

4.4 INNOVACIONES TECNOLÓGICAS. PROYECTOS Y DESARROLLOS



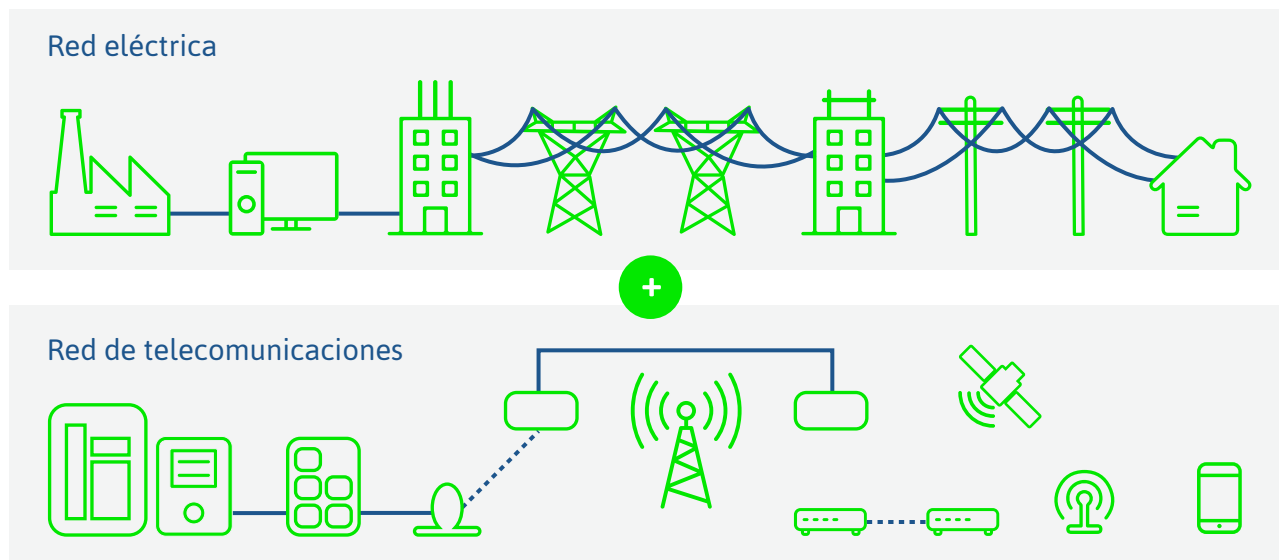
El desarrollo de nuevas tecnologías y las mejoras continuas en los procesos, son parte de una base firme para la sustentabilidad del negocio.

edenor participa activamente en los congresos a nivel internacional, relacionados con su actividad, presentando trabajos sobre mejoras y nuevos desarrollos implementados en la empresa, e informándose sobre los nuevos adelantos tecnológicos, entre los cuales podemos mencionar:

- **La Red Eléctrica Inteligente en edenor**

Una Red Eléctrica Inteligente va más allá de un conjunto de tecnologías aplicadas. Es un concepto que para **edenor** es la conjunción de la red eléctrica tradicional con tecnologías modernas de la información y comunicación; permitiendo integrar datos provenientes de los distintos puntos de la cadena eléctrica -desde el generador hasta el usuario final- y transformarlos en información y acciones que lleven a una mejora en la gestión. Su objetivo es elevar la eficiencia, confiabilidad, sustentabilidad, calidad de servicio y producto, para hacer frente a los nuevos desafíos de múltiples generadores diversos y estilos de consumo.

RED ELÉCTRICA INTELIGENTE



edenor está transitando una época de cambios sustanciales en los requerimientos del servicio y hábitos de consumo. La energía eléctrica se ha convertido en la fuente de energía principal para la industria, el comercio y el hogar, y los clientes exigen un servicio cada vez de mayor calidad. Es por ello que **edenor** se encuentra implementando tecnologías de Redes Eléctricas Inteligentes que optimicen costos de operación, y así cumplir con las expectativas de las partes interesadas logrando mejoras en el servicio, control del fraude, mantenimiento de instalaciones, entre otros aspectos.

Desde el punto de vista del cliente, además de mejorar el servicio disminuyendo las interrupciones y su duración, **edenor** busca su participación activa en la gestión de su energía, mediante la aplicación de medidores inteligentes y apoyando la implementación de sistemas de generación distribuida con fuentes renovables.

- **Trabajos Con Tensión. UTN Congreso de Mantenimiento:**

- **“Mejorando la confiabilidad de los activos eléctricos mediante Trabajos Con Tensión (TCT). La capacitación en TCT”:**

Este trabajo buscó difundir las experiencias adquiridas en la Empresa durante el proceso de capacitación de operarios para su habilitación como especialistas en la ejecución de Trabajos Con Tensión (TCT), la modalidad de realizar el trabajo de mantenimiento en estas redes y equipos evitando su desenergización, puede ser clave para el éxito de una buena estrategia de mantenimiento.

- **“Combinación de Técnicas para el Diagnóstico de Averías en Transformadores de Potencia - Estudio de Casos”: CLADE:**

Este trabajo muestra algunos casos de estudio con los que se pone de manifiesto las innumerables ventajas que tiene la aplicación organizada y combinada de distintas metodologías de verificación, aprovechando toda la potencia que ellas pueden aportar a la detección temprana de las anomalías. Observándose, como el uso de herramientas, tales como: cromatografía, termografía, ensayos físico químicos, ensayos eléctricos y hasta incluso el aporte de experiencias anteriores permiten llegar a una falla o bien descartarla de manera rápida, efectiva y por diversos caminos.

- **“Monitoreo de Condiciones de Descargadores de OZn de AT - Técnicas Predictivas y Estudio de Casos”:**

Con el objetivo de monitorear el estado de estos equipos para prevenir posibles fallas que podrían provocar la salida de servicio de la red donde están operando, se investigaron las distintas técnicas disponibles (termografía infrarroja, medición de corriente resistiva, descargas parciales), y la posibilidad práctica de su aplicación a los equipos instalados, además de la consistencia entre sí de los resultados obtenidos mediante las distintas metodologías.

De esta forma se definió que mediante una cantidad de determinaciones predictivas se logra un adecuado monitoreo del estado de los descargadores, permitiendo predecir las fallas que redundarían en la salida de servicio de otros equipos. También se definió una metodología para la utilización progresiva de cada método a partir de las mediciones iniciales y de patrones típicos de comportamiento, a efectos de identificar desvíos que podrían eventualmente asociarse al desarrollo de anomalías, reduciendo los costos de mantenimiento debido a la predicción de estas posibles fallas.

Durante los años 2015 y 2016 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

En el año 2016 **edenor** concluyó la implementación del Proyecto Técnico, que constituyó uno de los más innovadores en la historia de la Empresa. Consistió en la implementación de un software de gestión integral de todos los activos que conforman las instalaciones y la fuerza de trabajo de la Compañía.

A partir del mismo, se logró un cabal conocimiento de la red, mejorando el mantenimiento y reduciendo la tasa sostenida de fallas. Adicionalmente, se incrementó sustancialmente la efectividad en el direccionamiento de las tareas emergentes, gracias a las mejoras en la programación, el despacho de tareas, la planificación de obras y la reducción de cortes.

• edenor 2.0

edenor inició la segunda fase de actualización para profundizar el vínculo con el cliente a la hora de realizar nuevos trámites, realizar consultas y pagar su factura sin necesidad de dirigirse a las oficinas comerciales.

“Pagos”, la nueva función de **edenor** 2.0, permite a los clientes gestionar en línea la cancelación total de la deuda de su cuenta a través de distintas tarjetas de crédito, consultar el historial de pagos y visualizar el listado de las entidades habilitadas para el cobro de facturas.

