

2019 - 2020

reporte de sustentabilidad



edenor
sustentable

energía en tu
comunidad

CAPÍTULO 1

somos edenor

Página 7



CAPÍTULO 2

gobierno, ética e integridad

Página 16



CAPÍTULO 3

sustentabilidad e innovación

Página 23



CAPÍTULO 4

desempeño económico

Página 35



CAPÍTULO 5

desempeño social

Página 46



CAPÍTULO 6

desempeño ambiental

Página 73



CAPÍTULO 7

acerca del reporte

Página 82



MENSAJE DE NUESTRA RESPONSABLE DE RSE Y SUSTENTABILIDAD



Estimados,

Con mucho orgullo les presento nuestro séptimo Reporte de Sustentabilidad de edenor, en el que damos cuenta de nuestra gestión en los años 2019 y 2020. En él, verán reflejado nuestro renovado compromiso con el desarrollo sostenible de nuestro negocio.

Continuamos alineados con los estándares internacionales, estipulados tanto en la Norma ISO 26000 y las directrices de la Guía GRI (Global Reporting Initiative) que utilizamos para elaborar este reporte, como también, en los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Nuestra misión como empresa es brindar un servicio de distribución de energía eléctrica en nuestra área de concesión, socialmente responsable, procurando que contribuya a mejorar la calidad de vida de las personas, el desarrollo de los negocios y de la comunidad en general. En 2020 este compromiso se reafirmó, aún más, por el impacto producido por el COVID-19, brindando un servicio esencial e imprescindible para la vida de las personas y desarrollo de la comunidad.

Luego de declararse el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio por el Gobierno Nacional, la empresa definió un plan de continuidad de la operación en este contexto incorporando numerosas medidas y protocolos priorizando nuevos aspectos relacionados con la salud y seguridad de nuestra gente. La esencialidad de nuestro servicio implicó tareas presenciales para más de 2.700 colaboradores y una aceleración de los procesos de virtualización para que más de 1.700 personas pudieran trabajar desde sus casas, el refuerzo de la atención en canales virtuales y digitales para nuestros clientes, activación inmediata del centro de control de las operaciones de respaldo de back up, cambios en la organización de nuestros equipos técnicos, aplicación de protocolos especiales para la ejecución de las obras de inversión y generación de canales de comunicación permanente con nuestra gente, contratistas y clientes entre otros aspectos

Contamos con otras iniciativas que involucran implementación de tecnología entre las que se destacan el telecontrol de la red, ya contamos con 2.294 puntos y esperamos llegar a 3000 a fin del presente año, estos impactan significativamente en la mejora de la calidad del servicio de los clientes, un plan de instalación de medidores inteligentes para grandes y medianas demandas, y la ampliación de funcionalidades de edenordigital. Hoy a través de esta aplicación que está disponible en formato mobile y web los clientes pueden realizar la totalidad de los trámites y gestiones con relación al servicio que presta la empresa. Edenordigital ya cuenta con 1,6 millones de clientes

adheridos, de los cuales 465.000 eligen recibir su factura digitalmente, que facilita la gestión y contribuye asimismo con la disminución de utilización de papel y su consecuente impacto ambiental.

El trabajo continuo en distintas acciones tendientes a mejorar nuestro servicio se vió reflejado en la disminución en un 63% la duración promedio de los cortes por cliente y más del 51% su frecuencia desde que iniciamos este camino en 2014.

También resaltamos el compromiso que tuvo la empresa a través de una serie de acciones tendientes a colaborar con la comunidad y con las autoridades para contribuir en la lucha contra el COVID-19. Por un lado, aportamos a través de distintas obras para la operatoria COVID-19 de hospitales y centros asistenciales de nuestra área de concesión, como el Hospital Dr. René Favaloro (La Matanza), Hospital Universitario Austral (Pilar) que implicó obras en tiempo récord a través de suministro eléctrico y equipamiento técnico y también donamos transformadores y tendidos de líneas de baja tensión a Hospitales de los Municipios de Tigre, Moreno, Tres de Febrero, y Hurlingham.

Donamos dos unidades móviles para su funcionamiento como laboratorios para la detección temprana y prevención de COVID-19 y apoyamos a la comunidad científica y sus tareas de investigación fortaleciendo sus capacidades técnicas a través de donaciones a IBYME-Conicet, Universidad de San Martín, FLENI y CEMIC.

En este reporte también manifestamos nuestra convicción y respeto al valor de la comunicación y transparencia respecto de nuestros grupos de interés es por ello que aquí rendimos cuenta de los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, iniciativa que edenor adhiere desde el 2004, también adicionalmente a esta versión en español, traducimos nuestro reporte al inglés.

Esperamos que encuentren de interés este reporte y dejamos nuestros canales de contacto abiertos para que nos hagan llegar sus comentarios y consultas.

Afectuosamente,



Mariana de la Fuente
Directora de Recursos Humanos



CAPÍTULO 01

somos edenor





4.776
Empleos Directos

10.000
Empleos Indirectos

3.152.000

Clientes en nuestra área
de concesión



18.607

Centros de transformación de
media tensión a baja tensión.



367.000
Industrias y
PyMes

81

Subestaciones

53.000 km

De tendido eléctrico en nuestra
área de concesión.

1. SOMOS EDENOR

En este capítulo damos a conocer lo que significa ser la mayor distribuidora de energía eléctrica del país, conocer quienes formamos parte, el tamaño la empresa y las tareas que realizamos diariamente para llevar la energía eléctrica a los hogares, instituciones, comercios e industrias de nuestra área de concesión contribuyendo al desarrollo de nuestro país.

1.1 EDENOR EN NÚMEROS

4.637 km² área de concesión	20% participación de mercado
\$ 18.663 millones invertidos en 2019 y 2020	2.294 puntos de telecontrol
+3 millones de clientes	86 subestaciones (alta tensión / media tensión)
9 millones población	18.607 centros de transformación (media tensión / baja tensión)
25 oficinas comerciales	53.000 km de tendido eléctrico de la red
4.776 empleos directos	9.828 MVA de potencia instalada (alta tensión / alta tensión)
10.000 empleos indirectos	9.371 MVA de potencia instalada (alta tensión / media tensión)
367.000 PyMEs e industrias	9.078 MVA de potencia instalada (media tensión / baja tensión) y (media tensión / media tensión)
19.974 GWh y 20.179 GWh vendidos en 2019 y 2020	

Somos una empresa argentina que distribuye energía eléctrica desde hace 29 años en el norte de la Ciudad de Buenos Aires y 20 municipios del conurbano bonaerense.

1.2 NUESTRA VISIÓN, MISIÓN Y PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

1.2.1 VISIÓN

Ser modelo de excelencia de empresa de servicios públicos.

1.2.2 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

1.2.3 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.



1.2.4 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.

1.2.5 NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD, AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

POLÍTICA DE CALIDAD, AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL



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.

1. Evaluar y analizar el contexto en el que se desempeña la organización, comprendiendo las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas.

2. Desarrollar en toda la organización una gestión de calidad, de protección ambiental, de seguridad y de salud ocupacional, basada en la mejora, respaldada por la Dirección de la empresa.

3. Fijar los objetivos e indicadores de gestión, en concordancia con nuestra visión, misión, prioridades estratégicas, valores y la presente Política.

4. Proveer los recursos para la implementación de la presente Política.

5. Prevenir las posibles enfermedades y accidentes de las personas, y la contaminación ambiental, de manera que las actividades que se realizan sean ejecutadas con calidad y cuidando la integridad de los trabajadores, la población en general y la propiedad.

6. 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, asegurando los conocimientos de la organización.

7. Mantener una relación fluida, con las autoridades competentes en los distintos niveles jurisdiccionales, con el fin de promover y mejorar los vínculos.

8. Cumplir con las exigencias de la legislación vigente aplicable, en materia ambiental, de seguridad y salud ocupacional y con otros requisitos que se suscriban voluntariamente.

9. Promover en nuestros proveedores y contratistas, principios consistentes con esta Política, a través de la adopción de los procesos, productos y servicios que nos suministran.

10. Apoyar el desarrollo de nuevas tecnologías que respeten la salud, el ambiente y la seguridad, así como también fomentar el uso racional de la energía entre nuestros clientes y la comunidad en general.

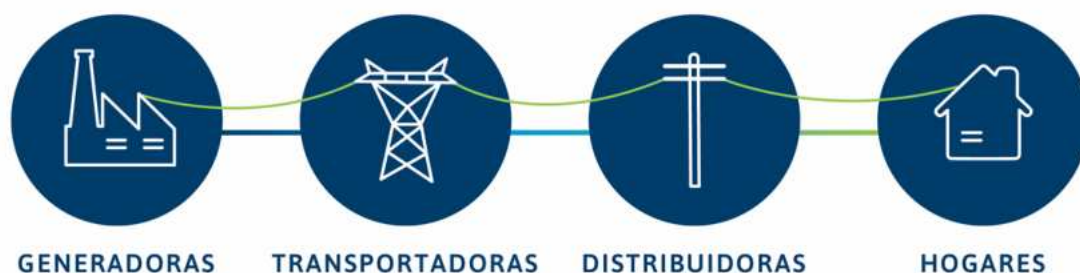
La participación de cada uno mediante un comportamiento responsable, exigente, proactivo, comprometido, profesional, innovador, ético y con foco en el cliente, consolidará en nuestra empresa una cultura focalizada en la calidad de la gestión, la prevención, la gestión de riesgos y el respeto por el ambiente.

1.3 MERCADO ELÉCTRICO EN ARGENTINA

Para entender en donde estamos inmersos como compañía, es imprescindible analizar cómo está compuesto el Mercado Eléctrico en Argentina. Este Mercado concentra a los agentes tales como Distribuidores, Generadores, Transportistas y Grandes Clientes.

Adicionalmente, CAMMESA es el agente encargado del despacho que tiene como responsabilidad igualar oferta con demanda en forma instantánea.

Los principales participantes del Mercado son las empresas de generación, transporte y distribución y, en menor medida, los grandes usuarios y los intermediarios.



GENERADORAS

La Argentina cuenta con más de un centenar de empresas generadoras, en menor medida, empresas de autogeneración y unas pocas empresas de generación conjunta, la mayoría de las cuales opera más de una planta generadora. Al 31 de diciembre de 2020, la capacidad instalada es de 41.951 MW. De lo cual, el 60% correspondía a generación térmica, el 26% a generación hidroeléctrica, el 4% a generación de energía nuclear y el 10% a fuentes de energía no convencionales.

TRANSPORTADORAS

La electricidad se transmite desde las centrales de generación hasta las distribuidoras a través del sistema de transporte de electricidad en alta tensión. Las empresas transportistas no compran ni venden electricidad, su servicio está regulado por el Marco Regulatorio Eléctrico y normas afines dictadas por la autoridad competente. La mayor parte del sistema es propiedad de Transener S.A., empresa indirectamente co-controlada por PESA. Las empresas transportistas regionales son titulares de la parte restante de la subtransmisión

DISTRIBUIDORAS

Cada distribuidora suministra electricidad a los clientes y opera la correspondiente red de distribución en un área geográfica específica en el marco de un contrato de concesión, los cuales establecen, entre otras cuestiones, el área de concesión, la calidad de servicio que se debe brindar, las tarifas que abonarán los clientes por el servicio de distribución, y la obligación de satisfacer la demanda. El ENRE es responsable de verificar que las distribuidoras nacionales, edenor y Edesur S.A., cumplan con las disposiciones de los respectivos contratos de concesión y con la Ley 24.065 de Marco Regulatorio.

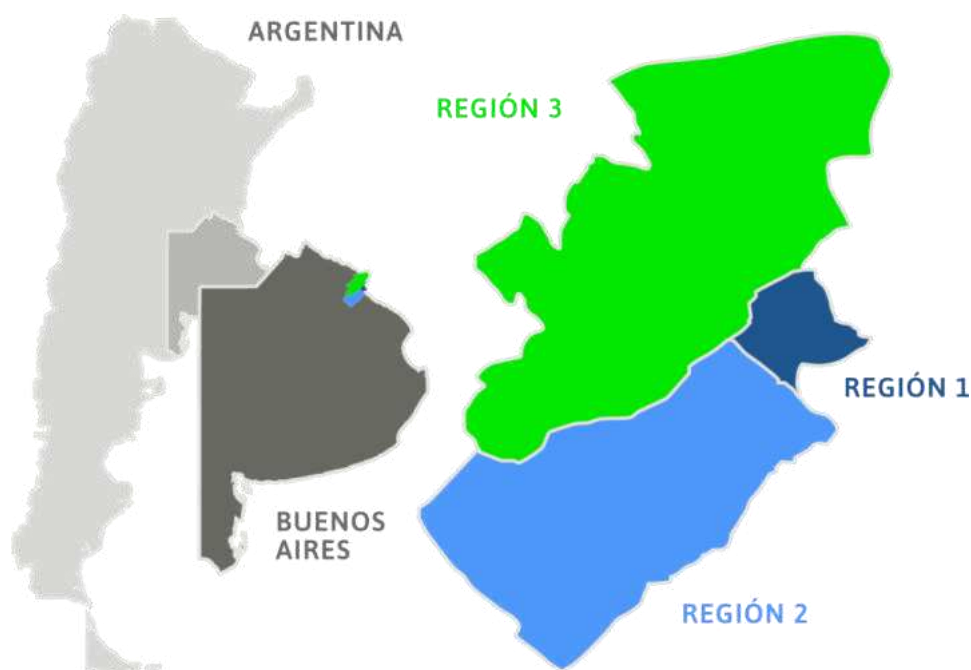
GRANDES USUARIOS

El MEM clasifica a los Grandes Usuarios de energía en tres categorías: Grandes Usuarios Mayores (GUMA), Grandes Usuarios Menores (GUME) y Grandes Usuarios Particulares (GUPA). En la actualidad cada una de estas categorías de clientes compra sus respectivas demandas de energía directamente a CAMMESA. Los contratos entre partes, Generador y Gran Usuario, solo se limitan al segmento de Energía Plus1, respecto de la demanda excedente a la demanda base que consumía el cliente en el año 2005.

Durante el año 2017, mediante la Resolución MINEM N° 281-E/17 se crea el Régimen del Mercado a Término de Energía Eléctrica de Fuentes Renovables, en el cual se establecen los cargos de comercialización y administración para los Grandes Usuarios que opten por la compra conjunta de energía renovable que está a cargo de CAMMESA. Para los Grandes Usuarios que opten por cubrir la obligación de abastecerse de energía renovable directamente con un generador, les permite que pacten un contrato de suministro sin que tengan que incurrir en los gastos de las compras conjuntas.

1.4 NUESTRA ÁREA DE CONCESIÓN

edenor tiene una concesión para distribuir electricidad en forma exclusiva en el noroeste del Gran Buenos Aires y en la zona norte de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



REGIÓN 1

- Área: 251 Km²
- Partidos: C.A.B.A., Vicente López, San Isidro, San Martín, Tres de Febrero.
- % del total de clientes: 39,0%

REGIÓN 2

- Área: 1.761 Km²
- Partidos: La Matanza, Morón, Hurlingham, Ituzaingó, Merlo, Marcos Paz, Gral. Las Heras.
- % del total de clientes: 31,9%

REGIÓN 3

- Área: 2.625 Km²
- Partidos: Pilar, Escobar, Tigre, San Fernando, San Miguel, Malvinas Argentinas, José C. Paz, Moreno, Gral. Rodríguez.
- % del total de clientes: 29,1%



CAPÍTULO 02

gobierno, ética e integridad



Código de Ética

En 2020 se realizó una actualización del Código de Ética y se llevó adelante el proceso de adhesión de manera digital para todos los empleados.



Empresa Argentina

edenor es una empresa de capitales argentinos

13 años

Desde que **edenor** cotizó por primera vez en la bolsa de Nueva York.



Compromiso ético

Canales de denuncia para nuestros empleados, clientes, proveedores y otras partes relacionadas.

2. GOBIERNO, ÉTICA E INTEGRIDAD

2.1 GOBIERNO CORPORATIVO

La administración de edenor está a cargo del Directorio, el cual, de acuerdo con lo previsto por el Estatuto, está compuesto por 12 directores titulares y hasta 12 directores suplentes, con mandato por un año y derecho a reelección. Los tenedores de acciones ordinarias Clase A tendrán derecho a elegir siete directores titulares y siete suplentes, mientras que los tenedores de acciones ordinarias Clase B y Clase C tendrán derecho a nombrar en conjunto cinco directores titulares y cinco suplentes.

NOMBRE	CARGO	CLASE	CARÁCTER
Ricardo Torres	Presidente	Clase A	No independiente
Gustavo Mariani	Vicepresidente	Clase A	No independiente
María Carolina Sigwald	Director Titular	Clase A	No independiente
Diego Martín Salaverri	Director Titular	Clase A	No independiente
María José Wuille Bille	Director Titular	Clase A	Independiente
Carlos Pérez Bello	Director Titular	Clase A	Independiente
Carlos Alberto Iglesias	Vicepresidente	Clase A	Independiente
Haroldo Arian Montagu	Director Titular	Clase B/C	Independiente
Diego Leonardo Rozengardt	Director Titular	Clase B/C	Independiente
Juan Francisco Fraschina	Director Titular	Clase B/C	Independiente
Federico Bernal	Director Titular	Clase B/C	Independiente
Hernán Ferrera	Director Titular	Clase B/C	Independiente
Leandro Montero	Director Suplente	Clase A	No independiente
Daniel Flaks	Director Suplente	Clase A	No independiente
Eduardo Abel Maggi	Director Suplente	Clase A	No independiente
Gerardo Rubén Tabakman	Director Suplente	Clase A	No independiente
Carlos Dionisio Ariosa	Director Suplente	Clase A	No independiente
Mariana de la Fuente	Director Suplente	Clase A	No independiente
Emilse Alejandra Juarez	Director Suplente	Clase B/C	Independiente
María Josefina Grosso	Director Suplente	Clase B/C	Independiente
Nicolás Sanvitale	Director Suplente	Clase B/C	Independiente
Martín Burgos Zeballos	Director Suplente	Clase B/C	Independiente
Benjamín Navarro	Director Suplente	Clase B/C	Independiente

2.1.1 COMISIÓN FISCALIZADORA

Edenor cuenta con una Comisión Fiscalizadora, responsable de fiscalizar el cumplimiento de los Estatutos Sociales, las resoluciones de los accionistas y las leyes que le resultan aplicables. Asimismo, y sin perjuicio de la función desarrollada por el Auditor Externo, debe presentar ante la Asamblea General Ordinaria de Accionistas un

informe escrito sobre la razonabilidad de la información incluida en la Memoria Anual y en los Estados Financieros presentados por el Directorio.

De acuerdo con el Estatuto Social, la Comisión Fiscalizadora está conformada por tres síndicos titulares y por hasta tres síndicos suplentes elegidos por los accionistas en Asamblea ordinaria, con mandato de un año y derecho a reelección. Los tenedores de acciones ordinarias “Clase A” tendrán derecho a elegir dos síndicos titulares y dos síndicos suplentes. Los tenedores de acciones ordinarias “Clase B” y “Clase C” tendrán derecho a nombrar en conjunto un síndico titular y un síndico suplente.

La Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas en su reunión de fecha 28 de abril de 2020 designó a los miembros titulares y suplentes que integran la Comisión Fiscalizadora durante el ejercicio 2020, cuya nómina, a la fecha de emisión de esta Memoria es la siguiente:

NOMBRE	CARGO	CLASE
Daniel Abelovich	Presidente	A
Germán Wetzler Malbrán	Síndico Titular	A
Jorge Roberto Pardo	Síndico Titular	B/C
Martín Fernández Dussaut	Síndico Suplente	A
Marcelo Fuxman	Síndico Suplente	A
Sandra Auditore	Síndico Suplente	B/C

2.1.2 COMITÉ DE AUDITORIA

La Ley N° 26.831 de Mercado de Capitales exige que las sociedades bajo régimen de oferta pública de sus acciones cuenten con un Comité de Auditoría, integrado por tres o más miembros del Directorio y cuya mayoría debe necesariamente investir la condición de independiente, conforme los criterios que determina la CNV.

Los integrantes del Comité son designados por el Directorio, elegidos entre los miembros del órgano que cuenten con mayor experiencia en temas empresarios, financieros o contables. Entre sus integrantes se debe designar, al “experto financiero del Comité de Auditoría” en cumplimiento de la normativa de la SEC.

En virtud de la licencia del Sr. Gustavo Jorge Capatti a su cargo de Director Titular, el Directorio resolvió en su reunión del 1° de octubre de 2020 designar al señor Carlos Pérez Bello en su reemplazo, proponiendo asimismo designarlo como “Experto Financiero” dada sus aptitudes y condiciones técnicas.

2.1.3 PRINCIPALES EJECUTIVOS

Los Directores junto con el Presidente y Director General son los encargados de realizar un seguimiento y validación de todas las acciones e iniciativas que se realizan en edenor, incluyendo los proyectos relacionados con el desarrollo sustentable.

Se realizan reuniones periódicas en donde se muestran los avances de los proyectos que se llevan cabo durante el año.



2.2 ESTRUCTURA ACCIONARIA

A continuación, se detalla cómo está compuesta la estructura accionaria al 31/12/2020:



2.3 ANTICORRUPCIÓN

En edenor adoptamos medidas para evitar cualquier tipo de irregularidad que pueda surgir en el desarrollo de nuestra actividad. Comprometido con ello implementamos una Política para Facilitar la Denuncia de Presuntas Irregularidades (P-59) en donde se establece la instrumentación de mecanismos que permitan la adecuada recepción, tratamiento y seguimiento de las denuncias recibidas por la Gerencia de Auditoría Interna referidas, entre otros temas, a:

- prácticas contables cuestionables;
- controles sobre la información contable o cuestiones de auditoría;
- corrupción;
- malversación y uso indebido de activos; y

- la posibilidad de realizar denuncias por parte de empleados, contratistas, proveedores, clientes y otros terceros en relación con posibles transgresiones del Código de Ética de la Compañía u otras cuestiones relacionadas con temas contables o de auditoría.

2.4 VALORES Y CÓDIGO DE ÉTICA

Contamos con un código de ética al que adhieren y que se aplica a todos los empleados y miembros del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora, y rige las conductas y relaciones en el ámbito laboral de la compañía.

El mismo se encuentra en proceso de readecuación para dar cumplimiento a la Ley de Responsabilidad Penal Empresaria.

En relación a las empresas contratistas, se lanzó una iniciativa para reforzar el Compromiso Ético de las mismas y de su personal. Esto incluyó que las mismas tomen distintas medidas o refuercen existentes, tales como contar con sus propios Códigos a los que adhieren sus empleados, campañas de difusión de los valores incluidos y cambios en sus procesos de selección y gestión de recursos humanos.

Línea Ética

La Línea Ética es un canal exclusivo para los empleados de edenor, proveedores y otras partes relacionadas para reportar de forma anónima y bajo estricta confidencialidad presuntas irregularidades dentro de la Organización.

Los clientes que deseen denunciar alguna irregularidad relacionada con la operatoria de la empresa pueden realizarlo a través de nuestro contact center.

A través de esta modalidad todos tendrán la posibilidad de alertar sobre temas como:

- Transgresiones a las Políticas de la Compañía.
- Problemas contables y/o financieros.
- Fraudes, robos o conductas irregulares.
- Asuntos vinculados a la conducta en el lugar de trabajo.

¿Cómo se puede realizar una denuncia?

Para empleados y proveedores:

- Llamando a la línea: 0800-999-4636
- A través de la web: www.resguarda.com/es
- Vía e-mail: reportes@resguarda.com

Para clientes:

- Llamando a la línea 0800-666-4001/2/3

2.5 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 Securities 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, implementamos 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 desde el 2008, se realiza la evaluación de dicho proceso y su resultado se ve plasmado en la certificación que el CEO (Chief Executive Officer) y CFO (Chief Financial Officer) presentan a la SEC.



CAPÍTULO 03

sustentabilidad e innovación



edenor
sustentable

Brindamos un servicio esencial para el desarrollo de la comunidad, comprometidos con ello es que desarrollamos nuestra estrategia de sustentabilidad.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En 2020 hemos contribuido al cumplimiento de estos objetivos en 5 ejes: Salud y bienestar, Educación de calidad, Energía asequible y no contaminante, Producción y consumo responsable y Alianzas para lograr los objetivos.

Covid 19

Hemos contribuido con instituciones de investigación científica, hospitales y centros asistenciales con el fin de colaborar con el accionar del Estado e instituciones privadas frente a la pandemia.



Sistema de gestión integrado

Todos nuestros procesos se encuentran certificados bajo las normas ISO 9001 y 14001/2015 y OHSAS 18001/2007.

3. SUSTENTABILIDAD E INNOVACIÓN

3.1 LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

En edenor brindamos un servicio esencial para el desarrollo de la comunidad, comprometidos con ello es que desarrollamos nuestra estrategia de sustentabilidad, basada en nuestros pilares de la Misión, Visión, Valores y en las Prioridades Estratégicas, en las Políticas Internas y externas y en las iniciativas internacionales.

Como empresa nos enfrentamos constantemente a nuevos desafíos, para hacer frente a ellos innovamos, desarrollamos e implementamos estrategias que nos permitan continuar evolucionando en pos de la eficiencia energética y de tecnologías más amigables con el medio ambiente.

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”, compatibilizamos las acciones sociales y ambientales, con el desempeño económico de la empresa.

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. 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.

El 2020 fue un año especial para todos debido a la nueva realidad impuesta por la pandemia producida por el COVID-19. Durante este año redoblamos los esfuerzos para el cuidado de nuestros empleados estableciendo protocolos de trabajo para el personal que continuó prestando servicios de manera presencial e implementando la modalidad de trabajo desde casa en aquellos empleados que por su rol en la empresa podía desempeñar esta modalidad.

3.2 COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los objetivos de desarrollo sostenible se han firmado en el año 2015 por los principales líderes del mundo. Allí se estableció la Agenda 2030 que consta de 17 objetivos y 169 metas que deberán ser cumplidas de aquí al 2030.

La nueva agenda trata aspectos cruciales en materia de educación, vivienda, seguridad alimentaria, provisión de servicios básicos, desarrollo urbano, protección social y gestión del riesgo de eventos catastróficos. Incorpora la noción de bienes de interés colectivo, como la protección de los océanos, la atmósfera y la biodiversidad, temas centrales en la defensa del medio ambiente.

En edenor tomamos esta agenda y nos comprometimos a implementar o reforzar programas o proyectos en línea con estos objetivos. Puntualmente como empresa realizamos aportes concretos y medibles en 5 de estos objetivos. A raíz de la pandemia provocada por el virus del COVID19 y el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio impuesto por el Gobierno Nacional. En edenor comenzamos a enfocar nuestras acciones de RSE y Sustentabilidad en los requerimientos solicitados por diferentes

instituciones médicas y científicas para ampliar o potenciar su capacidad de atención a pacientes que sufrían esta enfermedad.

 EDUCACIÓN DE CALIDAD - Programa Educativo edenorchicos - Becas y Tutorías a Escuelas Secundarias Técnicas y Universidades junto a Fundación Pampa, Fundación Conciencia y el COPRET. - Prácticas Profesionalizantes. - Programa de Becas junto con la Fundación RECIDUCA. - Formación de nuestros equipos. - Colaboración para la formación de empresas contratistas. - Programa de Pasantías.	 SALUD Y BIENESTAR - Aporte de infraestructura y adaptación a la operatoria COVID-19 de hospitales y centros asistenciales. - Apoyo a la comunidad científica y sus tareas de investigación fortaleciendo sus capacidades técnicas.	 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE - Generación distribuida de energía renovable. - Inclusión eléctrica. - Medidor autoadministrado MIDE. - Termotanques solares. - Factibilidad de transformadores aislados en aceite vegetal.	 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES - Gestión integral de residuos. - Medición de la huella de carbono.	 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS Para lograr estos objetivos es imprescindible realizar alianzas con diferentes actores de la sociedad civil, tanto ONG's, empresas privadas y los estados.
---	---	--	---	---

3.3 APOYO A INSTITUCIONES MÉDICAS E INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA – COVID 19

3.3.1 APOYO AL SISTEMA DE SALUD

Desde edenor realizamos a lo largo del año 2020 una serie de acciones tendientes a colaborar con la comunidad y con las autoridades para contribuir en la lucha contra el COVID-19.

La contribución con el área de la salud la realizamos a través de donaciones a las siguientes instituciones:

- **CEMIC:** donamos un refrigerador para bancos de sangre de varias bandejas que es especial para hematología y permite almacenar con seguridad todas las muestras de plasma de pacientes COVID.

Este equipo será afectado al proyecto de investigación vinculado al tratamiento con plasma de pacientes COVID y finalizado este proyecto el equipo podrá ser utilizado en otras potenciales investigaciones futuras.

- **FLENI:** donamos a Fleni 4 equipos de monitores multiparamétricos de transporte que serán destinados a la supervisión de los signos vitales de los pacientes COVID cuando son traslados de las unidades de Terapia Intensiva (UTI). Estos equipos son aptos para uso hospitalario como en el entorno de un traslado interhospitalario como una ambulancia, avión o helicóptero.

- **Hospital Solidario Covid Austral:** donamos la instalación, realizada en tiempo récord, para que el nuevo Hospital Solidario Covid Austral del Municipio de Pilar pueda entrar en funcionamiento. La donación consistió en el tendido de cables de media y baja tensión, el montaje de un transformador de 500 kV, tableros de conexión, maniobras y protección.

3.3.2 APOYO A LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

El apoyo a la investigación durante este período de pandemia se centró en dos reconocidas instituciones:

- **IBYME-CONICET:** En materia de apoyo científico, acompañamos el fortalecimiento de las capacidades científico-tecnológicas del IBYME-CONICET mediante la adquisición de un flujo laminar de seguridad biológica, una estufa de cultivo y un contador de células destinados a trabajos fundamentales, no solamente para investigaciones sobre el COVID-19 sino también para permitir un trabajo más seguro en la manipulación de muestras humanas. Asimismo, se donará reactivos esenciales para llevar adelante proyectos que intentan alcanzar nuevas terapias para COVID-19.
- **UNSAM:** La Universidad Nacional de San Martín (UNSAM) se ha transformado desde el inicio de la pandemia en una usina de herramientas para enfrentar el avance de la COVID-19 y según los especialistas, es la universidad más avanzada en el desarrollo de una vacuna. Por esta razón, es que hemos contribuido con este gran desafío donando a la Universidad un equipo ELISPOT, el cual permite analizar las determinaciones de células productoras de anticuerpos inducidas por las formulaciones de vacunas. Asimismo, este dispositivo otorga la posibilidad de realizar ciertos ensayos clave para el desarrollo de una vacuna contra el COVID19.

Hasta el momento la UNSAM no contaba con un equipo propio para realizar estas tareas esenciales. Esto ralentizaba los procesos de investigación ya que debían trasladarse al ámbito de la Ciudad de Buenos Aires para compartir el único equipo disponible con otras instituciones académico-científicas.

3.3.3 OBRAS REALIZADAS

Edenor desarrolló una serie de acciones apuntando a colaborar con la comunidad y las autoridades en general. Este aporte a la lucha contra el covid-19 consta de obras en hospitales y centro asistenciales en su área de concesión, pero también se tradujo en apoyo a la comunidad científica en sus tareas de investigación y fortalecimiento de sus capacidades técnicas.

En distintos centros de atención, se optimizó el servicio de energía eléctrica para que todas aquellas personas que se encuentren atravesando la enfermedad y requieren ser aisladas, puedan contar con la infraestructura necesaria.

En el municipio de Pilar, se le brindó suministro eléctrico al nuevo Centro de Análisis y Logística del Covid-19. Se donó la instalación, realizada en tiempo récord, para que el nuevo Hospital Solidario Covid Austral pueda entrar en funcionamiento. Esto consistió en el tendido de cables de media y baja tensión, el montaje de un transformador de 500 kV, tableros de conexión, maniobras y protección.

Edenor dio apoyo a la Fundación Pampa en la entrega de insumos médicos y materiales en el Hospital Juan Sanguinetti de Presidente Derqui, lo que contribuye al funcionamiento de las instituciones de salud pública.

En la localidad de Rafael Castillo, partido de La Matanza, y por pedido de las autoridades locales se instaló con máxima prioridad un centro de transformación para abordar la emergencia sanitaria en el hospital Dr. René Favaloro. De igual manera y por requerimiento del Gobierno Nacional, se dio electricidad a 150 viviendas pertenecientes al Plan Procrear en la localidad de Ciudad Evita. Estas fueron utilizadas como unidades de aislamiento para aquellos vecinos infectados por el virus.

Por otro parte edenor donó 2 equipos móviles a la Provincia de Buenos Aires que funcionaron como laboratorios. Estos sirven para llevar adelante tareas vinculadas con la detección temprana de síntomas y prevención en la diseminación de la enfermedad.

3.4 FORTALECIMIENTO DE LA RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

3.4.1 EDENORCHICOS

El programa **edenorchicos** está dirigido a alumnos escuelas primarias ubicadas dentro de nuestra área de concesión, donde se realiza un taller educativo u obra de teatro participativa cuyo eje temático es la energía eléctrica.

La iniciativa se desarrolla a través de un lenguaje accesible para todos y especialmente orientado a los más chicos, explica el funcionamiento de la electricidad, el uso inteligente de la energía, su uso seguro en el hogar, la seguridad en la vía pública y otros aspectos de la energía eléctrica.

El programa se encuentra vigente desde 1998 y ya ha visitado a más de 2.755 escuelas y ha alcanzado a más de 1.400.000 niños y niñas.

Puntualmente en las acciones llevada a cabo en 2019 y 2020 son las siguientes:

En 2019 visitamos 50 escuelas de los municipios de Malvinas Argentinas, Vicente López, Ciudad de Buenos Aires, Escobar y Hurlingham lo que posibilitó que más de 34.000 chicos presencien el espectáculo.

En 2020 debido al cierre de las instituciones educativas no fue posible llevarlo adelante y se trabajó en un rediseño integral del formato y contenidos del taller educativo e incluir modificaciones en algunos aspectos de la obra de teatro diseñada en el 2019.

A su vez hemos realizado una renovación integral de la web de www.edenorchicos.com mejorando la navegabilidad para que nuestros “pequeños clientes” puedan aprender sobre la energía eléctrica.

3.4.2 PROGRAMA DE BECAS Y TUTORIAS

Consideramos a la educación y al empleo como un eje prioritario en nuestra estrategia de Responsabilidad social Empresaria y Sustentabilidad.

Con el Programa de Becas y Tutorías que desarrollamos en alianza con la Fundación Reciduca para la realización de las tutorías, estamos presentes en las escuelas secundarias técnicas y en las carreras universitarias vinculadas a la ingeniería eléctrica.

El programa está orientado a fomentar la permanencia en el sistema educativo de los jóvenes, a proporcionar la terminalidad de los estudios y posteriormente su inserción laboral. El apoyo consiste en una ayuda económica y en el acompañamiento de las trayectorias educativas a través de una tutoría.

Los alumnos alcanzados por el programa concurren a escuelas técnicas y universidades situadas dentro de nuestra área de concesión. Para la adjudicación de las becas se toma en cuenta la situación socio – económica de cada postulante y sus intereses de proyección profesional.

La inversión en este programa permite ampliar las oportunidades educativas de los estudiantes y abrir posibilidades de empleo contribuyendo así al desarrollo de las carreras y profesiones técnicas en el país.

Durante 2020 formaron parte de nuestro Programa 86 alumnos de las localidades de Morón y San Martín.

3.4.3 PRACTICAS PROFESIONALIZANTES

Las prácticas profesionalizantes son una instancia crucial e imprescindibles para que los alumnos de escuelas técnicas puedan finalizar sus estudios secundarios.

A los alumnos que se encuentran en nuestro Programa de Becas y Tutorías les brindamos la posibilidad de puedan realizar estas prácticas con nosotros.

Durante 2019 se realizamos 2 cursos que cubren el total de las horas necesarias. Alcanzando a 38 alumnos de las localidades de Morón, Moreno y Tigre.

Durante el 2020, debido a la pandemia, las prácticas se adaptaron íntegramente para ser dictas en formato virtual. Esto posibilitó que los 19 alumnos puedan finalizar sus estudios secundarios.

3.4.4 RELACIONAMIENTO CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS

A partir del relacionamiento con instituciones educativas que llevamos adelante desde el año 2020, realizamos un trabajo conjunto con distintas áreas de la compañía tiene como objetivo establecer vínculos con universidades para desarrollar actividades académicas fortaleciendo así la marca empleadora de edenor. Entre las actividades que realizamos en conjunto podemos mencionar:

- **Charlas con Expertos Técnicos:** Son charlas que brindan empleados de la compañía con el fin de que los alumnos universitarios puedan conocer como trabajamos en edenor y les sirva como complemento de sus estudios.

- **Visita virtual 360° a la Subestación Aniversario:** Desarrollamos una visita virtual a una de nuestras subestaciones con el fin de que alumnos, docentes y público en general pueda conocer su funcionamiento y su rol en el sistema eléctrico. Fuimos la primera empresa de servicios públicos que desarrollo esta herramienta.

Se realizaron 13 webinar en la que participaron más de 900 alumnos de diferentes instituciones educativas del país. Esta herramienta es de uso libre y gratuito para todo el ámbito educativo.

- **Talleres de 1° Empleo:** El taller brinda herramientas y conocimientos para que los jóvenes puedan insertarse en el mundo laboral de una manera más sencilla. Se les explica cómo elaborar un CV correctamente, en qué consisten las entrevistas laborales, que actitudes deben tener en cuenta, entre otras herramientas.

Entre 2019 y 2020 participaron del taller 249 alumnos.

3.4.5 PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

El Programa de Voluntariado se enmarca en las iniciativas de Responsabilidad Social Empresaria y Sustentabilidad de edenor y a través del trabajo conjunto entre empleados y la empresa se realizan aportes significativos en el desarrollo de la comunidad en la cual estamos inmersos. Creemos que a través de acciones colectivas se logra un mayor impacto en la comunidad y el medio ambiente.

