



Buenos Aires, 19 de junio de 2012

Sr. Ban Ki Moon

Secretary General
United Nations
New York, NY 10017
USA

Estimado Señor Secretario General,

En el mes de Abril de 2004, Edenor adhirió a los Principios que se promovían mediante el Pacto Global de Naciones Unidas. Durante estos años de membresía, hemos trabajado en pos de la protección, el desarrollo, y la promoción de los diez principios que promueven el respeto de los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente, y la lucha contra la Corrupción.

En esta oportunidad, tengo el agrado de dirigirme a Usted con el fin de ratificar la adhesión y apoyo a estos principios. Es nuestra intención continuar trabajando diariamente en pos del cumplimiento de los valores que se promueven con el Pacto Global.

Se adjunta la Comunicación de Progreso anual. En ella informamos el avance y desarrollo de las actividades de la empresa en pos de los objetivos establecidos.

Sin otro particular, saludo a Usted muy atentamente.

EDGARDO A. VOLOSIN
DIRECTOR GENERAL
Edenor S.A.



Una breve descripción de nuestra empresa

Actividad		
Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica		
Área de Concesión		4.637 km2
Norte de la Capital Federal y Noroeste del Gran Buenos Aires: Incluye los partidos de Vicente López, San Isidro, San Fernando, Tigre, Escobar, San Martín, Tres de Febrero, Moreno, Gral. Rodríguez, Pilar, Malvinas Argentinas, JC Paz, San Miguel, Morón, Ituzaingó, Hurlingham, Merlo, Marcos Paz, Las Heras, y La Matanza.		
Edificios		68 en el área de concesión.
	Unidad	2011
Personal		
Total Empleados	Cantidad	2787
Clientes		
Total Clientes	Cantidad	2.687.490
Población aproximada representada en el total de clientes		7 millones
Información financiera		
Remuneraciones y cargas sociales	Miles de Pesos	765.937
Gastos en servicios	Miles de Pesos	1.176.156
Patrimonio Neto	Miles de Pesos	1.314.519
Inversión en Bienes de Uso	Miles de Pesos	633.370
Resultado Neto	Miles de Pesos	-216.714
Compras y Ventas de Energía		
Ventas de Energía	Miles de Pesos	2.304.712
Ventas de Energía	GWh	20.098

Compras de Energía	GWh	23.004
Pérdidas energéticas	%	12.60%
Precio medio de venta	\$/KWh	0,1147

El área de concesión se detalla en la siguiente tabla:



Olivos: Incluye los partidos de Vicente López, San Isidro, San Fernando, Tigre y Escobar.

Norte: Ciudad de Buenos Aires, San Martín y Tres de Febrero.

Pilar: Moreno, Gral. Rodríguez, Pilar, Malvinas Argentinas, J.C. Paz y San Miguel.

Morón: Morón, Ituzaingó, Hurlingham, Merlo, Marcos Paz, Las Heras y La Matanza.

En la totalidad de la superficie del área de concesión, la empresa posee 68 edificios, 53 subestaciones y 15 Oficinas Comerciales.

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

2. Las empresas no deben ser cómplices del abuso de los derechos.

COMPROMISO

Mediante nuestra política, respondemos al compromiso adquirido con la protección de los derechos humanos. Es así que reconocemos como valores fundamentales, la conservación y cuidado del ambiente, el respeto, la salud, la seguridad y el desarrollo de nuestra gente y de la comunidad que integramos.

Acreditamos nuestro compromiso de comunicación y libre expresión, con uno de los principios de nuestra política haciendo referencia a la evaluación, análisis y satisfacción de las expectativas de ellos y otras partes interesadas dentro del proceso de gestión. Es así, que la Empresa pone énfasis en conocer la opinión de aquellos que se relacionan de alguna u otra forma con nosotros.

Nuestra Empresa tiene como objetivo primordial brindar el servicio en forma eficaz, eficiente y segura, valorando la opinión y satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.

Dentro del marco de la actividad de nuestra empresa, actuamos en defensa de los derechos humanos y no siendo cómplice de los abusos de los mismos, garantizando la salud y la seguridad, la no discriminación, el principio de libre asociación, el garantizar condiciones de trabajo decente y considerar las necesidades de nuestros grupos de interés.

Estamos convencidos en que, la mejor forma para ratificar la adhesión y compromiso con los principios del Pacto Global, es necesario trabajar para mejorar nuestro desempeño, por lo tanto creemos que el método, es gestionar dentro de un marco internacionalmente estandarizado. Para ello, buscamos herramientas que nos permitan actuar congruentemente y socialmente responsable.