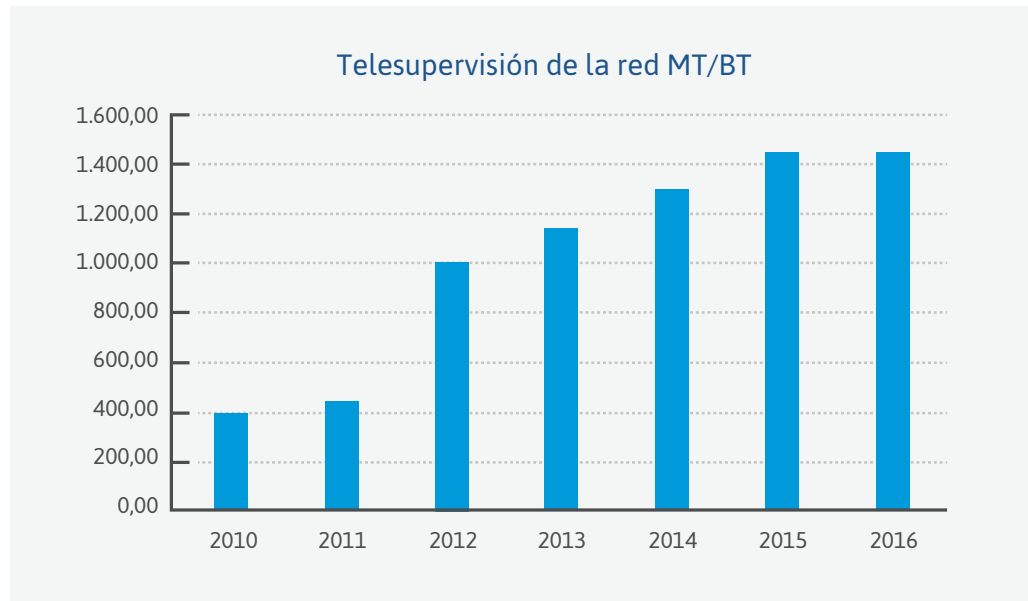
La funcionalidad “Trámites” permite gestionar trámites comerciales tales como cambio de titularidad, modificación de domicilio postal, actualización de los datos de su cuenta y consultas sobre consumos facturados, visualización y descarga de facturas.

• Chat virtual

El chat virtual, lanzado en los sitios web de **edenor** y en **edenor** 2.0 hacia fines del año 2016, suma un nuevo canal de atención con disponibilidad las 24 horas durante los 7 días de la semana. Se trata de un servicio de atención mediante una herramienta de inteligencia artificial que permite a los clientes resolver sus consultas técnicas, administrativas y comerciales.

• 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 2016 se contaba con 1.450 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.



• 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 2015 y 2016 se continuaron integrando al SCADA (Supervisión, Control y Adquisición de Datos) equipos de maniobra (seccionalizadores y reconectores) en la red aérea de MT. Al 2016 se implementaron 140 equipos telecomandados.

A partir de la experiencia obtenida se elaboró un plan de implementación plurianual.

• Corte a distancia

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 minimizando visitas y acciones fallidas.

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. En los años 2015 y 2016 se continuó avanzando en la implementación del proyecto.

- **Lectura concentrada en edificios**

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, logrando su participación en otras actividades.

- **Laboratorio de ensayos de elementos para TCT**

Se encuentra próximo la 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. Durante el transcurso de 2015 y 2016, 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 CAPACITACIÓN CONJUNTA CON LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL (UTN) Y LA UNIVERSIDAD TORCUATO DI TELLA.

- **Programa de Jóvenes Ingenieros**

Este programa continuó durante los años 2015 y 2016 (quinto año consecutivo), completando la incorporación de 33 profesionales de las carreras de Ingeniería. Al respecto, en los últimos meses del año se definió el programa a aplicar a partir de febrero 2017 el cual tiene previsto la incorporación de 32 nuevos jóvenes.

El objetivo 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.

La formación tuvo lugar en la Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional General Pacheco, la Universidad Torcuato Di Tella y el Centro de Capacitación de **edenor**.

- **Programa de Líderes**

Durante los años 2015 y 2016 se implementó el Programa de Líderes, desarrollado en colaboración con la Universidad Di Tella y estuvo dirigido a todos los niveles de liderazgo de la organización. El mismo tiene por finalidad empoderar a los líderes para que sigan asumiendo un rol protagonista, para auto liderarse y conducir a otros.

Este espacio, además, facilita el acercamiento e intercambio de realidades, fomenta el debate y puntos de vista divergentes aplicables al trabajo diario que contribuyen con escenarios de mejor calidad de servicio al cliente y resultados de negocio.

4.4.3 PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE TRABAJO

- **SAMECO**

La Sociedad Argentina Pro Mejoramiento Continuo (SAMECO), es una organización sin fines de lucro que tiene como propósito desarrollar actividades que contribuyan a inducir a instituciones y empresas a trabajar en la práctica de la mejora continua.

Desde el año 2014, **edenor** forma parte de las Comisiones de Intercambio de Experiencias de Calidad, Mejora Continua y Medio Ambiente, y los Encuentro Nacionales de Mejora Continua, de los que participan profesionales de organizaciones de primer nivel en Argentina (YPF S.A., Genneia, F.V., FATE, DirecTV, Intercargo, Molinos Río de la Plata, BGH,



Grupo Techint, Arcor, Pan American Energy, Pluspetrol, Acindar, Monsanto, Pampa Energía, Ministerio de Trabajo, Total Austral, Telefónica, Tadeo Czerweny y Toyota), aportando en forma proactiva, métodos y herramientas utilizadas para promover la innovación y la mejora en la gestión.

En los años 2015 y 2016, se llevaron a cabo Comisiones y Encuentros, destacándose que el 08/09/2016, la Gerencia Desarrollo Sustentable y Seguridad, organizó el encuentro de la Comisión de Intercambio de Experiencias de Calidad, en el Edificio Libertador.

• Asociación Electrotécnica Argentina (AEA)

edenor 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.

• Proyectos de investigación en almacenamiento de energía

edenor 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 RR. HH., 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 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 reconoce como valores fundamentales la conservación y cuidado del ambiente, el respeto, la salud, la seguridad y el desarrollo de los empleados y de la comunidad.

Vivir esta política, implica primero conocer y comprender las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, para poder enfocarse en cumplirlas. Esto lleva a aplicar los valores de la compañía 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 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 Sistema 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 Sistema de Gestión de la empresa				
2015	Mantenimiento certificación de los Sistemas de Gestión de la empresa			Recertificación	Recertificación
2016	Mantenimiento certificación de los Sistemas de Gestión de la empresa			Recertificación	Recertificación

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 realizan sean ejecutadas con calidad y cuidando la integridad de los trabajadores, la población en general, la propiedad y el ambiente.
- Cumplir con las exigencias de la normativa y legislación vigente aplicable en materia ambiental, de seguridad, salud ocupacional y seguridad pública y con otros requisitos que además se suscriban voluntariamente.
- Proveer los recursos necesarios y apropiados para la implementación de la presente Política.
- Fijar los objetivos de gestión en concordancia con nuestra misión, visión y valores y la presente Política.
- Evaluar, analizar y satisfacer las expectativas de nuestros clientes y 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 los 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 los 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 CALIDAD DEL SERVICIO

En virtud de la concesión, la Compañía debe satisfacer ciertos niveles de calidad respecto del producto suministrado. Los niveles de calidad relacionados con la energía entregada se refieren a sus niveles de tensión. 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 o 220 kV.