En 2019 realizamos una alianza con la fundación “Nochebuena para Todos” en donde nos reunimos en distintos edificios de la empresa, para juntos armar cajas navideñas. Luego fueron destinadas a familias de bajos recursos con todo lo necesario para celebrar este día tan importante.

En 2020, realizamos una alianza con la Fundación Sí y gracias al aporte de más de 270 voluntarios logramos reunir más de 3.000 kg. de alimentos y productos de limpieza que fueron entregados a la Fundación Sí, que luego fueron distribuidos en distintos comedores de nuestra área de concesión.

3.5 INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

3.5.1 INNOVACIÓN EN EL MANEJO DE DATOS

En otro orden de cosas, la toma de decisiones con datos se vio favorecida con la consolidación del Data Lab (equipo multidisciplinario para resolver casos de uso) y el desarrollo de nuevos modelos para autoservicio y analítica avanzada.

Es así que el modelo predictivo de mantenimiento para fallas en media tensión basado en machine learning comenzado a desarrollar el año anterior logró un nivel de efectividad superior al 80%. Ante esto, comenzamos también a desarrollar un modelo de mantenimiento predictivo para alta tensión y estamos avanzando en el desarrollo de un modelo inteligente para la estimación de la demanda.

Además, generamos tableros y modelos para el análisis de datos para gestión de las curvas ENRE, la base de capital regulatorio, la conciliación de materiales, el seguimiento de compras, y la optimización de contactos, entre otros.

3.5.2 INNOVACIONES TÉCNICAS

En edenor estamos innovando constantemente y aplicando la última tecnología disponible para mejorar nuestra infraestructura y con ello, llevar un mejor servicio a nuestros clientes. Aquí encontraran algunas de están innovaciones y mejoras:

EN DISTRIBUCIÓN

- **Adecuaciones operativas por la pandemia**

Se adecuaron los puestos y las modalidades de trabajo y se creó una nueva sala de centro de control de respaldo para operar de manera segura y protegida ante la pandemia de COVID.

- **Implementación de nuevo SCADA**

Se avanzó en la implementación del nuevo SCADA y el nuevo IDMS próximos a lanzar en producción.

- **Centro de diagnóstico**

Se amplió el funcionamiento del centro de diagnóstico, abarcando el seguimiento de afectaciones de electrodependientes, grandes cuentas y clientes sensibles.

- **Centralización de actividades administrativas**

Se centralizaron actividades administrativas realizadas en regiones y zonas logrando homogeneizar y optimizar los procesos de back office operativo.

- **Vehículos a casa por los equipos móviles**

Se profundizó la modalidad de llevar el vehículo de trabajo al domicilio reduciendo los tiempos de alistamiento y de traslados y en tiempos de pademia reduciendo significativamente el uso de transporte público por parte de nuestro personal.

- **Proyecto Efectividad**

Se efectuó un diagnóstico integral sobre los procesos de operaciones y sus nexos, surgiendo 8 propuestas que apuntan a mejorar la efectividad de las acciones, disparando planes de trabajo para su implementación.

- **Proyecto Back office operativo**

Se avanzó con este proyecto tendiente a optimizar la mano de obra indirecta, surgiendo 63 iniciativas de automatización o centralización de procesos que se están llevando adelante con distintos grados de avance.

- **Atención de reclamos nocturnos**

Se continuó con la ampliación de la capacidad operativa en horarios nocturnos para la reducción de los tiempos de interrupción.

- **Servicio de verificación de problemas en instalación interna de los clientes**

Continuamos con la utilización del sistema sobre una plataforma tecnológica que vincula las necesidades de usuarios con técnicos distribuidos en el área de concesión, con el objeto de detectar tempranamente casos de problemas internos en las instalaciones de los clientes, evitando así intervenciones fallidas.

EN TELECONTROL Y TELESUPERVISIÓN

En el año 2020 seguimos trabajando en el plan de telecontrol y telesupervisión de las redes de MT/AT y de las actualizaciones en los equipamientos de Telecontrol en Subestaciones:

- 581 nuevos puntos operativos de telecontrol en la red de distribución de MT, logrando un total de 2.294 sobre los 1.600 alimentadores de MT existentes.
- Se incorporaron 180 puntos de telesupervisión en la red de MT.
- Se inició un plan de adecuación y mejora en puntos de suministro de grandes clientes con telemandos y automatismos.
- Se inició un plan de revisión y adecuación de protecciones en la red de distribución de MT (fuera de Subestaciones).
- Se amplió la aplicación de conceptos de Seguridad Informática en las redes de Telecontrol de 5 subestaciones. En la actualidad, 44 equipos de Telecontrol en subestaciones cuentan con protección contra ataques cibernéticos.
- Se corrigió el sincronismo del sistema de Telecontrol en 42 subestaciones completando la totalidad de las mismas.
- Se renovó tecnológicamente el equipamiento de Telecontrol en 4 subestaciones.
- Con la penetración del telecontrol alcanzada tanto en subestaciones como en la red de distribución de MT, una de cada tres maniobras se efectuó a distancia a través de telemandos.
- La disponibilidad de las remotas en el centro de control de Edenor fue del 99,93%.

EN RECUPERO DE LA ENERGÍA

- **Nuevo Desarrollo en red invulnerable Mulcon para clientes MIDE:**

Se instalaron redes antifraude en zonas de nuevos asentamientos, evitando conexiones clandestinas y regularizando las instalaciones que mejoran la calidad del suministro de todo el barrio. Se alcanzaron 4.772 Clientes.

- **Implementación de Telegestión en medidores MIDE**

Se instalaron concentradores que permiten el monitoreo de cargas de energía, consumo y reporte de alarmas de fraude en medidores MIDE Hexing. Se alcanzaron 31.164 Clientes.

- **Programa de inclusión eléctrica MIDE**

Capacitación de clientes basado en uso racional de energía, compra a través de canales digitales y asesoramiento para la gestión de tarifa social que otorgan las autoridades regulatorias. Se alcanzaron 2.964 Clientes de distintos barrios.

- **Implementación de Microbalances:**

Se instalaron mediciones en concentraciones geográficas de altos consumos (barrios cerrados y edificios), con la finalidad de realizar balances automáticos de energía. Se alcanzaron 8.729 Clientes.

- **Utilización de Machine Learning en Inspecciones:**

Direccionamiento basado en el comportamiento de los clientes (consumos, ordenativos, etc.), permitiendo mayor efectividad en la detección de anomalías por fraude.

3.5.3 INNOVACIÓN EN CIBERSEGURIDAD

Siguiendo el programa de ciberseguridad lanzado en 2018 y considerando la criticidad del tema durante la pandemia, el riesgo vinculado al trabajo remoto y el hecho de haber alcanzado más de 21.000 dispositivos conectados a nuestra red, robustecimos ciertos capítulos del programa, como, por ejemplo, el plan de respuesta ante incidentes y la concientización en ciberseguridad a todos los niveles de la organización.

En esa línea, ejecutamos un simulacro de ataque informático para ajustar las variables de respuesta ante estas situaciones inesperadas.

Además, implementamos el nuevo modelo de seguridad para el nuevo sistema SCADA próximo a implementarse.

Finalmente, habilitamos las capacidades tecnológicas para que más de 2.500 personas pudieran conectarse a través de una nueva plataforma de VPN, gestionando los accesos necesarios para asegurar la continuidad del negocio y monitoreando la infraestructura, las aplicaciones y las redes.

3.6 PROGRAMA MEDIDOR INTEGRAL DE ENERGÍA “MIDE”

En el marco de nuestro compromiso con la comunidad, en edenor continuamos generando alternativas novedosas e innovadoras para el desarrollo sustentable.

La instalación de los Medidor integrado de energía “MIDE” busca que las familias que no poseen ingresos regulares, es decir, que varían de un mes a otro, puedan tener acceso a la energía eléctrica sabiendo lo imprescindible que es esta para el desarrollo. El cliente decide el momento de carga en el medidor y facilitando así el control de sus consumos en tiempo real. Por otro lado, al regularizar las instalaciones se mejora la calidad del suministro de todo el barrio evitando cortes recurrentes. También se evita incurrir en conexiones clandestinas pudiendo tener consecuencias en la salud y seguridad de las personas.

Los clientes expresan que el MIDE es una buena opción para el acceso a esta energía, encontrando como positivo la fácil utilización, el poder autocontrolar sus consumos, la modalidad en que se realiza la compra de energía eléctrica y la posibilidad de tener una factura a su nombre para poder realizar otros trámites. Con ello se ha logrado que más de familias tengan acceso a un servicio tan esencial para el desarrollo de la vida cotidiana.

Para fines de 2020 contabamos con **más de 240.000 medidores MIDE instalados**. Distribuidos en toda nuestra área de concesión.

3.7 ENERGÍA LIMPIA

3.7.1 GENERACIÓN DISTRIBUIDA

En 2018, comenzamos a realizar pruebas piloto de generación distribuida en clientes de Tarifa 2. Esta acción se suma a la primera instalación de generación fotovoltaica en nuestro edificio Rolón, en el partido de San Isidro, que permite inyectar en la red la energía generada mediante ocho paneles solares de 185 W cada uno.

A partir de la colocación de paneles solares por parte del cliente, evaluamos que el equipamiento y la instalación se encuentren bajo las normas técnicas adecuadas y luego colocamos un medidor bidireccional para tomar la energía producida por la instalación solar.

La iniciativa generación distribuida le permite al cliente venderle a edenor la energía que produce en su domicilio.

Al 31 de diciembre del 2020 tenemos existen **91** clientes bajo esta modalidad.

3.8 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Como pilar fundamental del Sistema de Gestión Integrado, todos nuestros procesos se encuentran implementados y certificados por el estándar internacional de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. Se comenzó con la implementación en el año 1999, en los procesos de: lectura, facturación, cobros, abastecimiento y logística, y posteriormente, a partir del año 2005, se extendió a todos los procesos de la empresa.

Durante en 2020, hemos recertificado exitosamente el Sistema de Gestión Integrado (SGI), sistema que comprende las normas ISO 9001 y 14001/2015 y OHSAS 18001/2007.



CAPÍTULO 04

desempeño económico



Como consecuencia de nuestro plan ambicioso de inversión y mejoramiento sostenido en nuestra gestión, hemos alcanzado el mejor índice de satisfacción de clientes de los últimos 8 años.



\$17.986 millones

Invertidos en el mantenimiento y mejoramiento de nuestra red eléctrica.

787

Nuevos centros de transformación de media a baja tensión.

Necesarios para ampliar y mejorar el servicio eléctrico.

-63,1% en duración
-51,5% en frecuencia

Reducción de los cortes de suministro a nuestros clientes.

En comparación con el 2014.

4. DESEMPEÑO ECONÓMICO

4.1 RESULTADO ECONÓMICO

Con el objetivo de satisfacer la demanda, mejorar la calidad del servicio y reducir las pérdidas no técnicas, la mayor parte de las inversiones fueron destinadas al incremento de la capacidad, la instalación de equipamiento de telecontrol en la red de media tensión, a la conexión de los nuevos suministros.

A su vez, en edenor continuamos realizando inversiones destinadas a la protección del medio ambiente y la seguridad en vía pública.

A continuación, se detallan algunos indicadores relevantes de nuestro desempeño económico:

Información Financiera	Unidad	2019	2020
Remuneraciones y cargas sociales	Miles de \$	11.909	11.315
Patrimonio neto	Miles de \$	80.520	62.898
Inversiones totales	Miles de \$	13.501	11.073
Resultado neto	Miles de \$	16.518	-17.698

Si desea conocer en mayor profundidad el desempeño económico durante los años 2019 y 2020 los invitamos a leer nuestras Memoria y Balance disponible en nuestra página web.

4.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ECONÓMICOS

Durante el ejercicio económico 2020 se registró una pérdida de \$ 17.698 millones en comparación con una ganancia de \$ 16.518 registrada en el ejercicio 2019. A continuación, exponemos la evolución del resultado:



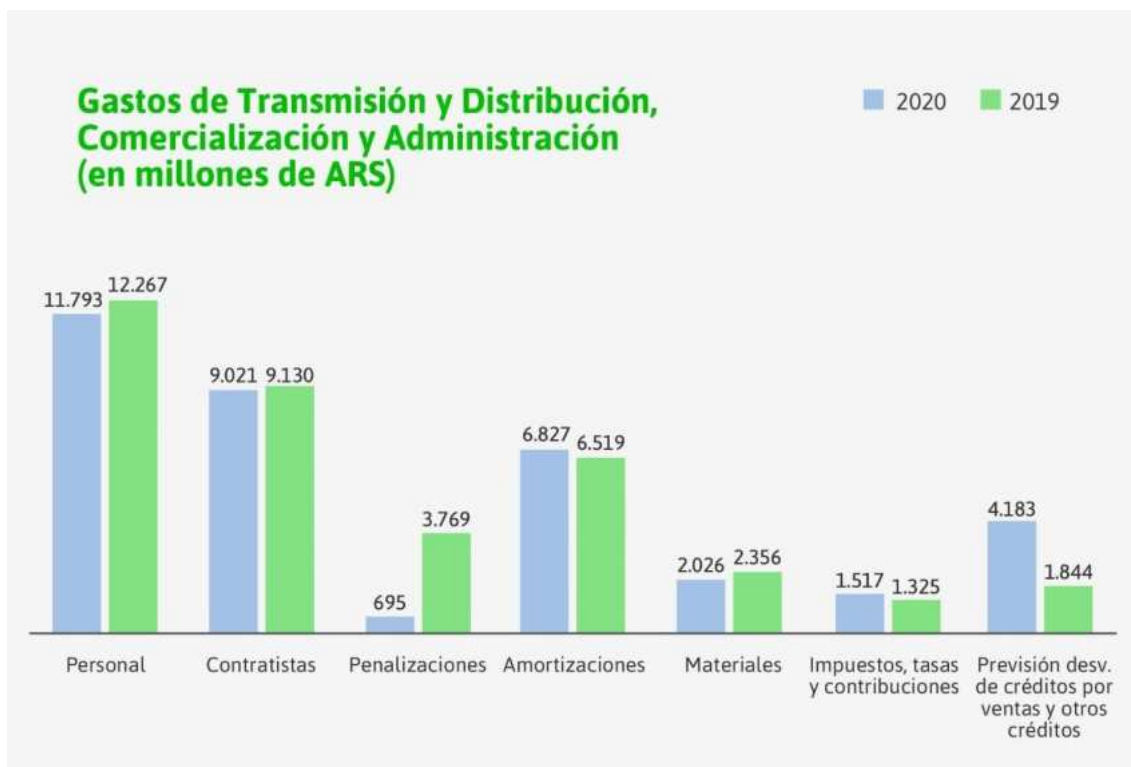
El resultado operativo del ejercicio 2020 muestra una pérdida de \$ 19.917 millones comparado con una ganancia de \$ 6.465 millones del ejercicio anterior. Esto se debe principalmente al reconocimiento de una desvalorización en las Propiedades, planta y equipo de edenor por \$ 17.396 millones. Se han identificado indicios de deterioro de valor en los activos de la edenor al 31 de diciembre de 2020 según el análisis realizado por la gerencia de acuerdo con NIC 36, los cuales incluyen diversos escenarios posibles y ponderando factores tales como el contexto macroeconómico actual y la proyección del negocio de la edenor a mediano y largo plazo.

Asimismo, ha impactado en el resultado operativo la desactualización de las tarifas de energía eléctrica consecuencia del congelamiento dispuesto por el Estado Nacional, (previsto por la Ley de Solidaridad y prorrogado mediante diversos decretos) ante el constante aumento de los costos de operación necesarios para mantener el nivel de servicio, y el contexto inflacionario en el cual se encuentra la economía argentina. El margen bruto en 2020 y 2019, incluidos los gastos de transmisión y distribución, fue del 15% y 19%, respectivamente. Adicionalmente, esta situación se vio agravada por los efectos de la pandemia por COVID-19, la cual ha generado un alto impacto social económico y financiero.

El resultado del ejercicio 2020 muestra una disminución del 207% comparado con el ejercicio anterior. Esto se debe principalmente a los factores mencionados en el párrafo anterior, y al Acuerdo de Regularización de Obligaciones celebrado durante el año 2019 entre el Estado nacional y edenor.

Este Acuerdo consistió fundamentalmente en que edenor desista de ciertas acciones que pudieran corresponderle contra el Estado; cancelar obligaciones por obras, mutuos y penalidades a favor de usuarios; y comprometerse a ejecutar inversiones adicionales destinadas a mejorar el servicio en general. Como contrapartida, el Estado compensó de manera total las obligaciones pendientes con el MEM por compras de energía y canceló parcialmente mutuos otorgados por CAMMESA y ciertas sanciones a su favor. Como consecuencia del Acuerdo, se reconoció una ganancia de \$ 23.270 millones antes de impuestos, lo cual no implicó ingresos de fondos alguno, sino que por el contrario, edenor debe cumplir en los próximos 5 años con el plan de inversiones establecido.

En lo que se refiere a los costos operativos, se ha registrado una disminución de aproximadamente 3% respecto al ejercicio 2019. El principal efecto se da en una reducción en el monto de sanciones como consecuencia de una mejora en la calidad de servicio técnico y de seguridad en la vía pública, así como la registración propia de recupero de sanciones. Todo ello neto de un incremento en el cargo por deudores incobrables debido al incremento de la morosidad, principalmente por la incertidumbre causada por la pandemia por COVID-19.



4.3 INVERSIONES

Las inversiones realizadas entre el 2019 y 2020 alcanzaron un valor de \$ 17.986 millones siendo prioridad para edenor su ejecución por sobre otras erogaciones como una forma de mantener la prestación del servicio público concesionado en condiciones seguras. Para lograr dichas inversiones, se tuvieron que adecuar diversos protocolos y formas de organizativas producto de la afectación del COVID, además de haber tenido demoras temporarias dado que las Obras eléctricas no fueron incluidas originalmente entre las actividades esenciales dispuestas en el inicio del ASPO.

Con el objetivo de satisfacer la demanda, mejorar la calidad del servicio y reducir las pérdidas no técnicas, la mayor parte de las inversiones fueron destinadas al incremento de la capacidad, la instalación de equipamiento de telecontrol en la red de media tensión, la conexión de los nuevos suministros y la instalación de medidores de energía autoadministrados. Todas las inversiones se realizan priorizando la protección del medio ambiente y la seguridad en la vía pública.

Por otra parte, continuamos realizando inversiones destinadas a mejorar la calidad de servicio y la calidad de producto técnico, como así también la protección del medio ambiente y la seguridad en vía pública.

En términos comparativos, se aprecia un aumento significativo del nivel de inversiones en los últimos años y una inversión acumulada desde el 2011 que alcanza los \$ 38.053 millones.