A pesar del constante aumento de los costos de operación y la demora en la obtención de incrementos tarifarios en los últimos años, el resultado de las acciones de inversión, mantenimiento y operación de red ha logrado mantener un nivel de calidad de servicio aceptable, siendo la frecuencia media de interrupciones y el tiempo total de interrupciones de los últimos cinco años los que se detallan a continuación:

4.6.1 DURACIÓN Y FRECUENCIA DE LAS INTERRUPCIONES

VISTA POR EL CLIENTE	2012	2013	2014	2015	2016
SAIFI (veces)	8,61	8,00	9,55	8,88	8,97
SAIDI (horas)	31,55	27,71	33,03	27,19	26,93

4.7 CALIDAD DE PRODUCTO

Con respecto a la Calidad de Producto Técnico, la cual controla los niveles de tensión y calidad de onda en puntos de la red detectados por reclamos formulados por los Clientes, durante el año 2016 el ENRE ha sancionado a **edenor** con penalidades por \$ 122,3 millones.

En cuanto a las mediciones en los puntos de reclamos efectuados por los clientes, el ENRE exige que todas las mediciones realizadas sean de siete días de duración, registrando diariamente vía web los reclamos efectuados.

En lo que respecta al desarrollo de las campañas de control de tensión y perturbaciones establecidas por el ENRE, durante el año 2016 se han realizado la cantidad de mediciones exigidas, efectuándose además la calibración y certificación del parque de equipos registradores.

Por su parte y de acuerdo con la política de actualización y recambio de equipos de control de perturbaciones de **edenor**, durante el año 2017 se prevé continuar incorporando registradores de control de perturbaciones, para reemplazar los equipos más antiguos. Los parámetros eléctricos controlados por los equipos de registro de perturbaciones en la red, son analizados enfatizando la detección temprana de eventuales desvíos.

4.8 PLAN OPERATIVO DE EMERGENCIA RESOLUCIÓN 905/99 ENRE

edenor posee un Plan Operativo de Emergencia (POE) certificado desde 1999 que es auditado y certificado anualmente por el ENRE (Ente Nacional Regulador de la Electricidad).

El objeto de este plan es definir los criterios y procedimientos aplicables cuando se produzcan importantes interrupciones del servicio, ya sea por abarcar grandes áreas y/o cantidades de clientes, o por tiempos elevados de interrupción previstos.

Si bien durante los años 2015 y 2016 no fue necesaria la activación del POE, se realizaron simulacros para dar cumplimiento con la Normativa Vigente.



conectamos hogares, escuelas,
hospitales, comercios e industrias,
con nuestra mejor energía

edenor



5. El compromiso

- 5.1 Compromiso
- 5.2 Iniciativas para cuidar el medio ambiente
- 5.3 Prevención
- 5.4 Mediciones en Subestaciones
- 5.5 Consumo interno de energía eléctrica
- 5.6 Reciclaje
- 5.7 Proyecto Iresud
- 5.8 Evaluación de impacto ambiental

edenor

somos energía para
la transformación
positiva y sostenible



5. El compromiso con el ambiente

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 referente 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,
- la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías, y
- un permanente y documentado monitoreo ambiental de todos los procesos.

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.

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 Norma interna de **edenor**: PA 01.



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 instalaciones fuera de servicio, con perjuicio a los clientes, la empresa y eventualmente al medio ambiente.

Mantenimiento preventivo de cisternas de transformadores en subestaciones.

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 un nivel definido 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.

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 reparan 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.

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.

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. La Organización Mundial de la Salud, establece como medida de precaución, valores de 100 μ T para los campos magnéticos y 5 kV/m para los campos eléctricos. La legislación argentina es más rigurosa al respecto estableciendo valores de 25 μ T 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, 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.

A continuación, un cuadro resumen de las mediciones efectuadas:



5.4.3 DETALLE DE SUBESTACIONES RELEVADAS EN 2015 - 2016.

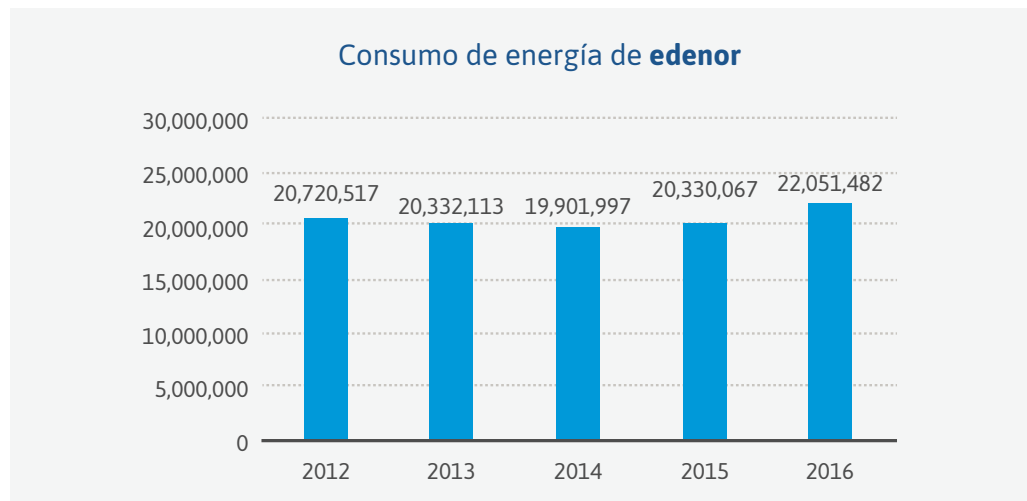
MEDICIONES DE CAMPO ELECTROMAGNÉTICO Y NIVEL SONORO

MES	SUBESTACIÓN		VALOR MÁXIMO CE REGISTRADO (kV/m)	VALOR MÁXIMO CM REGISTRADO (µT)	NS DIURNO Δ(medido/ calculado) [dB]	INFLUENCIAS EXTERNAS NIVEL SONORO
	CÓDIGO	NOMBRE				
AÑO 2015						
FEBRERO	160	G. Rodríguez	0,833	5,7	5	
MARZO	157	Bancalari	0,0883	2,33	-4,9	
MARZO	56	Boulogne	0,0886	4,49	11,8	Valores influenciados por el ruido producido por tránsito intenso de la Autopista Panamericana
ABRIL	158	Pilar	0,566	2,56	-12,4	
ABRIL	59	Benavidez	0,0654	1,376	-9,7	
ABRIL	151	Ford	0,0419	1,045	-3,5	
JUNIO	110	Coghlan	0,0016	1,061	3,6	
AGOSTO	258	Paso del Rey	0,00142	1,381	-0,7	
SEPTIEMBRE	111	Güemes	0,00136	2,62	7,9	Valores influenciados por el ruido producido por tránsito intenso en la calle Güemes.
SEPTIEMBRE	363	Marcos Paz	0,00297	3,61	-3,3	
OCTUBRE	58	Talar	0,58	7,49	7,3	Valores influenciados por el ruido producido por tránsito intenso de la Autopista Panamericana.
OCTUBRE	37	Saavedra	0,00131	3,14	-5,2	
DICIEMBRE	237	Melo	0,00163	1,01	7,7	Valores influenciados por el ruido producido por tránsito intenso en la calle Pacheco de Melo.
DICIEMBRE	154	Maschwitz	0,01133	4,16	14,8	Valores influenciados por el ruido producido por tránsito intenso de la autopista Panamericana.
AÑO 2016						
FEBRERO	53	Victoria	0,0298	7,53	9,2	Valores influenciados por el ruido producido por tránsito intenso de la Av. Sobremonte.
FEBRERO	153	Tigre	0,0286	2,01	3	
MARZO	65	Matanza	0,051	20,27	5,7	
ABRIL	47	Agronomía	0,01653	8,61	4	
MAYO	168	G. Catán	0,0429	13,88	-4,3	
JUNIO	67	Morón	1,57	6,7	-7,7	
AGOSTO	164	San Justo	0,33	10,71	2,6	
SEPTIEMBRE	63	Casanova	0,0473	6,5	-2,3	
SEPTIEMBRE	162	Tapiales	0,01243	1,669	7,7	Valores influenciados por el ruido producido por tránsito intenso sobre Boulogne Su Mer y Autopista Richieri y movimiento de camiones en Mercado Central
NOVIEMBRE	69	Caseros	0,01472	1,62	4,5	
DICIEMBRE	262	Rotonda	0,0085	2,22	-1,1	
DICIEMBRE	61	Castelar	0,206	11,63	-4,4	

5.5 CONSUMO INTERNO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

El consumo directo de energía en 2015 fue de 20.330.067 kWh y en 2016 fue de 22.051.482 kWh.

El aumento del consumo de energía eléctrica se debe al aumento del personal y de los nuevos edificios de la empresa.



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:

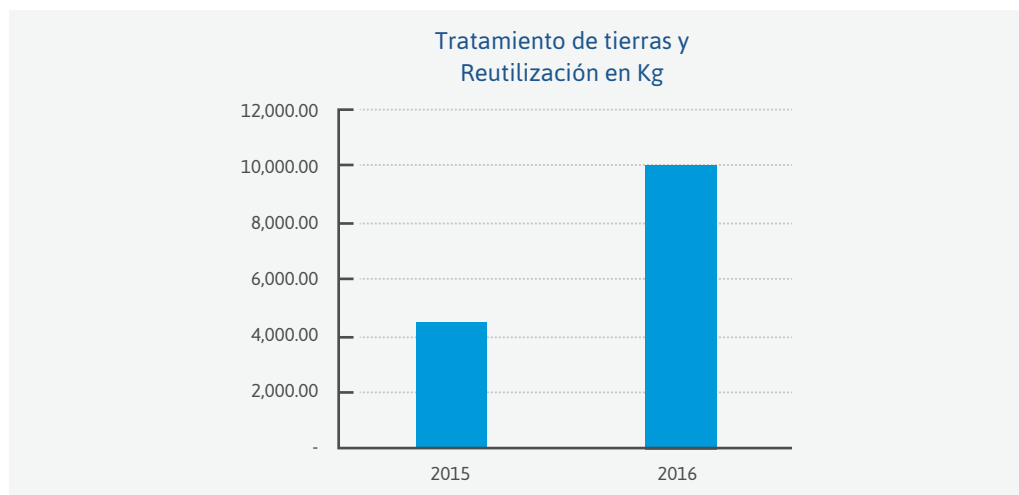
- Residuos Industriales Especiales (RIE): aceites y materiales impregnados en aceite.
- Residuos Industriales No Especiales (RINE): chatarra, rezago, material inerte de descarte.
- Residuos domiciliarios: plásticos, desechos orgánicos, envases de gaseosa, etc.

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 Referentes 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.

A continuación, se detallan los procesos de tratamiento de los residuos de la empresa:





5.6.1 CUADRO DETALLADO DEL TRATAMIENTO DE RESIDUOS

MÉTODO DE ELIMINACIÓN	MASA (Kg.)			DESCRIPCIÓN
	2015	2016	2015 vs 2016	
RECICLAJE	280.006	580.882	+ 107%	Papel, "Tapitas" de Plástico y Residuos Industriales No Especiales (Materiales y equipos obsoletos de/con hierro, plomo, cobre, aluminio, acero o bronce; excedentes de cables).
RECUPERACIÓN, INCLUIDA LA RECUPERACIÓN ENERGÉTICA	36.070	12.840	- 64%	Los aceites que no se encuentran en condiciones de ser reutilizados, son reacondicionados por un operador habilitado y utilizados como combustibles en hornos cementeros (método denominado Blending).
INCINERACIÓN	17.588	8.700	- 51%	Los sólidos contaminados con Y8 (hidrocarburos) e Y12 (pinturas y tintas) son incinerados en un horno pirolítico. Cuenta con un sistema de tratamiento de gases. Los sólidos resultantes son dispuestos en el relleno de Seguridad.
VERTEDERO	1.599.150	2.138.999	+ 34%	Residuos Inertes (Maderas, escombros, vidrios, cubiertas, etc.) son derivados al CEAMSE, y posteriormente tratados en Rellenos Sanitarios.
ESTABILIZACIÓN Y DISPOSICIÓN EN RELLENO DE SEGURIDAD	254	313	+ 23%	Las pilas y baterías son inertizadas y dispuestas en Rellenos de Seguridad.
TRATAMIENTO FÍSICOQUÍMICO	1.067.630	244.860	- 77%	Los residuos Y9 (emulsiones agua-aceite) son tratados de acuerdo a los siguientes procesos unitarios: separación gravimétrica, precipitación por ajuste de pH, oxidación de materia orgánica (aereación) y sedimentación.
LANDFARMING Y REUTILIZACIÓN	4.500	10.000	+ 122%	Tierras contaminadas con aceite OF. El tratamiento se realiza en la SE Colegiales. Luego las tierras se reutilizan para relleno reemplazar tierras contaminadas.

5.7 PROYECTO IRESUD

En el marco de su compromiso con el medioambiente, **edenor** continúa generando alternativas novedosas e innovadoras para el desarrollo sustentable, vinculadas fundamentalmente a la racionalización de los recursos y el desarrollo de energías renovables. En



este sentido, un proyecto de gran relevancia para la empresa lo constituye el edificio corporativo de San Isidro, inyectando a su red energía proveniente de paneles fotovoltaicos, que genera hoy un rendimiento bajo en emisiones y capaz de cubrir la mitad de lo que consume un cliente típico de **edenor** al mes.

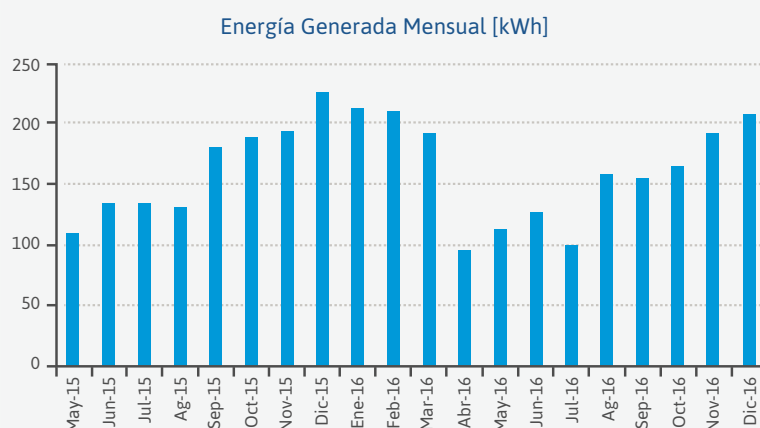
Este proyecto se enmarca en Iresud, un convenio público privado que tuvo lugar entre 2012 y 2016 al que **edenor** se sumó para colaborar con el objetivo de promover la Interconexión de sistemas fotovoltaicos a la red eléctrica en ambientes urbanos. Para nuestra compañía fue un gran desafío técnico, tanto a nivel de calidad de producto como de servicio, que logró una performance superior a las expectativas y además evitó emitir a la atmósfera hasta ahora 1,8 toneladas equivalentes a dióxido de carbono.