Inversiones 2017 - 2020 (en millones de ARS)



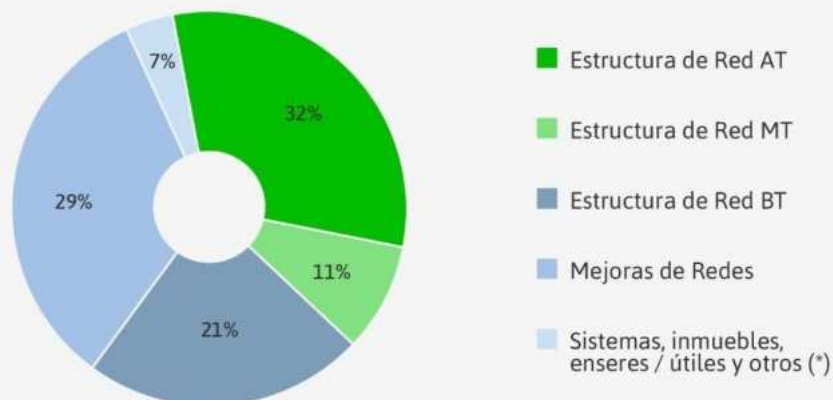
En la siguiente tabla, se muestran los montos de inversiones realizadas en el bienio 2019-2020, clasificadas según su actividad:

Concepto	Inversión 2019 (en Millones de ARS)	Inversión 2020 (en Millones de ARS)	Inversión del bienio (en Millones de ARS)	% de Aplicación
Estructura de Red AT	2.083,2	3.625,5	5.708,7	31,7%
Estructura de Red MT	918,5	1.121,7	2.040,2	11,3%
Estructura de Red BT	1.862,4	1.869,8	3.732,2	20,8%
Mejoras de Redes	2.585,0	2.709,6	5.294,5	29,4%
Sistemas, inmuebles, enseres / útiles y otros (*)	410,0	800,6	1.210,6	6,7%
Total	7.859,1	10.127,3	17.986,4	100%

(*) Incluye materiales específicos de sustitución
Las inversiones están expresadas a valores históricos sin indexar

Inversiones por Concepto

(peso relativo de cada concepto en el total invertido)



Las inversiones principales, realizadas entre 2019 y 2020 fueron las siguientes:

4.3.1 ESTRUCTURA DE TRANSMISIÓN

2019

- La puesta en servicio de la ampliación de la Subestación Rodríguez 500/220 kV, con un nuevo banco de transformadores de 800 MVA.
- La puesta en servicio de un nuevo transformador 220/132 kV, 300 MVA en la Subestación Edison y un nuevo electroducto de 220 kV de 11 km de longitud que vinculan las Subestaciones Malaver y Edison.
- El reemplazo de 8 km de terna de cable papel aceite de 132 kV por cable seco tipo XLPE de uno de los electroductos que vinculan las Subestaciones Malaver y Munro. Se continúa con el reemplazo del segundo electroducto, previéndose su puesta en servicio para la próxima primavera.
- Se continúa con las obras para la vinculación de la Subestación José C. Paz con los electroductos de 132 kV Subestación Morón – Subestación Matheu, previéndose la puesta en servicio de la primera etapa para la próxima primavera.

2020

- La puesta en servicio de dos bancos de compensación capacitivos de 220 kV y 117,7 MVar cada uno en la Subestación Rodríguez, siendo la primera instalación de este tipo en el país
- El reemplazo de 9 km de electroducto en cable papel aceite de 132 kV por cable seco tipo XLPE que vincula las Subestaciones Malaver y Munro.
- Se puso en servicio de las barras de 132 kV de la Subestación José C. Paz y la primera etapa de vinculación con la red mediante los electroductos de 132 kV Subestación Morón – Subestación Matheu, previéndose la puesta en servicio de la segunda etapa durante el segundo trimestre de 2021.

- Continúan las obras de reemplazo del electroducto en cable papel aceite de 132 kV por cable seco tipo XLPE que vincula las Subestaciones Puerto Nuevo Austria con puesta en servicio en 2021.

4.3.2 ESTRUCTURA DE SUBTRANSMISIÓN

2019

- Se finalizó la nueva Subestación Aeroclub 132/13,2 kV 2 x 80 MVA con dos nuevos electroductos de 132 kV por un total de 8 km, que la vinculan con la Subestación Casanova.
- Se puso en servicio un nuevo transformador 132/13,2 kV 80 MVA en la Subestación Ramos Mejía con parte del nuevo tablero de 13,2 kV. Se continúa con las obras para poner en servicio todo el tablero de 13,2 kV desafectando el antiguo con celdas abiertas y alimentadores duplicados por cada celda. Se prevé finalizar las obras para el próximo invierno, normalizando la red con alimentadores simples y dotando de telecontrol a los equipos que los maniobran desde la Subestación. Con este proyecto es completa el telecontrol de los equipos de media tensión en todas las Subestaciones de Edenor.
- Se realizó el reemplazo de dos transformadores de 132/13,2 kV 40 MVA en la Subestación Paso del Rey por dos transformadores 132/13,2 kV de 80 MVA. Se continúa con las obras del nuevo tablero de 13,2 kV, previéndose su puesta en servicio para el próximo invierno.
- Se realizó el reemplazo de dos transformadores de 132/13,2 kV 40 MVA en la Subestación Altos por dos transformadores 132/13,2 kV de 80 MVA.
- Se realizó el reemplazo de dos transformadores de 132/13,2 kV 20 MVA en la Subestación Puerto Nuevo por dos transformadores 132/13,2 kV de 40 MVA.
- Se continúa con las obras de la nueva Subestación Jose C. Paz de 132/13,2 kV 2 x 80 MVA, previéndose su puesta en servicio para la próxima primavera.
- Se continúa con las obras de la nueva Subestación Libertad de 132/13,2 kV 2 x 40 MVA, previéndose su puesta en servicio para la próxima primavera
- Se continúa con las obras de la nueva Subestación ARA San Juan de 132/13,2 kV 2 x 80 MVA, previéndose la puesta en servicio de una primera etapa para la próxima primavera.
- Se continúa con las obras de los nuevos Centros de Rebaje 33/13,2 kV Dique Luján y El Cruce, previéndose sus puestas en servicio para el próximo invierno.
- Se continúa la instalación de nuevo tablero de media tensión en la Subestación Matheu, previéndose su puesta en servicio para el próximo otoño.
- Se continúa la instalación de nuevo tablero de media tensión en la Subestación Victoria, previéndose su puesta en servicio para el próximo invierno.

2020

- Se finalizó la nueva Subestación Libertad 132/13,2 kV 2 x 40 MVA con dos nuevos electroductos de 132 kV por un total de 0,24 km, que la vinculan con las Subestaciones Zappalorto y Merlo;
- Se puso en servicio un nuevo transformador 132/13,2 kV de 80 MVA en la Subestación José C. Paz;

- Se realizó el reemplazo de un transformador de 132/13,2 kV 40 MVA en la Subestación Colegiales por un transformador 132/13,2 kV de 80 MVA;
- Se finalizó la instalación de los nuevos tableros de 13,2 kV en la Subestación Ramos Mejía, que completo el telecontrol en la totalidad de interruptores de media tensión en las Subestaciones de Edenor, además de normalizar la estructura de red.
- Continúan las obras de las nuevas subestaciones ARA San Juan 132/13,2 kV 2x80 MVA y Oro Verde 132/13,2 kV 2x40 MVA con puesta en servicio en 2021.
- Se completó la instalación del tablero de 13,2 kV de la Subestación Matheu.

4.3.3 ESTRUCTURA DE DISTRIBUCIÓN

2019

- Se instalaron 36 nuevos alimentadores en Subestaciones nuevas y existentes.
- Se realizó el cierre entre alimentadores de media tensión de subestaciones, se instalaron 506 nuevos centros de transformación de media / baja tensión y 547 aumentos de potencia, que dieron un incremento neto de la potencia instalada en 413 MVA.

2020

- Se instalaron 37 nuevos alimentadores en Subestaciones nuevas y existentes;
- Se realizó el cierre entre alimentadores de MT de Subestaciones y se instalaron 281 nuevos centros de transformación de MT/BT y 516 aumentos de potencia, que dieron un incremento neto de la potencia instalada en 241 MVA.

4.3.4 MEJORA DE RED

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

2019

- En alta tensión: se realizaron reemplazos de seccionadores de 132 kV y de 220 kV. Se realizaron reemplazos de tableros de protecciones de línea en 132 y 220 kV.
- En media tensión: se efectuó el reemplazo de interruptores en subestaciones e instalación de protecciones de arco interno en tableros. Se puso en servicio un nuevo tablero en Subestación Migueletes y se continuó con el montaje de un nuevo tablero en la Subestación Del Viso. 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 transformación.
- En baja tensión: se efectuó el reemplazo de red subterránea y aérea. También se reforzó la red con problemas de calidad de producto.

2020

- En alta tensión: Se realizaron reemplazos de bushings en transformadores de 500/220 kV, 220/132 kV y 132/MT kV. Se continuo con el plan de remplazo de transformadores de medida. Se realizaron reemplazos de seccionadores/interruptores de 132 kV, de 220 kV y de tableros de protecciones de línea en 132 y 220 kV.

- En media tensión: se efectuó el reemplazo de interruptores en subestaciones e instalación de protecciones de arco interno en tableros. 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 transformación.
- En baja tensión: se efectuó el reemplazo de red subterránea y aérea. Se reforzó la red con problemas de calidad de producto.

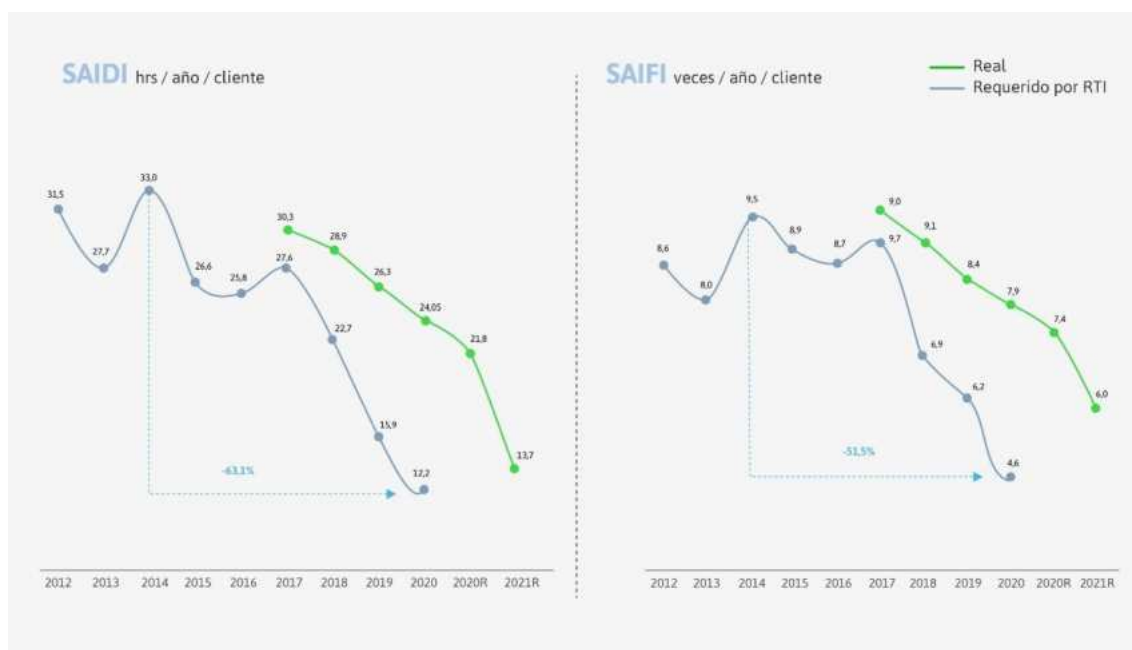
4.4 CALIDAD DE NUESTRO SERVICIO

4.4.1 CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO

En el mes de marzo 2017, se dio comienzo al primer semestre del quinquenio RTI, 2017-2021, en el que rige el nuevo Subanexo IV del Contrato de Concesión, establecido por la Revisión Tarifaria Integral.

Además de establecer el control de la calidad del servicio por partido y comuna, se implementa un sendero de calidad con exigencias crecientes, tanto para los límites de frecuencia y tiempo admisibles como para el costo de la energía no suministrada. Adicionalmente, se implementó un esquema de multa automática para que las bonificaciones por apartamiento a los límites establecidos sean acreditadas a los clientes dentro de un plazo de 60 días de finalizado el semestre controlado. Los valores de sanciones definitivas requieren que el ENRE se expida respecto a lo informado para cada semestre.

La frecuencia media y el tiempo total de interrupciones de los últimos cinco años se detallan a continuación:



4.4.2 CALIDAD DE PRODUCTO

Respecto a la calidad de producto, se mantiene el esquema normativo que estableció un sendero de calidad para el quinquenio RTI, 2017-2021, con límites de apartamiento de tensión para los suministros de MT y BT unificados en 8% (5% exclusivamente para AT) y con el costo de la energía suministrada en malas condiciones que se incrementa a lo largo del sendero, tanto para los niveles de tensión como para las perturbaciones.

Las campañas de medición de tensión y perturbaciones fueron suspendidas hacia fines del mes de marzo de 2020, en virtud de lo dispuesto por la Res. ENRE 3/2020 en el marco del artículo 1 del DNU 297/2020 que estableció el “Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio”. Se tiene prevista la reanudación de dichas campañas una vez que el ENRE así lo disponga.



CAPÍTULO 05

desempeño social



**Innovamos para estar cada vez más cerca
de nuestros clientes.
Somos una empresa en evolución.**

3.152.000

**Clientes en nuestra área
de concesión.**



526.000

**Clientes que reciben su
factura digitalmente.**



Formación y capacitación

Uno de los ejes estratégicos y prioritarios en **edenor** es la formación y capacitación de nuestro personal. Con el objetivo de mejorar sus capacidades en el trabajo y puedan desarrollarse profesionalmente.

5.1 NUESTROS CLIENTES

CARACTERÍSTICAS DE NUESTROS CLIENTES

Al 31 de diciembre de 2020 contábamos con un total de 3.152.000 clientes, y la evolución durante los últimos años es la siguiente:



5.1.1 GESTIÓN DE LAS OPERACIONES

En edenor llevamos adelante un cambio transformacional que coloca al cliente en el centro de su acción. Desde la innovación permanente en nuevas herramientas de experiencia de servicio que marcan tendencia, edenor mantiene sus parámetros de calidad elevados, orientado a las necesidades y expectativas de los clientes.

Las tareas operativas que se realizan diariamente son de una magnitud significativa y nos exige realizarlas con altos estándares de calidad y seguridad sumado a una gestión eficiente. Nos desafía constantemente en búsqueda de nuevas tecnologías para poder atender las necesidades de nuestros clientes.

Para mantener los niveles de satisfacción de nuestros clientes y la calidad de nuestro servicio eléctrico anualmente gestionamos:

3.152.000 clientes	526.000 clientes reciben su factura digitalmente
17.000.000 lecturas de medidor	2.700.000 facturas abonadas digitalmente
3.031 puntos de nuestra red telesupervisados	591.178 maniobras realizadas en media tensión
81 subestaciones	54.884 km de red
19.590 centros de transformación	1.000 equipos de trabajo propios de calle
1.600.000 cuentas registradas en edenordigital	110.100 cambios de postes

5.1.2 LA ATENCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Durante los años 2019 y 2020, continuamos reforzando nuestro modelo de atención centrado en el cliente.

Se desarrollaron acciones que significaron grandes cambios para la gestión, con el objetivo de promover la excelencia a través de la innovación y la mejora continua.

Afianzar este modelo nos permitió mejorar la atención brindada a nuestros clientes, consolidar los canales digitales y facilitar la gestión de trámites, a través de los siguientes pilares:

- Eficiencia operativa
- Automatización y digitalización
- Conocimiento de los clientes
- Comunicación a clientes
- Más canales de pago
- Segmentación de clientes

En el 2020, con la llegada de la pandemia y a partir de las disposiciones generadas por el aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO), los mayores desafíos fueron mantener y mejorar la satisfacción de nuestros 3.150.000 de clientes, potenciar la eficiencia operativa y continuar con la migración de los usuarios hacia los canales digitales. Todos ellos enmarcados en los ejes fundamentales de Edenor: la eficiencia y la cercanía.

Este escenario nos obligó a modificar, no solo la forma de trabajo, sino también a acelerar la planificación efectuada en los principales procesos que poco a poco comenzaron a verse impactados por el ASPO. De esta manera, surgieron nuevos proyectos para adaptar los procesos a la “nueva normalidad”. El contexto planteó los siguientes cambios:

- Cierre de oficinas comerciales
- Cierre de lugares de pago presenciales (entidades externas)
- Estimación de lectura de medidores, debido a que no se incluyó por parte de las autoridades regulatorias la actividad de lectura como esencial durante el período comprendido desde marzo a mayo de 2020
- Suspensión de acciones eléctricas de morosidad (no ejecución de cortes y suspensión de suministro por falta de pago)

En paralelo, la coyuntura consolidó la migración de los clientes a los canales de contacto digitales:



EDENORDIGITAL

Con el objetivo de mejorar y consolidar la gestión digital, durante el año 2019 se realizó el lanzamiento de una nueva versión de la aplicación, tanto para su formato web como para teléfonos celulares. La misma cuenta con una navegación más ágil e intuitiva.

Entre los cambios y mejoras implementadas, se destacan las siguientes:

- Nuevas alternativas de registración
- Mayor seguridad
- Incorporación del segmento de Grandes Clientes
- Nuevas opciones de pago
- Nuevos trámites con gestión 100% digital
- Adhesión a factura digital

Durante el 2020, el cierre de las oficinas comerciales debido al ASPO, tuvo como consecuencia cambios de hábitos en los clientes, que necesitaron recurrir a otros canales para realizar sus consultas, trámites y pagos. Esto representó una oportunidad, pero también un gran desafío para implementar en tiempo récord nuevos desarrollos para cubrir todas las gestiones a través de los diferentes canales.

En este sentido, se implementaron las siguientes funcionalidades en edenordigital:

- Solicitud de nuevo medidor para clientes T1 y T2
- Solicitud de recarga SOS para medidores autoadministrados (MIDE)
- Nuevas opciones de pago parcial y planes de pago
- Incorporación de pago con tarjeta de débito

Asimismo, y con el objetivo de optimizar la experiencia digital, simplificamos el registro de los clientes en la plataforma, ampliamos la infraestructura para una mejor performance e incorporamos encuestas de satisfacción en cada transacción.

En 2019 y 2020 estos fueron los indicadores del uso de edenordigital



En paralelo a los nuevos desarrollos, se inició el proyecto “edenordigital premium”, una herramienta exclusiva para aquellos clientes que cuentan con medidores inteligentes (smart meter).

A continuación, se detallan algunos beneficios de la plataforma:

- Más información sobre el consumo (diario y horario)
- Datos estadísticos para la toma de decisiones sobre el uso de la energía
- Gestión de cuentas en forma integral
- Posibilidad de agrupación de cuentas

Con esta iniciativa, la compañía se embarca en una transición de clientes “digitales” a clientes “Smart” lo que le permite abrir la ventana al mundo del “internet de las cosas” (IOT) y situar a Edenor como una empresa pionera dentro de la industria.

CONTACT CENTER

El Centro de Atención Telefónica acompañando a los cambios en la gestión respecto a la atención del cliente, continuó con la implementación de una nueva plataforma que brinda una gestión omnicanal, facilita la autogestión y provee más información al agente para una mejor atención a los clientes.

La plataforma brinda mejoras como:

- Atención telefónica automatizada a través de un menú inteligente que ofrece diferentes opciones según la situación de la cuenta del cliente para agilizar los trámites.

- Mayor autogestión gracias al nuevo IVR con treinta nuevas opciones de consulta y gestión,
- Nuevas formas de identificación dentro del IVR,
- Atención prioritaria para Grandes Clientes.
- Mejora de la comunicación con nuestros clientes realizando más de 150.000 llamadas personalizadas.

Dado el escenario mundial durante el 2020, fue el contact center otro de los canales más utilizados por los clientes. Para ello, desde Edenor se trabajó en absorber rápidamente todos los trámites y requerimientos de los clientes. Durante los primeros 4 meses de la cuarentena el call center vio aumentada su demanda en un 35% y las redes sociales en un 167%. Este crecimiento, se dio en parte debido al gran caudal de consultas vinculadas con la estimación de las facturas durante el período en que no fue permitido que la empresa realice el proceso de lectura de consumos de los clientes.

Con el fin de acompañar el crecimiento de la demanda y brindar un mejor servicio, se efectuaron las siguientes mejoras:

- Reforzamos la dotación del call center
- Unificamos las líneas telefónicas de los clientes T1 y generamos un nuevo y único número telefónico (0800-666-1000).
- Duplicamos la infraestructura telefónica
- Ampliamos la oferta de gestiones y trámites
- Implementamos el call back, para que, en caso de que todos los operadores se encontraban ocupados, el cliente pudiera agendar un horario para que Edenor lo contacte posteriormente.
- Incorporamos una nueva plataforma de gestión para los contactos recibidos a través de las redes sociales y vía e-mail.

Además, se continuó con el servicio de SMS, que permite a los clientes consultar el saldo y vencimiento de su factura como así también realizar un reclamo por falta de suministro.

OFICINAS COMERCIALES

A lo largo del 2019 se sumaron 11 oficinas al nuevo modelo de atención, previendo completar el total de nuestras oficinas comerciales durante el año 2020. Las principales características de estas nuevas oficinas fueron: la incorporación de un sector de atención rápida, denominado “centro de experiencia”, que incluye nuevas soluciones para la atención a distancia y la autogestión, tales como el videopresencial, tótems de autogestión y 25 líneas de atención directas para realizar trámites, reclamos y consultas. Este sector cuenta con la asistencia de personal especializado denominado “agente comercial de autogestión”, que orienta y asesora a los clientes en el uso de los dispositivos del centro.

En 2020, se concluyeron las remodelaciones para que todas las oficinas comerciales posean las características del nuevo modelo de atención con un sector de atención rápida.

Al disponerse la emergencia sanitaria, a través del decreto 311/2020 publicado en el boletín oficial, el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) instruyó a las distribuidoras eléctricas del área metropolitana a suspender la atención presencial al público procediendo, consecuentemente, con el cierre de la totalidad de las oficinas comerciales.

De esta manera, los agentes de atención comenzaron a trabajar desde sus hogares de manera remota. Este cambio, implementado rápidamente para todo el personal, permitió asegurar una atención ágil y precisa de los distintos requerimientos recibidos por los canales de atención disponibles.

Entre las nuevas opciones de contacto, puso a disposición de los clientes el “Gestor de llamadas” que permite obtener un turno vía web para ser contactado telefónicamente en el día y horario solicitado, facilitando también un buzón de correo electrónico para que el cliente pueda adjuntar la documentación requerida, en caso de corresponder. Se atendieron entre 600 y 1.000 contactos diarios, siendo uno de los principales trámites la solicitud de un nuevo medidor.

GRANDES CUENTAS

En el período 2019-2020, se reforzó la segmentación de las comunicaciones hacia los Grandes Clientes.

Esto también implicó el refuerzo de los canales de contacto, haciendo foco en la disposición de los ejecutivos de cuenta, la línea exclusiva de atención telefónica para cada segmento y el fortalecimiento del canal digital.

Además, se implementó un nuevo sistema de identidad para los clientes Tarifa 2, Tarifa 3 y Cuentas Oficiales.

Reorganizamos y definimos los procesos de gestión de la lectura, facturación, cartera morosa y gestión de la cobranza permitiendo una mejora significativa en los indicadores de gestión integral, impactando fuertemente en la satisfacción de los clientes.

Por último, implementamos una atención diferenciada para inversores y desarrolladores inmobiliarios. Para dicho segmento designamos a un equipo de atención específico para atender sus necesidades y consultas colaborando con la concreción de sus proyectos.

SMART METER (TELEGESTIÓN)

Durante el año 2019 iniciamos el desarrollo del plan de instalación de los primeros 1.000 clientes con medidores inteligentes sobre el segmento de las Grandes Cuentas, entre las cuales se destacan fuerzas de seguridad, aeropuertos, embajadas, medios de comunicación y los clientes más importantes de edenor. Durante el 2020, otros 1.000 clientes se sumaron a este proyecto de innovación. Las principales mejoras operativas de estas tecnologías son:

- Asegurar la realización de lecturas remotas
- Emitir alertas por posibles fraudes
- Emitir alarmas por falta de suministro, lo cual además nos permite el monitoreo de la red con mayor precisión de los clientes afectados y por ende disminuir los tiempos de atención de reclamos
- Ofrecer a los clientes más información sobre el comportamiento de sus consumos para administrar el uso de la energía en forma más eficiente y brindarles múltiples servicios adicionales

BACKOFFICE

Durante el 2019 continuamos con el proceso de centralización del backoffice con el objetivo de estandarizar y mejorar los procesos de comunicación con el cliente.

La función principal consistió en procesar los contactos de los usuarios de manera eficaz y oportuna con el fin de minimizar la cantidad de interacciones por un mismo trámite y homogeneizar el análisis, resolución y comunicación al cliente. Entre los indicadores relevantes del 2019 podemos mencionar:

- Mejora del 65% en la resolución de trámites digitales en el primer contacto
- Mejora del 30% en la productividad de la gestión en trámites

Durante el 2020, se consolidaron y automatizaron numerosas tareas de backoffice, pudiendo acompañar el crecimiento de la demanda a través de canales no presenciales.

Dos actividades se destacaron en particular:

- Tiempos de gestión en edenordigital: La gestión de los trámites iniciados en la oficina online se sostuvo en promedio dentro de los 3 días de iniciada la petición, aún con un incremento de casi el 90% respecto al período pre-pandemia,
- Reclamos comerciales: el 99,99% de los reclamos se gestionó y notificó dentro de los tiempos establecidos por el Ente Regulador. Los reclamos comerciales por desacuerdo con la lectura facturada aumentaron significativamente debido al impedimento de la tarea del lector durante los dos primeros meses del ASPO y las consecuentes estimaciones. A pesar de que la resolución de los reclamos se complejizó por la necesidad de refacturaciones y ajustes y del incremento del 25%, propio de la situación inusual de estimar a la totalidad de los clientes T1, la gestión y notificación de los casos se efectuó dentro de los tiempos establecidos, evitando multas automáticas por incumplimiento de plazos de resolución por 52 MM para el período mayo-octubre 2020.

De igual forma, para los procesos de morosidad, facturación y lectura implementamos idéntica metodología, lo que permitió homogeneizar las tareas, unificar criterios de trabajo y coordinar las acciones operativas de forma más eficiente.

PÁGINA WEB

En 2019 se realizó el rediseño del nuevo sitio web institucional, totalmente renovado, con una navegación intuitiva, centrada en el cliente y con fácil acceso a la información.

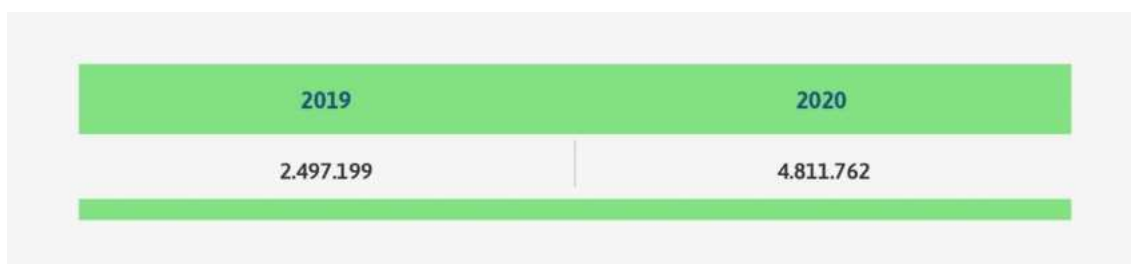
Las novedades principales del sitio fueron:

- Acceso directo a edenordigital
- Incorporación de un centro de ayuda y un buscador predictivo para facilitar la búsqueda del contenido a los clientes
- Integración con el Servicio Meteorológico para el aviso de alertas meteorológicas que pudieran ocasionar problemas con el suministro
- Generación de un micrositio exclusivo para el público inversor

Durante el 2020, nuestro sitio web también tuvo que adaptarse a satisfacer las necesidades y consultas de nuestros clientes, para lo cual se dedicó un apartado exclusivo con toda la información necesaria para ayudarlos durante el aislamiento. El ingreso a nuestra web tuvo un incremento del 92%.

La sección resultó un espacio de consulta continuo, donde las sesiones en la página se duplicaron teniendo el pico a partir de la segunda quincena de marzo.

Total anual de interacciones en nuestro sitio web (sesiones)



REDES SOCIALES

En el período comprendido entre el 2019 y el 2020, los perfiles de la compañía en redes sociales se transformaron en canales estratégicos de comunicación.

Facebook se consolidó como la red social informativa para nuestros clientes. Twitter, por su parte, posibilitó la comunicación de temas sensibles a medios, periodistas y stakeholders.

LinkedIn, se consolidó como el canal natural de Edenor para motorizar búsquedas e ingresos de nuevos profesionales y difundir acciones relacionadas a prácticas de recursos humanos en la empresa, responsabilidad social empresaria (RSE) e inversiones.

Al 31 de diciembre de 2020, Edenor alcanzó 247.952 seguidores en las tres redes sociales.

Asimismo, en 2020, Edenor, la Organización de las Naciones Unidas y Pacto Global Argentina, sellaron una alianza estratégica, con el objetivo de concientizar a los clientes y a la sociedad en general, sobre la importancia de realizar un consumo inteligente de la energía eléctrica para el cuidado del medio ambiente. Esta acción contribuyó a reforzar el compromiso de la compañía respecto al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

5.1.3 SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

La satisfacción de los clientes es 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, poniendo al cliente en el centro.

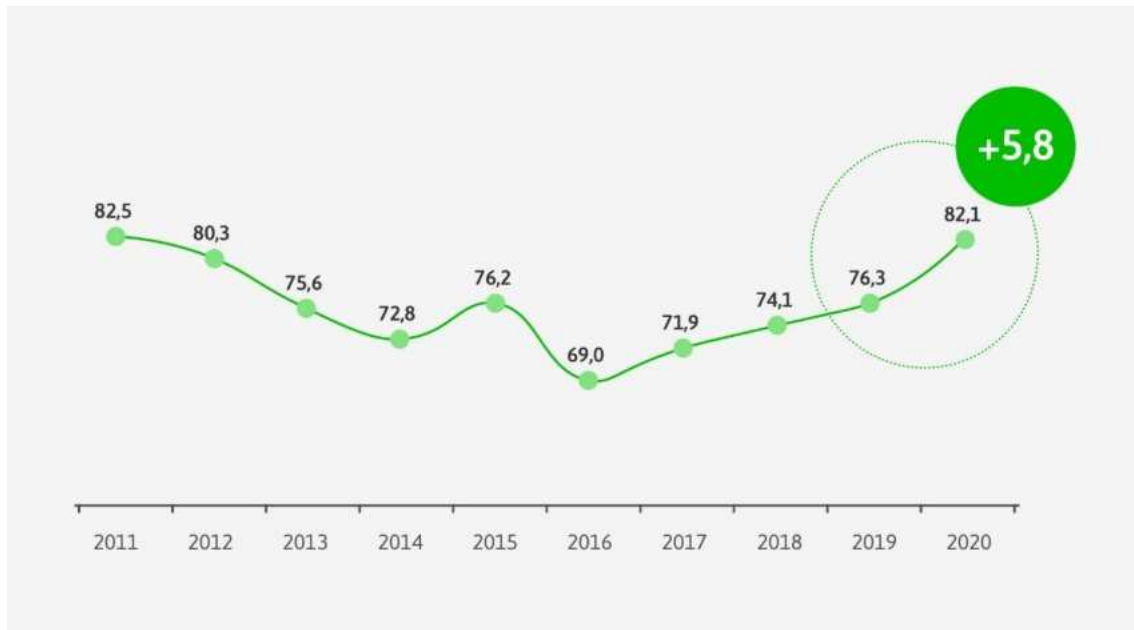
Año tras año, con el fin de identificar sus necesidades y expectativas, realizamos diversos estudios acerca de la imagen, el servicio, la atención, los requerimientos y las expectativas de los clientes.

A lo largo del 2019 y 2020 se efectuaron distintos estudios entre los que se encuentran aquellos que se realizan en forma histórica, como es el de satisfacción general como así también la incorporación de nuevos estudios y métodos para conocer al cliente.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN GENERAL

El estudio de Satisfacción General se realiza anualmente, desde el año 1993, con el objetivo de reflejar la opinión de los clientes, teniendo en cuenta que estos pudieron haber tenido o no un contacto efectivo con la empresa. Es su percepción hacia los diferentes aspectos del servicio, evaluando el desempeño global de la organización.

En el año 2019 la satisfacción de los clientes residenciales fue del 76,3% ubicándose nuevamente en el segundo lugar respecto de otros servicios públicos, con una suba de 2,2% respecto del año 2018 y marcando una tendencia positiva en los últimos años que terminó de consolidarse en el 2020. El valor de la satisfacción fue del 82,1% siendo uno de los valores más altos de los últimos 10 años, con una suba positiva de 5,8% respecto del año 2019.



SATISFACCIÓN GENERAL POR SEGMENTO TARIFARIO



ESTUDIO DE IMAGEN

Durante los años 2019 y 2020, se llevó a cabo el estudio de Imagen y Posicionamiento de Edenor, destinado a los habitantes del Área Metropolitana de Buenos Aires (C.A.B.A. + Gran Buenos Aires).

Este estudio nos permite no solo conocer la satisfacción del cliente con el servicio, sino también establecer las principales percepciones en torno al sector eléctrico junto con el nivel de conocimiento y evaluación de la marca.

Dentro de los diferentes atributos que los clientes esperan de una empresa de servicio ideal, junto con los que Edenor posee, los que más se destacaron fueron: que Edenor es una empresa que genera trabajo, brinda un buen servicio y es una compañía innovadora con respecto a la primera medición en el 2018.

5.1.4 LA COMUNICACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

La comunicación fue un eje primordial que nos permitió mantener una relación más constante y cercana con nuestros clientes. Los cambios en la forma de gestionar y la comunicación de novedades fue periódica a través de nuestros principales canales: e-mail marketing, sitio web www.edenor.com, redes sociales, edenordigital y también utilizamos medios masivos para campañas institucionales.

En 2019 se llevaron adelante las siguientes acciones:

- Durante los meses de verano se llevó adelante la campaña “CONSUMOS”, con el objetivo de brindar a los clientes información sobre sus consumos históricos para que pudieran anticipar el costo de su factura y tomar acciones para reducir el consumo, concientizándolos sobre el uso eficiente de la energía y brindándoles herramientas útiles para que puedan aplicar en los hogares.
- **“Hablemos con números”**: tuvo como objetivo dar a conocer datos de costos, tarifas, inversiones y calidad de servicio. La comunicación se hizo a través de una solicitada en diario masivos y fue reforzada con publicaciones en redes sociales.
- **“Tu energía avanza”**: permitió informar contenidos positivos a través de acciones publicitarias con lenguaje cercano y escenas cotidianas. La pieza principal fue un video que se emitió en canales propios (sitio web y YouTube), además de la publicación de posteos en Twitter y Facebook. Este eje también permitió hablar de las obras que realiza edenor, relacionadas con cada barrio a través del portal, obras.edenor.com. Desde allí nuestros clientes podían conocer las obras que se realizaban en todos los municipios del área de concesión.

Durante el 2020, se realizaron las siguientes campañas de comunicación:

- **Buena energía**: Energía para estar unidos, siempre: En febrero lanzamos una campaña con el nombre Buena energía, que tuvo como objetivo mostrar la mejora de algunos indicadores de calidad, como la reducción de la cantidad de cortes asociado al Plan de Inversiones. Esta campaña tuvo presencia en medios gráficos, vía pública, spots radiales y en redes sociales. Su continuidad se vio afectada por la llegada de la pandemia y las medidas posteriores, que nos obligó a poner foco en la comunicación acerca de la gestión de Edenor con el fin de mantener a los clientes informados sobre la continuidad de la atención.

- **La mejor energía argentina:** A mediados de 2020 se llevó a cabo la campaña institucional “La mejor energía argentina”, con el objeto de darle continuidad a la campaña “Buena energía”. En este caso, el foco fue comunicar que Edenor es una empresa privada y argentina que invierte en el país, que genera trabajo de calidad y que se encuentra comprometida a largo plazo con la calidad del servicio.
- **Consumo:** En noviembre lanzamos la campaña “Consumo” que consistió en una serie de acciones comunicacionales dirigidas a los clientes residenciales con el objeto de educar sobre el modo de lectura y facturación de Edenor y, al mismo tiempo, concientizar sobre el uso y el ahorro de la energía eléctrica. Asimismo, se enviaron comunicaciones segmentadas de e-mail marketing, con mensajes específicos a los clientes cuya tendencia de consumo presentaba un alza en la época de verano. Por último, se brindaron recomendaciones para controlar el consumo de energía y realizar un uso eficiente de la misma, con foco en los electrodomésticos de climatización.
- **Digitalización:** Debido al contexto especial que vivimos a nivel mundial, el 2020 fue un año en el que predominaron las gestiones digitales. El concepto “Quedate en casa” se instaló en la sociedad y se promocionaron medidas para evitar la asistencia a lugares concurridos y así evitar la propagación del COVID-19.

Apalancados en esta situación, Edenor puso el foco en la digitalización, brindando cada día más y mejores herramientas digitales para que los clientes pudieran gestionar el servicio desde la seguridad de su hogar.

A lo largo de todo el año, promocionamos el uso de edenordigital, nuestra oficina online, disponible las 24 hs, los 365 días del año desde edenordigital.com o su versión app para dispositivos móviles.

Asimismo, sumamos nuevas funcionalidades a nuestro simulador de consumo, donde nuestros clientes residenciales podían calcular el costo aproximado de su factura a través de la simulación del uso de sus electrodomésticos. De esta manera, se logró brindar una noción clara del costo de la energía y fomentar la importancia de su uso inteligente.