De esta manera, en abril de 2015 se realizó la primera instalación de un sistema de generación fotovoltaica con inyección a la red de baja tensión, en el edificio corporativo Rolón. En el techo de la cámara transformadora que alimenta al edificio, se colocaron ocho paneles solares de 185 watts cada uno, que suman en conjunto 1,5 kilowatts de potencia en una superficie de 14 metros cuadrados, y un inversor de corriente continua a alterna monofásico compatible con la norma VDE-0126-1-1.

Así, aparte de significar un gran aporte de **edenor** al convenio como un actor protagonista en la energía fotovoltaica en el ámbito urbano, establece un paso importante de la compañía en su política de sustentabilidad, uno de los pilares para el nuevo modelo de eficiencia y cercanía que **edenor** lleva adelante como referente en el ámbito del servicio público de la región.

Energía positiva

La energía promedio generada en el proyecto es de 160 kilowatts-hora mensuales. En comparación, el consumo promedio de un cliente residencial de **edenor** en este mismo período es de 370 kWh. Así, con una instalación de este tipo se cubriría entre el 40% y el 50% de la energía requerida por el cliente.



5.8 EVALUACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL

En el año 2016, **edenor** obtuvo la Declaración de Aptitud Ambiental que otorga el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Buenos Aires, para los siguientes proyectos de obra: “Construcción de Electroducto 220 kV Puesto de Interconexión (PI) Malaver y subestación Malaver” y “Construcción de Electroducto 132 kV que vincula las subestaciones Ezeiza y El Pino, y Ampliación de subestación Ezeiza”.

Además, teniendo como principal objetivo la búsqueda de la calidad de vida de sus clientes, se obtuvieron los Certificados de Habilitación Especial para cada uno de los depósitos de la Empresa, asegurando la adecuada gestión en la manipulación y disposición final de residuos peligrosos. Dichos certificados fueron otorgados por el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Buenos Aires y por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación.



sumamos paneles fotovoltaicos
para inyectar energía a nuestra red

edenor



6. Prácticas laborales

- 6.1 Personal de la Empresa
- 6.2 Remuneraciones y cargas sociales
- 6.3 Igualdad de oportunidades y representatividad
- 6.4 Comunicación
- 6.5 Capacitación
- 6.6 Beneficios para empleados y sus familias
- 6.7 Salud y seguridad en el trabajo
- 6.8 Capacitación en Seguridad
- 6.9 Entrega de ropa ignífuga
- 6.10 Salud ocupacional

edenor

todos somos protagonistas
de la historia **edenor**, y la
estamos haciendo juntos



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.

somos responsables, al cuidar la sostenibilidad del negocio, preservamos la fuente de trabajo de más de 7.000 familias

6.1.3 DISTRIBUCIÓN POR SEXO

La distribución por género es la siguiente:

Hombres = 86%

Mujeres = 14%

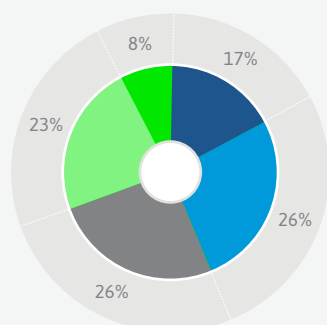
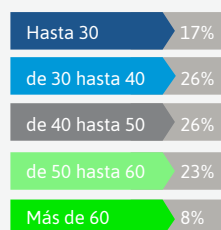
6.1.4 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR EDAD

Respecto de los segmentos etarios la situación es:

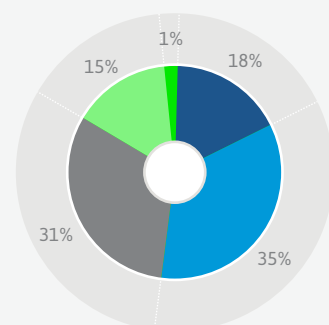
AÑOS	HOMBRES	MUJERES
Hasta 30	698	115
de 30 hasta 40	1.063	227
de 40 hasta 50	1.044	204
de 50 hasta 60	928	98
Más de 60	305	10
Total	4.038	654

Al 31/12/2016

Hombres

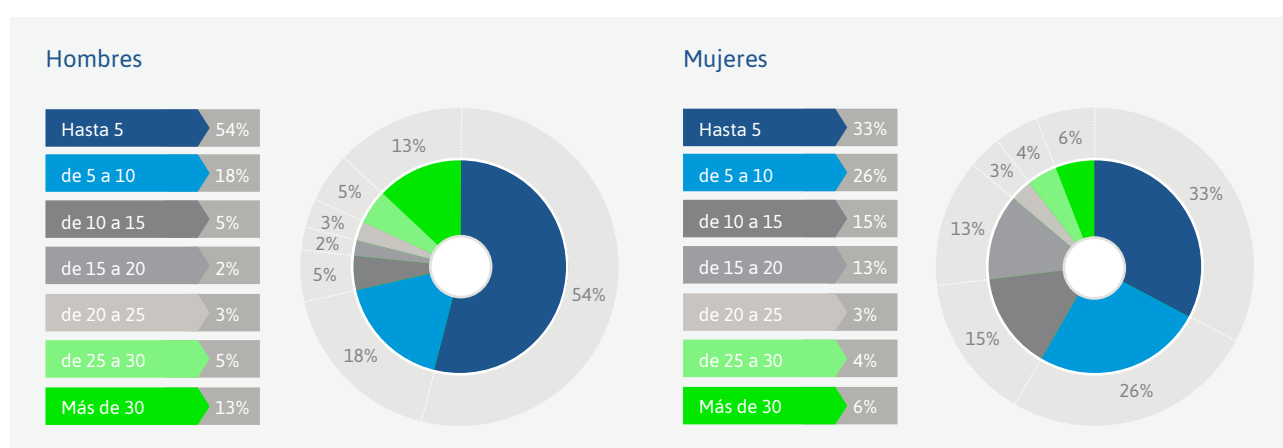


Mujeres



6.1.5 DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN LA ANTIGÜEDAD

AÑOS	HOMBRES	MUJERES
Hasta 5	2.188	215
de 5 a 10	699	167
de 10 a 15	207	95
de 15 a 20	93	87
de 20 a 25	114	22
de 25 a 30	211	29
Más de 30	526	39



6.1.6 NÚMERO DE INGRESOS Y EGRESOS EN EL PERÍODO CONSIDERADO

INGRESOS	HOMBRES	MUJERES
Menores de 30 años	288	27
Entre 30 y 50 años	344	28
Más de 50 años	88	3

SALIDAS	HOMBRES	MUJERES
Menores de 30 años	40	10
Entre 30 y 50 años	54	8
Más de 50 años	272	15

6.1.7 TASA DE ROTACIÓN DE LOS EMPLEADOS

AÑOS	HOMBRES	MUJERES
Menores de 30 años	3,64	0,41
Entre 30 y 50 años	4,42	0,40
Más de 50 años	4,00	0,20

6.1.8 NÚMERO DE EMPLEADOS QUE EJERCIERON SU DERECHO A LA LICENCIA POR PATERNIDAD Y MATERNIDAD

PATERNIDAD	MATERNIDAD
281	58

Todos los empleados se reincorporaron luego de la licencia y continuaron con sus funciones.