5.2 NUESTROS EQUIPOS

NUESTRO COMPROMISO

En edenor consideramos fundamental impulsar acciones que faciliten el desarrollo profesional de nuestro equipo, como también, la gestión del clima laboral, siendo este último una pieza clave para lograr una mayor integración y sinergia entre los distintos equipos de trabajo.

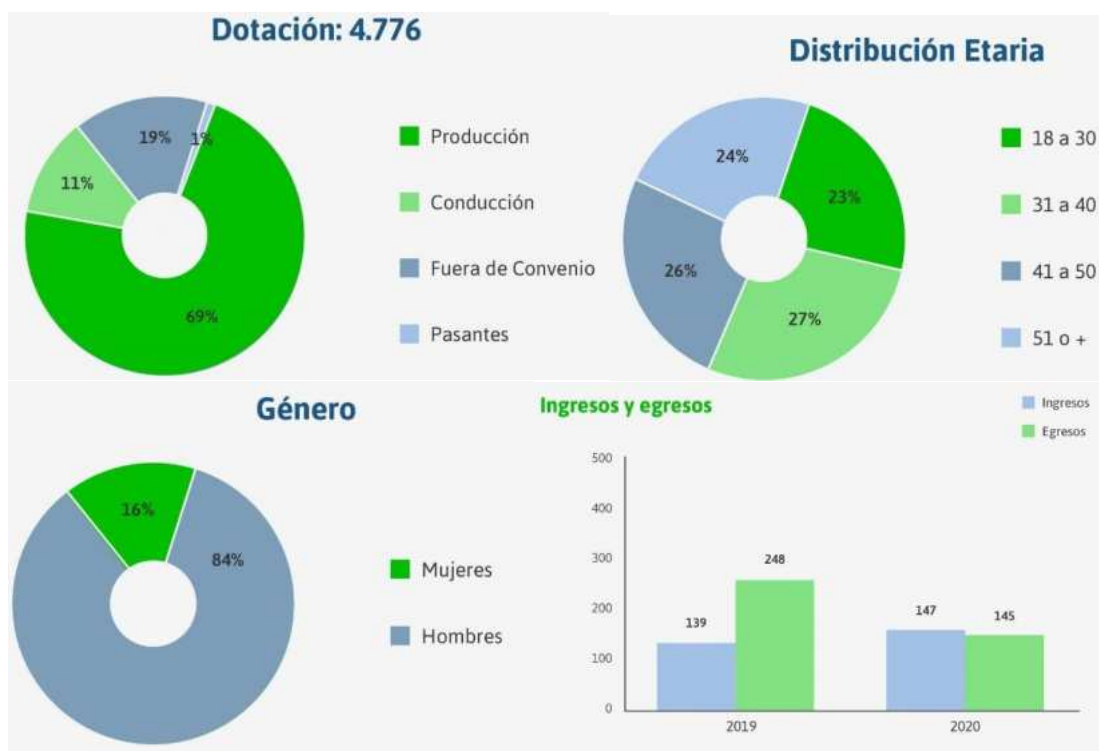
Las acciones que se impulsan sobre nuestros equipos tienen como lineamientos generales la consolidación de una gestión integradora y participativa, con comunicaciones abiertas y equilibrio entre los logros y la calidad de vida laboral.

Alineado con este compromiso elaboramos una propuesta de valor para el desarrollo de nuestros equipos y de todos los que se quieran sumar a la empresa:

nuestra
propuesta
de valor



5.2.1 CARACTERÍSTICAS DE NUESTRO EQUIPO



LIBERTAD DE ASOCIACIÓN SINDICAL

En Edenor mantenemos relaciones permanentes con los gremios que representan a una porción de nuestro equipo de trabajo.

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.

El 80% de nuestro equipo se encuentran encuadrados en dos Convenios Colectivos de Trabajo. Los trabajadores de Producción pertenecen al Sindicato de Luz y Fuerza (LyF), mientras que el Personal de Supervisión a la Asociación de Personal Superior de Empresas de Energía (APSEE).

LA COMUNICACIÓN CON NUESTROS EMPLEADOS

Para asegurarnos de que la comunicación en la compañía fluya siendo un elemento clave que contribuye al alineamiento, el trabajo colaborativo, el compromiso y la motivación, contamos con diversos canales de comunicación interna.

Durante 2020 el foco de la comunicación interna fue principalmente a mantener informado al personal acerca de las medidas a tomar en cuenta para el cuidado de su salud frente al COVID-19 y nuestro rol como servicio esencial, fortaleciendo el sentimiento de pertenencia y la cercanía entre las diferentes áreas y niveles organizacionales. Los medios y espacios que disponemos son los siguientes:

- **EdenorCerca físico:** es un espacio que incluye terminales de autogestión, carteleras digitales y un lugar destinado para que referentes de la Dirección de

RRHH puedan acercarse al personal que trabaja en los diferentes edificios de la Compañía desde un rol consultivo. Asimismo, este canal facilitar el acceso a la comunicación, sistemas de gestión y autogestión por parte de empleados sin acceso a computadoras y mejora los tiempos de respuesta.

- **EdenorCerca digital:** creamos una plataforma digital de relacionamiento, comunicación y gestión para todo el personal a la cual se puede acceder desde una aplicación móvil, PC/Notebook o cualquier dispositivo digital. El fin de este medio es facilitarle a los empleados el acceso a información de nuestra empresa en tiempo real, noticias relevantes para el público interno, información para vincularse tales como cumpleaños, clasificados, entre otras funcionalidades más.
- **Carteleras digitales en nuestros edificios:** Disponemos de carteleras digitales en nuestros edificios, velando que todo el personal tenga acceso a las mismas en lugares de alto tránsito ya que se transmiten durante toda la jornada laboral las novedades de nuestra compañía.
- **Plataforma turecibo.com:** ciertas comunicaciones de relevancia se incluyen en la “cartelera” de la plataforma del recibo de sueldo digital.
- **Mailings:** si bien disminuimos el envío de mailings masivos, se sigue utilizando este medio para comunicar en ocasiones puntuales.
- **Reuniones de Comunicación:** se lleva adelante un seguimiento y coordinación de reuniones llevadas a cabo entre los Gerentes y el personal operativo, Directores con Jefes y Subgerentes, Presidente con Especialistas, Analistas, Supervisores y Jefes y Presidente con Gerentes y Subgerentes. El objetivo es que todos los empleados tengan la oportunidad de intercambiar opiniones con otros niveles de la organización así como también informarse acerca de los hechos relevantes de la compañía y de las áreas en particular.
- **La Red Activa:** es un grupo de empleados que se postularon espontáneamente para formar parte de un equipo cuya función es compartir información, ser multiplicadores de ideas y contenidos, construir lazos y generar espacios para el diálogo, realizar una escucha activa y sumar ideas innovadoras para mejorar cada día más la forma en la que nos comunicamos en edenor.

En mayo de 2020 realizamos una Encuesta Pulso que nos permitió seguir pensando en iniciativas para adaptarnos, de la mejor manera, al nuevo contexto frente a la pandemia provocada por el COVID-19.

GESTION DE CLIMA LABORAL

Durante 2019 y 2020 se realizaron la Encuesta de Clima Organizacional. En el 2020 la modalidad de toma fue online para todos los empleados.

Los principales resultados de la última encuesta de clima:

72% del personal participó en la encuesta,

Se registró un 91% de favorabilidad respecto a Satisfacción General, 82% en cuanto a Compromiso y 71% en relación al Clima Laboral.

Año a año los indicadores de la encuesta de clima han ido mejorando, esto se debe en parte a los talleres realizados con cada Dirección para desarrollar Planes de Acción a partir de las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas luego de la recolección de los datos.

5.2.2 FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Tenemos una responsabilidad ante la comunidad de brindar un servicio público de primera necesidad. Para cumplir con los estándares que requiere la edenor en términos de servicio, llevamos adelante procesos e iniciativas desafiantes. La formación de nuestros empleados es clave para ejecutar las tareas bien “desde la primera vez” y hacer sustentable ese conocimiento diferencial, esto requiere de esfuerzos conjuntos entre áreas.

Dentro de las iniciativas que hemos iniciado en los últimos años, se encuentran los Programas de jóvenes profesionales y de técnicos los cuales fuimos optimizando e incorporando nuevas tecnologías, módulos, ampliando la diversidad demográfica como parte del aprendizaje. Estos programas facilitan por un lado la profesionalización de la operación otorgándole nuevos enfoques, mayor agilidad en el uso de tecnologías, fomentado la diversidad y la generación de mejoras e innovaciones y por el otro la formación de nuevos especialistas que vayan reemplazando a quienes, por estar en edad de retirarse, se van de la organización.

A continuación veremos los diferentes programas de capacitación llevados a cabo:

PROGRAMA DE JÓVENES INGENIEROS

El objetivo del Programa de Jóvenes Ingenieros se focaliza en la especialización de los ingresantes en la Gestión de Distribución Eléctrica, dándoles además herramientas de gestión necesarias para su nuevo rol de Supervisores antes de iniciar su experiencia en la compañía.

El programa se desarrolla principalmente en la Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional General Pacheco y la Universidad Torcuato Di Tella, además de edificios y Subestaciones de Edenor.

En el año 2019 se desarrolló la 8° edición incorporando 31 nuevos profesionales de las carreras de ingeniería con un programa formativo para inducirlos en el negocio de manera más asertiva y ágil. Los jóvenes contaron con mentores con el fin de enriquecer la experiencia en su rol, acompañarlos en su desarrollo y ampliar su visión respecto de la cultura y negocio de edenor.

En diciembre 2020 ingresaron 32 nuevos profesionales iniciando la 9° edición la cual culminó en marzo 2021. A partir de lo relevado en las experiencias anteriores, en esta edición el módulo destinado a realizar prácticas de campo en las áreas comenzó ya en la tercera semana del programa, brindando así un pronto primer acercamiento a su futura realidad laboral. Por razones del contexto mundial, se realizó de manera 70% online y 30% presencial dentro de edificios y subestaciones de Edenor, principalmente con facilitadores internos y la Universidad Torcuato Di Tella estuvo a cargo del módulo de habilidades para la gestión del liderazgo.

Año	Cantidad de participantes	Cantidad de horas
2019	31	13.888
2020	32	12.288

El Programa se implementó en edenor en 2013 y desde su comienzo han participado 273 jóvenes ingenieros.



PROGRAMA DE JÓVENES TÉCNICOS

Durante 2020, se rediseñó la formación de Jóvenes Técnicos recientemente graduados de diferentes escuelas técnicas y que habían participado previamente de nuestro programa de prácticas profesionalizantes. A diferencia de otros grupos se realizó en nuestro centro de capacitación, adaptando el contenido teórico-práctico para una duración de 60 horas poniendo el foco en las principales necesidades de la Operación. Se llevó a cabo de manera presencial manteniendo los protocolos necesarios. Se formaron 10 participantes que ingresaron a la compañía.

El Programa se implementó en edenor en 2015 y desde su comienzo han participado 570 Jóvenes Técnicos.



PROGRAMA DE PASANTIAS

Creemos que este programa es fundamental para ayudar a los jóvenes a insertarse en el mundo laboral, incorporando a la empresa alumnos que estén finalizando sus estudios y quieran desarrollar sus capacidades. Brindarles esta oportunidad a los jóvenes es clave para lograr el desarrollo de nuestra comunidad.

En este Programa participaron 35 y 17 pasantes en 2019 y 2020 respectivamente.

PROGRAMA DE LÍDERES

En 2019, se realizó el “Programa de Líderes” con un formato de cinco talleres de inscripción optativa lo cuales estaban destinados a supervisores, líderes, jefes, subgerentes y gerentes. Además, se realizó una edición de introducción a la disciplina de liderazgo destinada a especialistas en la Universidad Torcuato Di Tella. En esta oportunidad, **participaron en total 317 personas.**

En 2020, por 6to. año consecutivo, se realizó el “Programa de Líderes” con un formato adaptado a la virtualidad, el cual constó de un E-Learning compuesto por diferentes módulos que recorren los pilares del líder Edenor, incluyendo teoría y actividades prácticas. Asimismo, se realizaron 3 Webinars destinados a Supervisores, Líderes, Jefes, Subgerentes, Gerentes y Directores para los cuales contamos con la presencia de diferentes speakers que basaron su charla en el modelo del líder Edenor, en las que **participaron más de 600 personas.**

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

El plan transversal de Sistema de Gestión Integrado (SGI) incluyó actividades de toda la compañía orientadas a capacitar, sensibilizar y actualizar al personal, en cuestiones referidas a Seguridad, Seguridad en vía Pública, Medio Ambiente y Calidad. En el caso del año 2020, dado el contexto particular, muchas de las formaciones que el contenido lo permitió pasaron a ser realizadas bajo la modalidad e-learning o virtual.

Entre las cuales podemos mencionar tales como:

Capacitaciones referidas a SEGURIDAD:

- Metodología de ingreso a centros de transformación subterráneos
- Metodología de trabajo en Altura
- Seguridad contra incendios
- Seguridad en el trabajo - Riesgo eléctrico
- Curso para líderes y suplentes de evacuación
- Manejo seguro de Hidroelevadores y autoelevadores
- Rescate en espacios confinados
- RCP
- En rol del Supervisor en la prevención de accidentes
- Taller de análisis de incidentes/accidentes

Capacitaciones referidas a CALIDAD:

- SUMA - Sistema Unificado de Manejo de Acciones
- Gestor documental
- Auditores internos SGI
- Taller para Referentes de SGI
- Plan Operativo de Emergencia (POE)

Formación sobre MEDIO AMBIENTE:

- Concientización Ambiental
- Gestión de residuos

Formación sobre SEGURIDAD EN LA VÍA PÚBLICA:

- Gestión de Accidentes ENRE
- Detección de anomalías en la vía pública

Con respecto a los números podemos brindar la siguiente información sobre el Plan Anual de Capacitación de Sistema de Gestión integrado y Riesgo eléctrico, respectivamente:

Plan Anual de Capacitación SGI	Cantidad de participantes	Horas
2019	1.368	3.180
2020	3.180	3.872

Riesgo eléctrico	Cantidad de participantes	Horas
2019	1.115	1.533
2020	682	995

FORMACIÓN TÉCNICA

Hemos realizados una diversidad de formaciones específicas referidas a la tarea, algunas son capacitaciones habituales, otras específicas por el ingreso de nuevas tecnologías y otras de actualización profesional.

Asimismo, con el fin de brindar las herramientas y conocimientos necesarios para mejorar el servicio a nuestros clientes se dictaron, entre otros, los siguientes cursos:

- Diseño de estaciones transformadoras
- Generación Distribuida
- Módulo Media Tensión – Operación de la red
- Protección de transformadores de potencia
- Actualización nuevo marco regulatorio
- CIGRE Bienal Paris 2020
- Atención por turnos OC
- Búsquedas y pruebas de paralelos de tensión
- Compatibilidad electromagnética
- Diagnóstico de fallas

En relación con la formación técnica en 2019 se realizaron 52.552 horas de Capacitación Técnica y en 2020 se realizaron 42.637 horas.

PLATAFORMA DE CAPACITACIÓN “APRENDEMOS”

La plataforma se utiliza en particular es para disponibilizar, solicitar, conocer las formaciones de los equipos e individuales además de hacer seguimiento online de la planificación y ejecución de la formación.

Durante 2019 y 2020 continuamos ejecutando el proceso de capacitación de la compañía desde Aprendemos. Iniciamos en este tiempo diversas acciones para fortalecer y generar evolutivos en vistas de la simplificación de las gestiones y la experiencia del usuario. El foco estuvo puesto en la autogestión, el acceso descentralizado a formaciones, información de la planificación anual y novedades, soportado por acciones de comunicación interna. Entre dichas acciones podemos mencionar:

- La creación del espacio “E-learning” dentro del módulo. El mismo cuenta con diversas temáticas en las que el usuario puede acceder y seleccionar a demanda.
- También se comenzaron los trabajos de simplificación de los formularios de solicitudes, soportado esta por el módulo de Mi perfil del empleado (integrados). Se quitaron definitivamente los PDF editables y llevándolos a formularios on-line. Esto conllevó también el evolutivo en sus workflows, reduciendo algunos niveles de aprobación que desburocratizando la gestión.

- Una de las grandes incorporaciones fue la automatización del 100% del proceso de inducción, exigido también por el contexto digital impulsado por la pandemia COVID 19. El mismo incorporó a su vez contenidos actualizados y novedosos como recorridos 360 a la Subestación Aniversario, nuevo e-learning conociendo Edenor, guías para el ingresante y para los líderes con buenas prácticas y recomendaciones de un “primer día”.
- El proyecto de realidad virtual (RV) también se benefició de la herramienta en cuanto a la programación autogestionada de los supervisores y de la recepción y feedback autogestionada por parte de la institución a cargo de las evaluaciones.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

TECNICO

El proyecto de Gestión del Conocimientos Técnico tiene como fin:

- Uniformar la manera en que se realizan los trabajos, logrando así mayor eficiencia y productividad.
- Fortalecer el dominio de conocimientos técnicos en los empleados para ejecutar las tareas con calidad y eficiencia desde la primera vez.
- Lograr capacidad organizacional para obtener los resultados de negocio esperados de manera sustentable adoptando nuevas tecnologías disponibles; documentando, transfiriendo y realimentando el conocimiento técnico.

Durante 2019, las formaciones alcanzaron 2271 participaciones de las áreas de Distribución. Durante 2020 se desarrolló el “TO BE” técnico de 17 nuevas tareas técnicas, completando así desde el inicio del Programa 27 tareas incluyendo dentro de estas más de 250 videos/píldoras sobre instructivos técnicos. Durante este año, las formaciones contaron con 1724 participaciones de las áreas de Distribución. En cuanto al área de Transmisión, las formaciones tuvieron 207 participantes.

Frente al contexto de pandemia que se atravesó durante 2020, en mayo se adaptaron varios de los diseños para poder dar continuidad a la formación de manera virtual a través de las diferentes salas de videoconferencia que se encuentran en los edificios cabecera y desde sus puestos de trabajo utilizando medios y herramientas para la formación a distancia. Adoptar esta modalidad fue aceptada por la mayoría de los participantes de manera satisfactoria, ya que a su vez la carga horaria se redujo a la mitad.

Este proyecto es diferencial y de gran valor agregado para contribuir en la construcción de estándares de excelencia para el servicio al cliente que brinda Edenor. Ejecutar las tareas bien desde la primera vez, con calidad, con seguridad y con eficiencia, finalmente se traduce en un mejor servicio a nuestros clientes. Las tareas abarcan la operación, el mantenimiento preventivo, correctivo y la operación de la red de baja, media y alta tensión de la empresa.

SERVICIOS AL CLIENTE

En 2019, se comenzó a trabajar en el diseño del proyecto “Gestión del Conocimiento Servicios al Cliente” con los siguientes objetivos:

- Estandarizar la gestión de atención al cliente en los diferentes canales e interacciones.
- Fortalecer los conocimientos y habilidades de los empleados para ejecutar las tareas de atención al cliente.

- Lograr capacidad organizacional para obtener la satisfacción del cliente y eficiencia en la obtención de los resultados del negocio.

En 2020 iniciamos el diseño y la facilitación de temáticas lo cual lo logramos con un trabajo previo que implicó la definición de una matriz, identificación de los procesos críticos y los roles teniendo en cuenta todas las áreas, análisis de temáticas comunes, diferencias.

TERMINALIDAD EDUCATIVA

Durante 2018 se comenzó a trabajar en conjunto con la Dirección de Adultos de la Provincia de Buenos Aires en un plan de alfabetización para un target de empleados que habían sido identificado como analfabetos y con dificultad para leer y escribir.

En abril 2019, se dio inicio al Programa de Terminalidad Educativa, en el cual comenzaron a cursar 45 participantes de los más de 80 identificados. Los grupos se habilitaron en las sedes de Edenor: Villa Lynch, Jose C Paz, Moreno y González Catán de acuerdo a donde estaba la mayor parte del target.

De los 45 que iniciaron, sostuvieron la participación durante ese año 29 personas, de los cuales 7 obtuvieron su título.

Este programa fomenta la evolución individual de las personas y es un compromiso clave de Edenor con sus empleados y de contribución para una sociedad mejor.

Durante 2020, debido al contexto, no ha sido posible avanzar con el programa, pero tenemos el compromiso de retomarlo en 2021.

5.2.3 SEGURIDAD Y SALUD

SEGURIDAD LABORAL

Hacia fines del año 2020 hemos superado satisfactoriamente la auditoría anual del IRAM, sobre la gestión de Seguridad Industrial lo que nos permitió mantener la Certificación bajo la norma OHSAS 18001 obtenida en el año 2005.

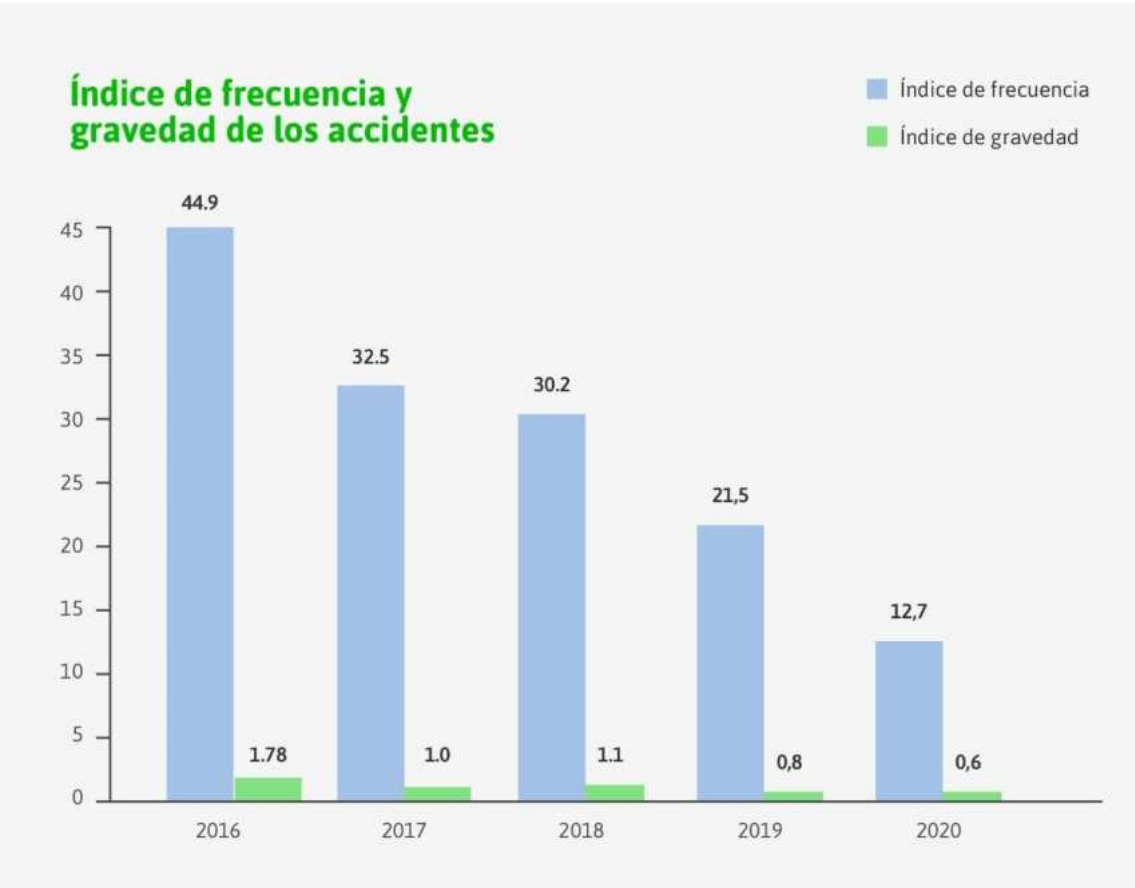
En lo que se refiere a los programas de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, se actualizaron bajo los lineamientos de la nueva norma ISO 45001 versión 2018, con el objetivo de certificar la misma en el año 2021.

Para el logro de estos lineamientos, relacionados a Seguridad y Salud Ocupacional, hemos realizado diversas actividades cuyos resultados se vieron reflejadas en las mejoras porcentuales de los indicadores de accidentología de los últimos años, entre ellas podemos mencionar el proyecto de Realidad virtual - Trabajo seguro con riesgo eléctrico.

Continuamos con exploración de nuevas tecnologías pedagógicas emergentes que fueran capaces de potenciar la manera en que nuestros técnicos aprenden y validen sus conocimientos. Esto prioritariamente debido a la necesidad de hacerlo de una manera eficiente e integrada a las necesidades operativas. Es así como decidimos realizar una formación con impacto masivo (más de 3000 técnicos y supervisores operativos) en “Trabajo seguro con riesgo eléctrico” a través del uso de Realidad Virtual.

Asimismo, se continuó con el proyecto lanzado el año anterior que redefine el proceso de asignación y gestión de Elementos de Protección Personal, Herramientas y Equipos. Logramos así optimizar un proceso transversal que impacta directamente en la gestión de tales elementos.

Todos estas iniciativas y el trabajo constante se ven reflejados en la disminución sostenida de la tasa de frecuencia y de gravedad de accidentes en los últimos años:



LA SALUD DE NUESTROS EQUIPOS

DATOS E INDICADORES

En edenor se desarrollan diferentes iniciativas con el fin de cuidar la salud y el bienestar de nuestros equipos. Los indicadores para el 2019 es el siguiente:

2019	
Tasa de ausentismo por enfermedad inculpable	3,77%
Enfermedades profesionales	0 CASOS
Días perdidos por enfermedades profesionales	0 CASOS

En el año 2020, los datos se vieron influenciados por la pandemia COVID 19 a partir de marzo, ante los decretos de ampliación de la emergencia sanitaria 260/20 (del 12 de Marzo de 2020), su modificación con el Decreto 945/20, el DNU 297/20 (ASPO del 19/3/20) y sucesivas ampliaciones, modificaciones y resoluciones.

Los mismos hicieron que se indicara el aislamiento del personal incluido en el grupo de riesgo además de las licencias especiales. Es por ello que el cálculo del ausentismo 2020, se realizó discriminando los indicadores convencionales y los casos COVID 19. Los indicadores para el 2020 es el siguiente:

2020	
Tasa de ausentismo por enfermedad inculpable (sin Covid-19)	2,41%
Tasa de ausentismo por enfermedad inculpable (con Covid-19)	7,75%
Enfermedades profesionales	33 CASOS
Días perdidos por enfermedades profesionales	915 DÍAS

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.

Como acción a destacar es que durante 2019 se trabajó en el desarrollo de una capacitación y evaluación de idoneidad para tareas con Riesgo eléctrico del personal, bajo la innovadora modalidad de Realidad Virtual (RV). Las mismas se comenzaron a ejecutar durante 2020, el mismo día y en el mismo lugar de la realización del examen médico, optimizando de esta manera los recursos y los tiempos de cada empleado. Nuestra política busca el sostenimiento de la salud de la 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, se agrega:

- Examen Ginecomamario
- Examen de Papanicolau y colposcopia
- Ecografía mamaria

Para personal de sexo masculino se agrega:

- 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).

CONSULTORIOS MÉDICOS EN LA EMPRESA

En 2019 y 2020 continuamos con las tareas en los 11 servicios médicos, los cuales mantuvieron sus actividades ininterrumpidas durante la pandemia y tuvieron un rol clave en el seguimiento y acompañamiento del personal.

IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS Y APLICACIONES

Durante el año 2019 se consolidó en SAP el manejo de la Historia Clínica Electrónica (EHSM) contando con los datos clínicos de cada colaborador, de manera que los trabajadores podían realizar la consulta espontánea en cualquiera de los servicios médicos, aunque no fuera el de su reporte o edificio.

Se consolidó la interfase con el proveedor de los exámenes en salud, la migración de los resultados así como los “Datos Positivos” permitiendo elaborar el Score de Riesgo Cardiovascular de cada empleado.

A raíz de la pandemia se implementó la ENCUEPI, que consiste en una encuesta epidemiológica, la que es completada por cada servicio médico ante un caso sospechoso o confirmado de COVID 19, permitiendo el seguimiento, la indicación de las medidas a adoptar y la trazabilidad de los casos.

Conjuntamente con la colaboración de tecnología, se diseñó una aplicación en Share Point que también ha permitido una organización de los casos, así como la confección de las estadísticas correspondientes. También se dio inicio a las reuniones virtuales a través de la plataforma Teams entre todos los integrantes de Salud ocupacional y se efectuaron algunas consultas virtuales.

Se lanzó el Programa “Energía Saludable”, consistente en la realización de talleres semanales dirigidos a la totalidad de los empleados de la empresa, con el objetivo de brindar pautas y hábitos saludables de alimentación y actividad física para mejorar la calidad de vida. También dentro de este programa, se realizan las consultas virtuales personalizadas, orientadas a la población afectada por obesidad mórbida.

CAMPAÑA DE VACUNACIONES

Durante el año 2019, se continuó realizando la campaña de vacunación antigripal como prevención de la gripe común y la gripe A (Vacuna Trivalente) a cargo de la empresa, dirigida a todos los grupos de riesgo, habiéndose vacunado a la totalidad de los mismos en forma voluntaria y de manera exitosa. Se aplicaron las 550 dosis solicitadas durante los meses de Marzo, Abril y parte de Junio.

En 2020, la vacunación se realizó a partir de Abril a la población expuesta por actividades presenciales y al personal del grupo de riesgo en los servicios médicos más próximos a sus domicilios.

CUADRO RESUMEN

Exámenes médicos realizados	2019	2020
Preocupacionales	240 exámenes	190 exámenes
Periódicos	se evaluó al 95% de la población	se evaluó a la población afectada a la actividad en la red eléctrica

PREVENCIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA SALUD

Durante el 2019 y el 2020 se continuó con el cumplimiento de los objetivos de promoción y divulgación de la salud a través de los canales digitales. A través de la red interna de comunicación “edenorcercas” en el sitio de Edenor Salud, se realizaron actualizaciones periódicas, y se trataron temáticas relacionadas a la salud y a la prevención de enfermedades del corazón, nutricionales, de la gripe, asma e hipertensión, entre otras, como “Artículos de Interés”.

Especialmente en 2020, se generaron comunicaciones a través de los canales digitales con recomendaciones de prevención COVID 19, así como recordatorios de las acciones preventivas en el hogar y en la empresa. Se brindaron charlas en plataformas (Teams, Zoom, Webinar, etc) por parte de especialistas (infectología, Investigadores, etc), dirigidas a todos los empleados con temáticas relacionadas a la salud.



CAPÍTULO 06

desempeño ambiental





Todos nuestros procesos ambientales están auditados y certificados bajo la norma ISO 14:001

Evaluación de impacto ambiental

Al construir o modificar alguna instalación eléctrica que por sus dimensiones puede tener algún impacto en el medio ambiente se realiza un estudio exhaustivo para identificar los posibles impactos negativos o positivos que trae aparejado la ejecución de la obra.

Si comparamos el 2017 y 2020, hemos reducido el consumo eléctrico en nuestros edificios un

20,5%



1.201.958 kg

Materiales que fueron reciclados en alianza con ONG's y el Hospital Garrahan.

6. DESEMPEÑO AMBIENTAL

6.1 COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

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 nuestro compromiso, hemos incluido dentro de la política de calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional, el cuidado del medio ambiente como un valor central de la gestión reforzándolo con la adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas y sus 10 principios y el apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Así es que, desde el año 1994, con el objetivo de ser sustentables, se implementó la Gestión Ambiental, uno de los pilares fundamentales para el desarrollo sustentable compatibilizando las acciones sociales y ambientales con el desempeño económico de la empresa, apuntando a cuidar y preservar el ambiente y mitigar o minimizar los impactos que se puedan ocasionar.

El Sistema de Gestión Ambiental nos da un marco ordenado y metódico de trabajar que favorece la credibilidad, confiabilidad y transparencia en los procesos.

Con este Sistema, nos encontramos en condiciones de detectar potenciales impactos y responder a estos desafíos en forma integral.

Al ser parte del Sistema de Gestión Integrado, se cuenta con un referente del SGI de las distintas áreas, quien 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 temáticos y acciones ambientales concretas y de control de contaminación.

6.2 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 organización.

Por ello, para nosotros 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, a través de la web y acciones de difusión a la comunidad.

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 Sistema de Gestión Integrado 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.

6.3 PREVENCIÓN Y CUIDADO DE IMPACTOS

En edenor utilizamos 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 potenciales 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 situación excepcional, 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 aceite. Si estas cisternas alcanzaran un nivel definido de emulsión agua-aceite, se las limpiaría y vaciaría.

El proceso está preparado para que la emulsión sea retirada y sea tratada en plantas químicas, el aceite sea recuperado, mientras que el agua tratada sea 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.

6.4 CONTROL DE NUESTRAS INSTALACIONES

Constantemente nuestras instalaciones son controladas para mantener un correcto funcionamiento en cuanto a la emisión del campo electromagnético y a su nivel sonoro.

En los siguientes cuadros se observan los controles realizados y los valores registrados en el bienio 2019-2020.

2019					
SUBESTACIÓN		VALOR MÁXIMO CE REGISTRADO (kV/m)	VALOR MÁXIMO CE REGISTRADO (uT)	NS DIURNO (diferencia entre medido y calculado) [dB]	INFLUENCIAS EXTERNAS NIVEL SONORO
CÓDIGO	NOMBRE				
269	Las Heras	0,0650	1,91	-2,8	
062	Merlo	0,4670	16,6	13,1	Las mediciones influenciadas por fábricas, transporte de carga y vehículos en general.
055	Munro	0,0105	1,42	11,4	Las mediciones realizadas sobre la calle Bco. Encalada y Gral. Balcarce, están influenciadas por ruidos generados en las industrias que rodean el predio de la subestación.
155	Villa Adelina	0,0283	2,09	8,6	Mediciones influenciadas por ruidos en viviendas cercanas y tránsito sobre las arterias que rodean la subestación.
369	Zappalorto	0,3722	4,77	1,1	
269	Las Heras	0,0650	1,91	-2,8	
050	Vicente López	0,0611	6,89	2,3	
152	San Isidro	0,0001	3,32	5,2	
260	Derqui	0,0587	11,23	7,6	
251	Del Viso	0,2267	1,64	1,9	
353	El Pino	0,1641	3,66	-4,1	
133	Austria	0,0022	10,53	0,2	

2020					
SUBESTACIÓN		VALOR MÁXIMO CE REGISTRADO (kV/m)	VALOR MÁXIMO CE REGISTRADO (uT)	NS DIURNO (diferencia entre medido y calculado) [dB]	INFLUENCIAS EXTERNAS NIVEL SONORO
CÓDIGO	NOMBRE				
59	Benavidez	0,0849	5,488	5,3	
58	Talar	0,3854	9,137	4,8	
111	Güemes	0,0014	4,059	4,3	
137	Saavedra	0,0003	4,288	7,2	
352	Tecnópolis	0,3028	2,043	4,1	
56	Boulogne	0,1555	3,777	7,6	
154	Maschwitz	0,0813	5,231	7,6	
157	Bancalari	0,4536	5,231	-0,6	
363	Marcos Paz	0,5678	3,759	6,9	
357	Parque	0,0520	1,208	-16,9	
257	Manzone	0,0161	1,286	5,3	
160	Rodríguez	0,0150	6,921	5,0	

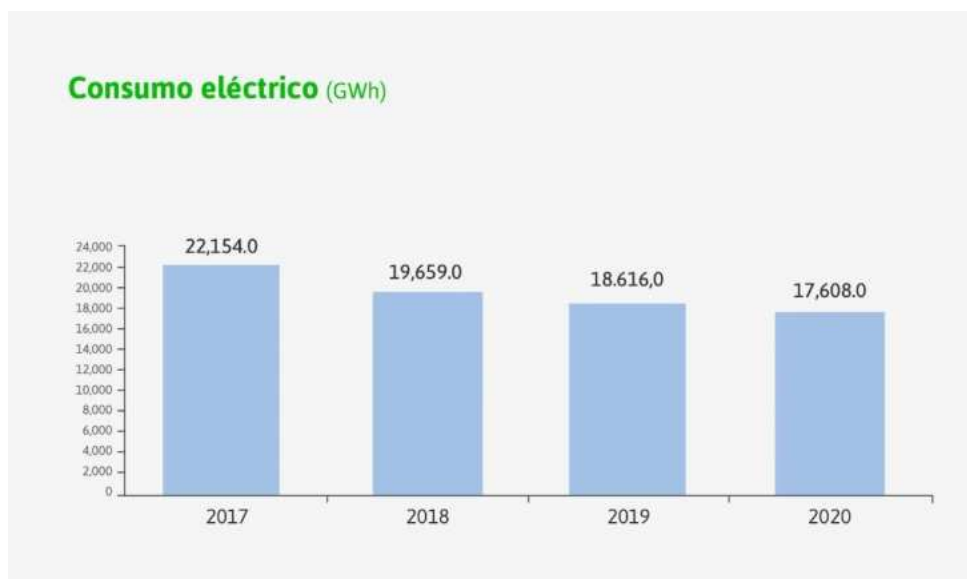
6.5 RECICLAJE, REDUCCIÓN Y REUTILIZACIÓN

Bajo las premisas del Proyecto 3R (reducir, reutilizar, reciclar) en edenor buscamos todas las maneras posibles para evitar que los residuos terminen en rellenos sanitarios o incinerados. Para lograr ese objetivo se implementan diferentes proyectos dependiendo de cuál sea el residuo.