6.2 REMUNERACIONES Y CARGAS SOCIALES

Valores en miles de pesos

DESCRIPCIÓN	2015	2016
Remuneraciones y cargas sociales	2.487.897	3.526.868

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 86% 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 COMUNICACIÓN

Para asegurar que cada persona de la compañía esté notificada 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 como son los 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 a la que pertenecen. En el caso del Edificio Libertador, se muestra el Flash Informativo en los LCD's que se encuentran en cada piso. Asimismo, este Flash 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 relevancia se incluyen con el recibo de sueldo de cada uno de los empleados o por correo electrónico.

MID (Mailing Informativo de Dirección): los días viernes se envía a los Gerentes y Directores, una minuta de los temas tratados en el Comité de Dirección que se lleva a cabo todos los miércoles del año.

Relacionado al clima laboral en el transcurso de 2016 se apuntó a fortalecer la percepción de pertenencia del personal y la cercanía de la Dirección, buscando comunicar los aspectos significativos de la Empresa, a través del Proyecto “Reuniones de Comunicación”, así como también se implementó una encuesta de clima organizacional, desarrollada y administrada en conjunto con la consultora RHO - Recursos Humanos y Organización, estructurada en base a distintos factores que permitieron relevar el nivel de compromiso, el soporte que la organización brinda y a su vez la efectividad para alcanzar los resultados del negocio. A través de este proceso se han podido identificar fortalezas y oportunidades de mejora, así como también principales ejes sobre los cuales se debe enfocar la Dirección de la Compañía.

6.5 CAPACITACIÓN

Desde el Área de Capacitación durante el 2016 **edenor** encaró el desafío de superar estándares de calidad y servicio en la satisfacción de asistencia a una formación, así como en la cantidad de horas de ejecución del plan anual planificado. Se ha superado ampliamente. Además, se trabaja en proyectos especiales que contribuyeron a la inclusión de los ingresantes a **edenor** (Plataforma e-learning “Conociendo **edenor**”), se trabaja en el rediseño del Programa de Jóvenes Ingenieros introduciendo modelo de Mentores y ajustando temáticas técnicas y manageriales, luego de relevar a través de un Focus Group las competencias relevantes de quienes ya tuvieron la oportunidad y el talento para ser promovidos un escalón más. Pero fundamentalmente, se ha decidido revisar la estrategia profundizando el relevamiento de necesidades de capacitación, enfatizando las consultas y orientaciones para enfrentar un contexto de negocios con muchos desafíos que requieren de objetivos, procesos, plataformas y comportamientos que contribuyan a conservar y transmitir el conocimiento “especialista” de la organización y a impulsar la gestión de conocimiento para que el “saber” permanezca en la organización más allá de las personas.

De acuerdo a las necesidades de formación relevadas para el período 2016 se gestionaron formaciones Operativas/Técnicas, de Desarrollo (Liderazgo, Idiomas, Educa-



ción Continua, etc.) y el Plan SGI. La mayoría de ellos se dictaron con diseños pedagógicos desarrollados a medida de **edenor** y en algunos casos, dictados por facilitadores internos.

Algunas formaciones destacadas:

Actualización profesional: orientados a posiciones de analistas, profesionales y mandos medios de la empresa con el objetivo de ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades en relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en el rol.

Se realizaron capacitaciones de distintas temáticas: formaciones de conocimientos técnicos de los cuales se realizaron cuatro “In Company” adaptados a las necesidades de **edenor**. Además, se destacó el curso “Protecciones de sistemas de distribución” realizado conjuntamente con ADEERA, con 29 participantes de **edenor**.

Por otra parte, se realizaron otros cursos “In Company” relacionados con temáticas de finanzas: “Regímenes de facturación”, “Taller de International Financial Reporting Standards (IFRS) e impuesto diferido” y “Taller de indicadores de gestión” con muy buen feedback de los clientes internos respecto de lo aprendido.

Entre las formaciones generalistas que profundizan el conocimiento del negocio, se realizaron dos jornadas de “Gestión Técnica y Comercial para no Especialistas” a las que asistieron un total de 43 participantes también con muy buena aceptación y participación de áreas staff de la compañía para conocer más técnicamente nuestra operación y propósito de empresa.

En total se realizaron **5.342 horas para 316 asistencias**.

Técnica: formaciones dirigidas especialmente al personal técnico de la empresa, en su mayoría dictadas por facilitadores internos y nuestro equipo de facilitadores externos, quienes cuentan con alta experiencia en el rubro eléctrico.

Con el fin de mejorar el servicio al cliente se dictaron:

- Documentos BT
- Morosidad y recupero de energía
- Nuevos suministros
- Módulo MT - Reposición de fusibles

Se realizaron dos actividades del curso “Actualización de empalmes y terminales de MT y BT” con un total de 47 participantes para 846 horas.

En total se realizaron **6.602 horas de Capacitación Técnica para 756 asistencias**.

Sistema de Gestión Integrado: El plan transversal de Sistema de Gestión Integrado incluyó

actividades de toda la compañía, orientado a capacitar, sensibilizar y actualizar a grupos determinados, en cuestiones referidas a Seguridad, Seguridad en vía Pública, Medio Ambiente y Calidad. En este sentido, durante el 2016 se ha definido como prueba piloto, relacionar la formación de Riesgo Eléctrico con el impacto indirecto en ciertos índices de accidentología, lo cual fue destacado por la Auditoría Externa.

En lo que se refiere a Seguridad, se realizaron cursos in situ pudiendo optimizar el tiempo de capacitación y la aplicabilidad directa a la tarea:

- Señalización y delimitación de zonas de trabajo en Vía Pública
- Metodología de ingreso a centros subterráneos tipo cámara.
- El rol del supervisor en la prevención de accidentes

Se realizaron acciones de capacitación dirigidas a supervisores “El rol del supervisor en la prevención de accidentes” y “Seguridad en el trabajo - Riesgo eléctrico para supervisores”.

Por otra parte, se diseñaron jornadas de capacitación SGI para Jefes de Departamento y referentes SGI. En la temática de Medio ambiente, además de continuar con los cursos de “Concientización ambiental”, se diseñó el curso de “Gestión ambiental aplicado a obras de AT” adaptándolo a las tareas del área.

Se realizaron 9.733 horas del curso habilitante “Seguridad en el trabajo - Riesgo eléctrico” para 1.293 asistencias.

En el Plan de Sistema de Gestión Integrado se realizaron en total **18.052 horas para 3.732 asistencias.**

Programa de Jóvenes Ingenieros

Durante 2016 continuó el Programa Jóvenes Ingenieros (edición N°5) completando la incorporación de 33 profesionales de las carreras de Ingeniería.

El objetivo de dicho programa apunta a 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.

La formación del Programa N°5 tuvo lugar en la Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional General Pacheco, la Universidad Torcuato Di Tella y el Centro de Capacitación de **edenor** ubicado en Villa Lynch cursando en total **17.421 horas entre formaciones técnicas y manageriales.**



Programa de Líderes edenor

Durante 2016 y como resultante de los emergentes de la Encuesta de Clima 2015 y devoluciones de participantes, continuó el Programa de Líderes de **edenor** por segundo año consecutivo comenzando tempranamente y durante 7 meses. El programa continuó en colaboración con la Universidad Di Tella y estuvo dirigido a todos los niveles de liderazgo de la organización incorporando a la Supervisión a todos los módulos comunes con el resto de los participantes. El mismo tiene por finalidad empoderar a los líderes para que sigan asumiendo un rol protagonista, para autoliderarse, y conducir a otros y a la organización.

Este espacio facilita el acercamiento e intercambio de realidades, fomenta el debate y distintos puntos de vista aplicables al trabajo diario para que contribuyan con escenarios de mejor calidad de servicio al cliente y resultados de negocio.

Se dictaron 5 temáticas clave ampliando las competencias de liderazgo:

- Toma de Decisiones
- Liderazgo en Contextos Complejos
- Mejora e Innovación
- Foco en el Cliente
- Para Supervisores, Liderazgo para el cambio

Los Gerentes y Directores cursaron además Planeamiento Estratégico. Las actividades se realizaron a lo largo de 83 ediciones destinadas a los diferentes grupos y participaron 795 personas sumando 27.122 horas de capacitación.

Programa de formación a técnicos en redes eléctricas de distribución y transmisión

Durante 2016 se continuó con la formación de Jóvenes Técnicos recientemente graduados de diferentes escuelas técnicas del área de concesión lo cual contribuye a profesionalizar la operación otorgándole nuevos enfoques, más agilidad con el uso de tecnologías, fomentado la diversidad generacional y los contrastes para generar mejoras e innovaciones. Esta formación intensiva tiene una duración de 2 meses y por segundo año consecutivo tuvo lugar en Universidad Tecnológica Nacional, Regional Pacheco.

El objetivo de esta capacitación, que también es parte del proceso selectivo de candidatos, ya que de su actitud y desempeño depende su ingreso, es que los participantes conozcan la estructura de una empresa distribuidora de energía eléctrica y diferentes aspectos del negocio, como así también aprendan habilidades técnicas y conocimientos de la red de media y baja tensión. Durante 2016 se formaron **104 participantes que ingresaron a la compañía**.

Plataforma de Capacitación y “e-learning” “Conociendo edenor”

La plataforma de capacitación desde el 2014 ha ido incorporando cursos orientados a facilitar la experiencia de capacitación a distancia optimizando así los tiempos de un curso presencial.

La plataforma permite la creación de diferentes espacios o “aulas virtuales” con distintas alternativas de capacitación (cursos, tutoriales, etc.) así como también el intercambio de archivos, la creación y participación en blogs, foros y chats.

Esta herramienta fue de gran utilidad para el Programa de Jóvenes Ingenieros, siendo 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.

En relación al “curso e-learning” de Inducción: “Conociendo **edenor**”, a través de un recorrido virtual de seis módulos, el ingresante navega a través de diferentes áreas y procesos de la Empresa permitiéndole conocer su visión, negocio, valores, procesos, tecnologías y estructura. El curso contiene evaluaciones en cada módulo y una evaluación final con el objetivo de fijar conocimientos y poner en práctica lo aprendido al momento de comenzar su asignación en su área de trabajo.

Detalles cuantitativos

INDICADORES	2015	HORAS	2016
Capacitación Operativa	23.009		59.278
Capacitación Estratégica	19.472		47.485
Total	42.481		106.763

6.6 BENEFICIOS PARA EMPLEADOS Y SUS FAMILIAS

Se llevaron a cabo los Torneos Deportivos de Fútbol, Bowling, PlayStation 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.

Asimismo, en cuanto a los Beneficios provistos al personal, se hizo entrega de 2.400 tar-

jetas de regalo para la compra de juguetes con motivo del Día del Niño a los hijos de empleados hasta 12 años.



6.7 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 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.

6.7.1 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.

6.7.2 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 Elementos de Protección Personal (EPP), 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 car-

teleros ubicadas en todos los edificios de la empresa, y cadenas de comunicación interna mediante mails.

6.7.3 ACCIDENTES

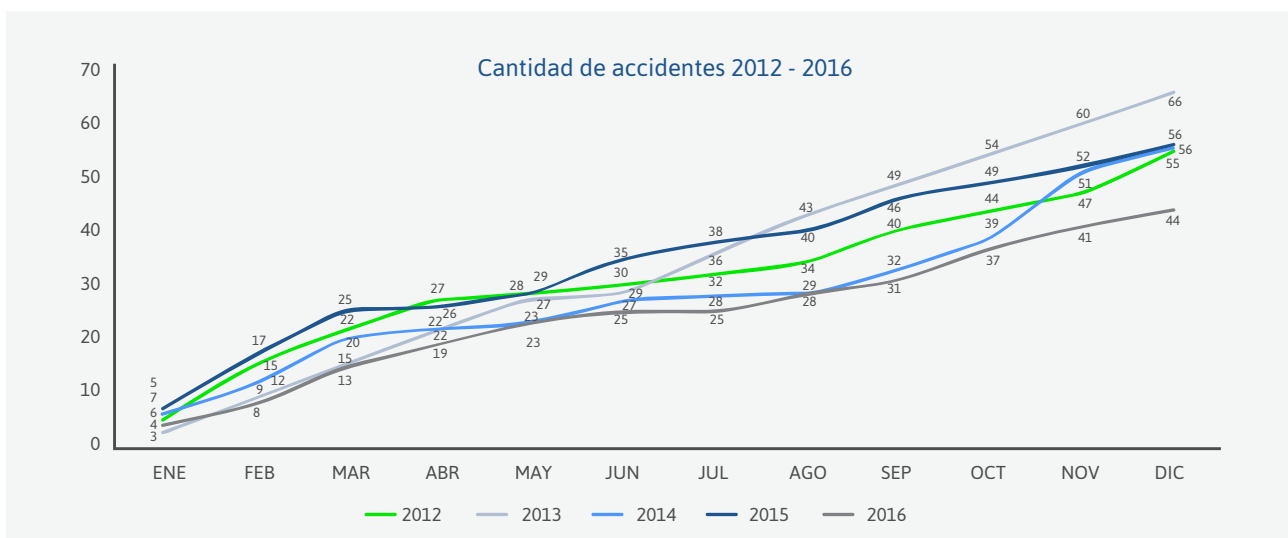
El desempeño en seguridad en el trabajo, se mide a través de los indicadores de frecuencia y gravedad, que se ilustran en el siguiente cuadro.

INDICADORES DE SEGURIDAD edenor	2015	2016
Índice de frecuencia	45,29	44,89
Índice de gravedad	1,51	1,78

6.7.4 ACCIDENTES DE TERCEROS EN LA VÍA PÚBLICA

Durante 2016 se realizó con éxito la auditoría anual por parte del IRAM al Sistema de Seguridad Pública según Resolución ENRE N°421/11, logrando el mantenimiento de la Certificación correspondiente.

En materia de accidentes, se produjo una baja del 21% respecto de los ocurridos en el año 2015. Del total de los mismos, el 32% se produjo en el interior de viviendas por fallas en instalaciones internas, los que, si bien no ocurrieron en la vía pública, ni son responsabilidad de **edenor**, son registrados e informados de acuerdo a los requisitos establecidos por el Ente regulador.





Del análisis de los accidentes registrados durante el año 2016 surge que el 75% de los mismos son motivados por actos de vandalismo y negligencia de terceros.

Por otra parte, se continuaron realizando de manera periódica, reuniones con las empresas contratistas sobre seguridad pública, en las que se presentan los resultados de las inspecciones, el cumplimiento de objetivos y el análisis de los desvíos encontrados, presentando los lineamientos de la capacitación que deben efectuar a sus trabajadores.

6.8 CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD

6.8.1 SEGURIDAD PÚBLICA

El departamento de Seguridad Pública junto con el área de Capacitación realizó en los años 2015 y 2016 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.

6.8.2 HABILITACIÓN DEL PERSONAL

Esta capacitación se realiza en instalaciones propias con entrenadores experimentados, con una duración de seis 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 y otros cursos de Seguridad contemplan 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 Personal (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 requiere para la aprobación de aptitud técnica del trabajador.

Luego de cumplidos estos tres requisitos, la empresa emite la habilitación del personal con vigencia de dos 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.