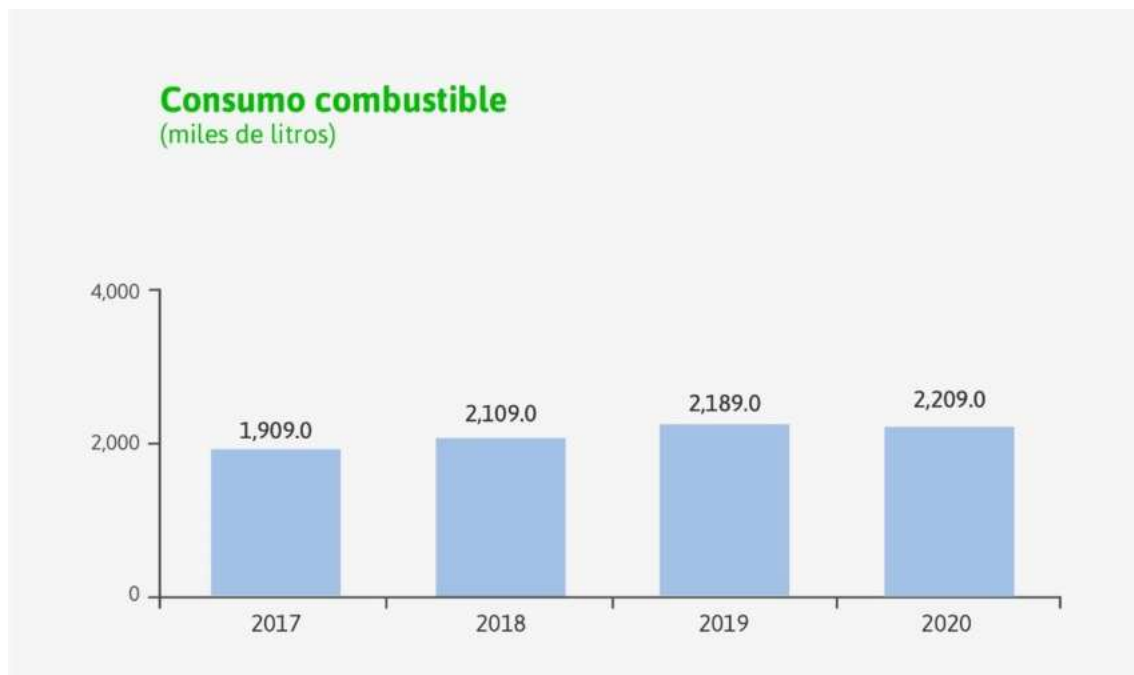
A continuación, se observan los valores registrados para el bienio 2019-2020.

Método de Eliminación	Masa (kg.)			Descripción
	2019	2020	2019 vs 2020	
Reciclaje	671.730	530.228	-21%	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).
Regeneración	1.620	20.690	1177%	Aceites usados (de transformadores) destinados a otros usos.
Recuperación, incluida la recuperación energética	90.308	216.771	140%	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).
Vertedero	1.573.770	1.618.300	3%	Residuos Inertes (Maderas, escombros, vidrios, cubiertas, etc.) son derivados al CEAMSE, y posteriormente tratados en Rellenos Sanitarios.
Estabilización y Disposición en Relleno de Seguridad	1.550	1.275	-18%	Las pilas y baterías son inertizadas y dispuestas en Rellenos de Seguridad.
Landfarming	1.609.310	332.777	-79%	Tratamiento biológico en suelo de residuos tipo Y9.
Landfarming y Reutilización	28.800	45.000	56%	Tierras contaminadas con aceite OF. El tratamiento se realiza en la SE Colegiales. Luego las tierras se reutilizan para relleno reemplazando tierras contaminadas.

6.6 CONSUMOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y COMBUSTIBLE



El consumo eléctrico de toda la compañía registró una disminución del 20,5% en comparación del 2017 con 2020, esto se debe principalmente a las iniciativas llevadas a cabo en materia de eficiencia energética en los edificios.



El consumo de combustible es un 1% superior comparando los años 2019 y 2020. Esto se debe en parte, a la adquisición de nuevos vehículos como consecuencia de las necesidades operativas.

Por otro lado, fuimos la primera empresa de servicios públicos que adquirió un vehículo 100% eléctrico.



6.7 EVALUACION DE IMPACTO AMBIENTAL

La evaluación de impacto ambiental es un estudio pormenorizado de todas las tareas que implican la construcción o modificación de una instalación eléctrica identificando los posibles impactos negativos y positivos que trae aparejado tanto la ejecución de la obra como la explotación de la instalación, evaluando y cuantificando dichos impactos con el objeto de obtener la alternativa más favorable al ambiente circundante.

Se tienen en cuenta aquellos impactos vinculados con el ambiente base, como ser:

Intrusión visual; Ruido y vibraciones; Campos electromagnéticos; Afectación del patrimonio cultural; Afectación de la flora; Afectación de la fauna; Seguridad pública; Ocupación del espacio; Afectación del suelo; Afectación de las aguas superficiales; Afectación de la calidad del aire; Afectación del tránsito vehicular; Afectación del tránsito peatonal; Afectación de otros servicios; Afectación de la actividad comercial; Generación de empleo; Gestión de los residuos; Abastecimiento energético.

En 2019 y 2020 se **realizaron 3 estudios de impacto ambiental**:

2019	2020
• Nueva SE N° 367 Tesei y electroducto de vinculación. • Nueva SE N° 454 Garín y electroducto de vinculación.	• Nueva SE N° 454 Trujui y electroducto de vinculación.



CAPÍTULO 07

acerca del reporte



En este reporte encontrarán los avances en pos de los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y su referencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



STANDARDS

El reporte de sustentabilidad ha sido elaborado "de conformidad" con los estándares GRI, opción esencial.

7^{ma} Edición

edenor fue una de las primeras empresas de servicio público en elaborar un reporte de sustentabilidad. Esta edición es la 7^{ma} que emitimos desde el 2009.



Canales abiertos

Mantenemos canales abiertos con todos nuestros grupos de interés.

7. ACERCA DEL REPORTE

7.1 ACERCA DE ESTE REPORTE

Esta 7^{ma} edición del Reporte de Sustentabilidad de edenor da cuenta del período comprendido entre enero 2019 - diciembre 2020.

En este reporte detallamos las acciones llevadas a cabo en el periodo objeto descripto en base a nuestra gestión sustentable incluyendo indicadores y metas.

Se elaboró utilizando Guías y lineamiento internacionales destacados en la materia:

- Estándares GRI: Este reporte está elaborado de conformidad con los estándares GRI, opción esencial. 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
- Pacto Global de las Naciones Unidas: Se reportan los avances en asuntos detallados en los 10 principios del Pacto Global de Las Naciones Unidas.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible: En los índices de Contenidos GRI detallamos el vínculo con los ODS de acuerdo con la herramienta SDG Compass, guía desarrollada entre Naciones Unidas y GRI.
- ISO 26.000: Seguimos los lineamientos dispuestos en esta norma internacional de Responsabilidad Social.

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 “edenorcercas” y en el sitio web corporativo www.edenor.com

7.2 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Para determinar los contenidos del Reporte de Sustentabilidad 2019 - 2020 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.

Debido a la pandemia sufrida por el COVID-19 este análisis se llevó a cabo de manera 100% virtual, utilizando las herramientas disponibles.

1. IDENTIFICACIÓN Para la identificación de los temas relevantes se tuvieron en cuenta fuentes internas y externas. Se realizaron distintos abordajes de consulta dependiendo del grupo de interés. Debido a la pandemia sufrida a lo largo del 2020, este proceso se realizó de manera virtual a través de una encuesta.	2. 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.
3. 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 2019-2020.	4. 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.

7.3 TEMAS RELEVANTES PARA EDENOR

Luego de proceso descripto previamente, de definieron los temas relevantes o materiales para edenor y nuestros grupos de interés.

A continuación, se detallan cada uno de los temas relevantes para nuestros grupos de interés y para edenor:

Estándares económicos

- Lucha contra la corrupción
- Impactos económicos indirectos
- Desempeño económico

Estándares ambientales

- Emisiones
- Energía
- Materiales
- Agua
- Efluentes y residuos
- Cumplimiento ambiental

Estándares Sociales

- Salud y seguridad en el trabajo
- Formación y educación
- Empleo
- Diversidad e igualdad
- Evaluación de derechos humanos
- Comunidades locales

- Salud y seguridad de los clientes
- Prácticas en materia de seguridad.

7.4 NUESTROS GRUPOS DE INTERES

Para definir los temas materiales, es importante el dialogo abierto y la articulación con nuestros grupos de interés internos y externos. Luego de un análisis se identificaron los siguientes grupos de interés y los canales de contactos habituales que se utilizan.

EMPLEADOS	• Web interna - edenorcerca • Línea ética • Referentes de Recursos Humanos • Reporte de Sustentabilidad
CLIENTES	• Web externa - edenor.com • Canales de atención al cliente • Redes Sociales • Reporte de Sustentabilidad
PROVEEDORES	• Web externa - edenor.com • Área interna de gestión de abastecimiento • Línea ética
CONTRATISTAS	• Reuniones periódicas • Web externa - edenor.com • Línea ética • Reporte de sustentabilidad
SINDICATOS	• Reuniones con representantes • Web externa - edenor.com • Línea ética • Reporte de Sustentabilidad
GOBIERNOS	• Memoria y Balance • Reuniones con funcionarios • Rendición de cuenta según normativa vigente • Reporte de Sustentabilidad
ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES	• Web externa - edenor.com • Área interna de relaciones con la comunidad • Redes sociales • Reporte de Sustentabilidad
ACCIONISTAS	• Web externa - edenor.com sección "Relación con el inversor" • Área interna de relaciones con el inversor • Teleconferencias públicas • Formulario 20F • Línea ética • Reporte de Sustentabilidad
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	• Web externa - edenor.com • Redes sociales • Área interna de Prensa • Reporte de Sustentabilidad
ASOCIACIONES / ADHESIONES	• Reuniones periódicas • Web externa - edenor.com • Redes sociales

7.5 CONTACTO CON EDENOR

Para contactarse con nosotros los invitamos a escribirnos a edenorsustentable@edenor.com

7.6 TABLA GRI

Los indicadores en color verde hacen referencia a los 10 Principios del Pacto Global.

Estandar GRI	Contenido	Referencia	Omisión	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
GRI 102 - CONTENIDOS GENERALES				
1. Perfil de la Organización				
102-1	Nombre de la organización	Tapa		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Capítulo 1		
102-3	Ubicación de la sede	Sede central: Av. Del Libertador 6363, CABA, Argentina		
102-4	Ubicación de las operaciones	1.4		
102-5	Propiedad y forma jurídica	2.1 – 2.2		
102-6	Mercados servidos	1.4		
102-7	Tamaño de la organización	1.1 – 4.1 – 6.2.1		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	6.2.1		#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico
102-9	Cadena de suministro	1.3		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	En el periodo objeto del Reporte no se registraron cambios significativos		
102-11	Principio o enfoque de precaución	8.7		
102-12	Iniciativas externas	7.1		
102-13	Afiliación a asociaciones	NOTA 1		
2. Estrategia				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del Presidente y de la Responsable de Sustentabilidad		
3. Ética e Integridad				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.4		#16 Paz y Justicia
4. Gobernanza				
102-18	Estructura de gobernanza	2.1		
5. Participación de los Grupos de Interés				
102-40	Lista de grupos de interés	7.4		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	5.2.1		#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	7.4		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	7.4		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	7.3		
6. Prácticas para la Elaboración de Informes				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	El Reporte de Sustentabilidad tiene el mismo alcance y cobertura que la Memoria y Balance		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	7.2 – 7.3		
102-47	Lista de temas materiales	7.3		
102-48	Re expresión de la información	NOTA 2		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Se utiliza los nuevos estándares GRI		
102-50	Periodo objeto del informe	7.1		
102-51	Fecha del último informe	Informe previo comprendió los años 2015 y 2016		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Bienal		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contratapa		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	"Datos relevantes" – Capítulo 7		
102-55	Índice de contenidos GRI	7.5		
TEMAS MATERIALES - GRI 200 - ESTÁNDARES ECONÓMICOS				
GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	7.1 a 7.4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	4.1 a 4.3		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.1.2		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	4.1		#2 Lucha contra el Hambre #5 Igualdad de género #7 Energías Renovables #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico #9 Industria, Innovación e Infraestructura
GRI 203 IMPACTO ECONÓMICOS INDIRECTOS				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	7.1 a 7.4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	4.1 a 4.3		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.1.2		

203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	4.3		#2 Lucha contra el Hambre #5 Igualdad de género #7 Energías Renovables #9 Industria, Innovación e Infraestructura #11 Ciudades y Comunidades Sostenibles
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	3.5 – 3.7 – 4.3		#1 Erradicación de la Pobreza #2 Lucha contra el Hambre #3 Salud y Bienestar #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico #10 Reducción de las Desigualdades #17 Alianzas por los Objetivos
GRI 205 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	7.1 a 7.4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	2.3 – 2.4		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.1.2		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	2.3		#16 Paz y Justicia
TEMAS MATERIALES - GRI 300 - ESTÁNDARES AMBIENTALES				
GRI 301 MATERIALES				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	7.1 a 7.4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	6.3 a 6.5		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.1.2		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	6.5		#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico #12 Consumo y Producción Responsable
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	6.3 - 6.5		#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico #12 Consumo y Producción Responsable
GRI 302 ENERGÍA				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	7.1 a 7.4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	6.1 – 6.2		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.1.2		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	6.6		#7 Energías Renovables #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico #12 Consumo y Producción Responsable #13 Acción por el clima
302-4	Reducción del consumo energético	6.6		#7 Energías Renovables #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico #12 Consumo y Producción Responsable #13 Acción por el clima
GRI 303 AGUA				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	7.1 a 7.4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	6.1 – 6.2		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.1.2		
303-1	Extracción de agua por fuente	NOTA 3		#6 Agua limpia y saneamiento
GRI 305 EMISIONES				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	7.1 a 7.4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	6.1 a 6.3		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.1.2		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	NOTA 4		#3 Salud y Bienestar #12 Consumo y Producción Responsable #13 Acción por el clima #14 Vida Submarina #15 Vida Terrestre
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	NOTA 4		#3 Salud y Bienestar #12 Consumo y Producción Responsable #13 Acción por el clima #14 Vida Submarina #15 Vida Terrestre
GRI 306 EFLUENTES Y RESIDUOS				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	7.1 a 7.4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	6.1 a 6.3		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.1.2		
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	6.5		#3 Salud y Bienestar #6 Agua limpia y saneamiento #12 Consumo y Producción Responsable
306-3	Derrames significativos	No se registraron derrames significativos		#3 Salud y Bienestar #6 Agua limpia y saneamiento #12 Consumo y Producción Responsable #14 Vida Submarina #15 Vida Terrestre
306-4	Transporte de residuos peligrosos	edenor no realiza transporte de residuos peligrosos, los mismos se realizan a través de transportistas habilitados		#3 Salud y Bienestar #12 Consumo y Producción Responsable
GRI 307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL				
103	Enfoque de gestión	6.1 a 6.3		#12 Consumo y Producción Responsable #13 Acción por el clima

				#14 Vida Submarina #15 Vida Terrestre
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se registran incumplimientos ni multas en el período objeto del Reporte		#16 Paz y Justicia
TEMAS MATERIALES - GRI 400 - ESTÁNDARES SOCIALES				
GRI 401 EMPLEO				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	7.1 a 7.4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	5.2		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.1.2		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	5.2.1		#5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico
GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	7.1 a 7.4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	5.2.3		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.1.2		
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	5.2.3		#3 Salud y Bienestar #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	5.2.3		#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico
GRI 404 FORMACION Y EDUCACION				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	7.1 a 7.4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	5.2.2		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.1.2		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	5.2.2		#4 Educación de Calidad #5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	5.2.2		#8 Trabajo decente y Crecimiento Económico
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	El 100% de los empleados		#5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico
GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	7.1 a 7.4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	2.1		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.1.2		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	2.1 – 2.1.2		#5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico
GRI 407 LIBERTADO DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	7.1 a 7.4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	5.2.1		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.1.2		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación podría estar en riesgo	No se registraron en el período de cobertura del reporte		
GRI 410 PRACTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	7.1 a 7.4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	5.2.2		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.1.2		
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	5.2.2		
GRI 413 COMUNIDADES LOCALES				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	7.1 a 7.4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.1 – 3.2 – 3.5		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.1.2		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	3.6 – 3.6 – 4.3		
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No se registró impactos negativos significativos		#1 Erradicación de la Pobreza #2 Lucha contra el Hambre
GRI 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	7.1 a 7.4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	6.1 a 6.3		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.1.2		
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	6.3 – 6.7		

NOTA 1: edenor participa activamente en las siguientes asociaciones: Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina (ADEERA) y la Asociación Electrotécnica Argentina (AEA).

NOTA 2: las cifras expresado en peso argentino correspondientes al capítulo 4, fueron reexpresadas, en comparación con nuestro reporte anterior, conforme a lo establecido por la normativa contable y regulatoria vigente.

NOTA 3: Por el método de facturación que posee la empresa de servicio público que suministra agua potable, en algunos edificios de nuestra compañía no se calcula el volumen consumido.

NOTA 4:

305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)		
a. El valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente.	9.325	5.832
b. Los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.	CO2, CH4, N2O	CO2, CH4, N2O
c. Las emisiones biogénicas de CO2 en toneladas métricas de CO2 equivalente.	N/A	N/A
	2014	2014
d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir: i. la justificación de la selección; ii. las emisiones en el año base; iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.	Porque fue el inicio de la elaboración del inventario de GEI de la compañía	Porque fue el inicio de la elaboración del inventario de GEI de la compañía
	3.048	3.048
	N/A	N/A
e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.	Directrices del IPCC	Directrices del IPCC
f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional.	Control operacional	Control operacional
g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados.	Protocolo GHG - WBCSD	Protocolo GHG - WBCSD

305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		
a. El valor bruto –en función de la ubicación– de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente.	8.241 (cabe aclarar que para llegar a este valor se utilizó el ultimo factor de emisión publicado por la secretaría de energía y corresponde al año 2018)	9.383 (cabe aclarar que para llegar a este valor se utilizó el ultimo factor de emisión publicado por la secretaría de energía y corresponde al año 2018)
b. Si procede, el valor bruto –en función del mercado– de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO2 equivalente.	N/A	N/A
c. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, PFC, SF6, NF3 o todos.	N/A	N/A
	2014	2014
d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir: i. la justificación de la selección; ii. las emisiones en el año base; iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base.	Porque fue el inicio de la elaboración del inventario de GEI de la compañía	Porque fue el inicio de la elaboración del inventario de GEI de la compañía
	9.428	9.428
	N/A	N/A
e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG.	Para el cálculo de emisiones por consumo de energía se utiliza el Factor de Emisión correspondiente a la matriz energética de Argentina que se encuentra publicada en el sitio web de la Secretaría de Energía de la Nación	Para el cálculo de emisiones por consumo de energía se utiliza el Factor de Emisión correspondiente a la matriz energética de Argentina que se encuentra publicada en el sitio web de la Secretaría de Energía de la Nación
	PCG: Directrices del IPCC	PCG: Directrices del IPCC
f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionaria, control financiero o control operacional.	Control operacional	Control operacional
g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados.	Protocolo GHG - WBCSD	Protocolo GHG - WBCSD

edenor sustentable