6.8.3 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 al personal 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 tres días de ocho 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 se realiza un curso de reciclaje para revalidar dicha habilitación.

6.9 ENTREGA DE ROPA IGNÍFUGA

Desde el año 2010, **edenor** implementó y entregó indumentaria de tela ignífuga para personal de trabajos con tensión. Posteriormente se incorporó 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.

6.10 SALUD OCUPACIONAL

6.10.1 DATOS E INDICADORES

Durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2016, se registraron los siguientes datos e índices:

	2015	2016
Tasa de ausentismo por enfermedad inculpable	6,89%	6,40%
Enfermedades profesionales	0 casos	0 casos
Días perdidos por enfermedades profesionales	0 casos	0 casos

Como se observa no se registraron enfermedades profesionales en el período. Las defunciones por enfermedades presuntamente inculpables fueron: en 2015 de 8 casos y en 2016 de 10 casos. Ninguno de ellos tuvo vinculación con sus tareas laborales, tanto entre el personal propio como de otros.

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

Causas Traumatológicas: Afecciones de columna, lesiones de rodilla y accidentes domésticos.

Causas Cardiovasculares: Coronariopatías, ACV, Enfermedad Hipertensiva.

Causas Oncológicas: Los exámenes periódicos anuales permitieron realizar diagnósticos con resoluciones adecuadas.

Causas Psicológicas: No vinculadas a situaciones laborales propiamente dichas. Instrumentándose evaluaciones a través de los sistemas de salud y del apoyo de profesionales especializados contratados por la empresa, permitiendo el retorno de los trabajadores a sus actividades laborales.

6.10.2 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.

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 Ginecomamario
- 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 preocupacional con el objeto de evitar el agravamiento de enfermedades preexistentes.

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 preocupacionales acordes con la ley, y se agregan:

- Audiometrías
- Electroencefalogramas,
- Radiografías sacrolumbares,

- Prueba ergométrica graduada
- Examen psicológico (Psicotécnico).



Solo con todos estos resultados se evalúa la habilitación de los técnicos que trabajarán en estos puestos.

6.10.3 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.

6.10.4 CAMPAÑA DE VACUNACIONES

Durante el periodo 2015-2016 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 550 dosis en 2015 y 550 dosis en 2016.

6.10.5 CUADRO RESUMEN

		2015	2016
Exámenes médicos realizados	Preocupacionales	265 exámenes (220 efectivos y 45 becarios)	230 exámenes (220 efectivos y 30 becarios)
	Periódicos	4.320/4.508 exámenes (95% de la población)	4.539/4.713 exámenes (96% de la población)
	Personal expuesto a contaminantes	100% de la población	100% de la población
Asistencia social		79 casos que requirieron un total de 210 intervenciones.	97 casos que requirieron un total de 301 intervenciones.

6.10.6 PREVENCIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA SALUD

Durante el 2015 y el 2016 se continuó con el cumplimiento de los objetivos de promoción y divulgación de la salud a través de la Revista Interna de la empresa “A Toda Luz”, y a través de intranet. En la revista interna las publicaciones sobre cuestiones relacionadas a la salud y la prevención de enfermedades, se realizan periódicamente y con cada edición se promocionaron conductas y hábitos tendientes a la prevención y a mejorar la calidad de vida (guías sobre cuidados para la prevención de enfermedades cardiovasculares, oncológicas, respiratorias, etc.). En la intranet, las actualizaciones son quincenales, y se trataron temáticas relacionadas a la actividad física, cuidados y prevenciones de enfermedades relacionadas al corazón, nutrición, prevención de la gripe, asma e hipertensión, entre otras.

6.10.7 INCAPACIDAD PARCIAL DERIVADA DE ACCIDENTE O ENFERMAD INculpABLE

De acuerdo al Artículo 33 del 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 Artículo 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 2015, se aplicaron 136 Artículos 33 Transitorios, 5 en forma permanente, y se levantaron 119 de ellos. Durante el año 2016, se aplicaron 90 artículos en forma transitoria, 12 permanentes, y se levantaron 148.

El incremento de los artículos 33 levantados en el último año, obedece a la adopción de medidas de control, de citaciones, seguimiento de todos los trabajadores con restricciones y a la incorporación de especialistas que evaluaron a los trabajadores.



el cuidado de la vida,
ante todo

edenor



7. Transparencia y anticorrupción

7.1 Valores y Código de Ética

7.2 Control interno

7.3 **edenor** en la Bolsa de Valores de Nueva York
y el cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley

edenor

compromiso con la
transparencia



7. Transparencia y anticorrupción

En la gestión de **edenor** se busca la transparencia y la ética en todos los procesos, es por ellos 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 ("SOX") del 2002, 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.

la mejor energía argentina en la Bolsa de Nueva York

edenor

adherimos al pacto global
de Naciones Unidas



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 DE 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
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 -
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	4.2 - 4.4- 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

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
INDICADOR	DESCRIPCIÓN DE INDICADOR	PUNTO Y/O RESPUESTA
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.	1.3
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.	No surgieron problemas.
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.	No se realiza un análisis de este tema.
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	2.1
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.	No hubo una reducción del consumo.
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.

CONTENIDO BÁSICO ESPECÍFICO		
ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PUNTO Y/O RESPUESTA
DESEMPEÑO AMBIENTAL		
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
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.	6.10.3 - 6.10.4 - 6.10.6
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.	6.10.1
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	6.10.2



CONTENIDO BÁSICO ESPECÍFICO		
ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PUNTO Y/O RESPUESTA
DESEMPEÑO SOCIAL		
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE		
Salud y seguridad en el trabajo	Enfoque de gestión	6.3 - 6.8
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	6.10.1 - 6.10.2
Capacitación y educación	Enfoque de gestión	5.8 - 6.6 - 6.8.1 - 6.9
G4-L97	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	6.5
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	6.5
G4-LA11	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	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.	3.8 - 5.1 - 5.2

(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**.

CONTENIDO BÁSICO ESPECÍFICO		
ASPECTOS MATERIALES	INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PUNTO Y/O RESPUESTA
DESEMPEÑO SOCIAL		
SOCIEDAD		
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.	2.7.1
Planificación y respuesta ante desastres o situaciones de emergencia	Enfoque de gestión	4.8
RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO		
Salud y seguridad de los clientes	Enfoque de gestión	6.7.4
G4-EU25 (2)	Numero de lesiones y muertes al público relativas a los activos de la compañía.	6.7.4
Etiquetado de los productos y servicios	Enfoque de gestión	3.6
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	3.6
Acceso	Enfoque de gestión	4.7
G4-EU28 (2)	Frecuencia de cortes de energía.	4.6.1
G4-EU29 (2)	Duración promedio de cortes de energía.	4.6.1

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



llevamos energía a la zona
más poblada del país

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 este 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	☐	☐	☐

El informe en general, le pareció:

☐

Poco creíble

☐

Creíble

☐

Muy creíble

Relación con edenor:

☐

Cliente

☐

Accionista

☐

Empleado

☐

Proveedor

☐

Comunidad

☐

Otro (especificar)

Comentarios o sugerencias:

Nombre y apellido:

Dirección:

Provincia:

País:

Correo electrónico:

Teléfono:

ENVIAR

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



edenor

Nuestra energía hace que las cosas sucedan.
Evolucionamos para estar cada día más cerca,
en cada luz que se enciende cuando alguien
nos necesita. Invertimos para ser más eficientes.
Conectamos hogares, escuelas, hospitales,
comercios e industrias, con nuestra mejor energía
para construir juntos el futuro de nuestro país.
Somos energía en evolución.