NUESTROS PROCESOS

Las acciones que llevamos adelante abarcan a la totalidad de nuestros procesos, asimismo, éstos se encuentran bajo el marco de un Sistema de Gestión Integrado en las temáticas de Medio Ambiente, Calidad y Salud y Seguridad Ocupacional, mediante el cual logramos evitar la superposición de procesos con el fin de optimizar la toma de decisiones.

Nuestro compromiso y respeto de los dos primeros principios lo demostramos, dentro de lo que es el marco de nuestra actividad, con las acciones programadas por el área de Higiene y Salud Ocupacional en lo que se relaciona con la salud, y el área de Desarrollo Sustentable en lo que se relaciona con el Sistema de Gestión Integrado y la Responsabilidad Social Empresaria.



En relación con la libre expresión y la comunicación, por un lado, la Subgerencia de Marketing se encarga cada año, de reunir, cuantificar y analizar la expresión de nuestros clientes en relación a sus necesidades y/o satisfacción referidas al servicio, ésta información nos ayuda a mejorar continuamente nuestras acciones. Por otro lado, el área de Comunicación Interna, pone a disposición y coordina varios medios para que todos los empleados publiquen la información que deseen.

Por último, tenemos la posibilidad de realizar denuncias sobre diversos temas en forma anónima, estas denuncias se realizan a una dirección web o línea telefónica confidencial, ambos administrados por una consultora externa e independiente.

Congruentemente con el respeto a los derechos humanos, entendemos que se encuentra la capacitación de nuestros colaboradores, tanto propio, como eventual y contratista. Para ello el área de Capacitación se encarga de recibir y coordinar actividades

ACTIVIDADES

Respetando la declaración de los derechos humanos y en relación a la actividad específica que realizamos, en Edenor velamos porque nuestros colaboradores cuenten con las herramientas necesarias para ejercer sus tareas, digna y satisfactoriamente.

Sistema de Gestión Integrado

En el transcurso del mes de octubre de 2011, el Organismo Nacional de certificación IRAM visitó la empresa con el objetivo de realizar la auditoría externa a nuestro Sistema de Gestión Integrado.

Esta auditoría alcanzó a la totalidad de los procesos de la Empresa, estos fueron evaluados bajo los criterios establecidos en los estándares ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 referentes a Calidad, Medio Ambiente, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, respectivamente. Somos la primera empresa de servicios público en recibir el Certificado a la totalidad de la Empresa bajo los tres estándares internacionales.

El resultado exitoso de este proceso permite tomar decisiones simplificando al máximo la gestión, mejorar en la identificación de los objetivos fundamentales para la realización y concreción de los planes de trabajo. Adicionalmente, nos permite asegurar a las partes interesadas la entrega de un servicio que cumple con requisitos de gestión internacionalmente reconocidos.

Capacitación habilitante para el personal propio

En línea con uno de los principios de nuestra política, realizamos capacitaciones, desarrollamos y tomamos acciones motivando al personal que opera la red eléctrica del área de concesión, para lograr un alto nivel de responsabilidad y compromiso.



Durante todo el año, en el centro de capacitación de Villa Lynch, el área de seguridad industrial dictó la capacitación referida a prevención de riesgo eléctrico, con duración de 8 horas divididas en un módulo práctico y otro teórico y un examen que contempla los siguientes puntos: 5 Reglas de Oro, Zona Inhibida, Zona Protegida/Zona Trabajo, Colocación de PATyCC, Distancia de Seguridad, Trabajo en Buzón/Medidores, Seg. Vía Pública, Comprobación de poste, Tensión de Seguridad, Accidente/ Incidente, Peligro/ Riesgo, Riesgo altura y Riesgos/ Uso de EPP.

La aprobación de este curso, es requisito para poder trabajar en la operación de la red de media y baja tensión.

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

Luego de cumplidos estos requisitos, se emite una habilitación al personal para operar, con el objeto de asegurar la competencia del mismo y prevenir los riesgos de las tareas en la red.

Reforzando el compromiso con el tema, en enero del 2011 se dejó documentado el procedimiento de habilitación.

Campaña de prevención de accidentes

Con el fin de preservar la salud de nuestros colaboradores y la comunidad, en relación a los accidentes en la Vía Pública, hemos realizado la difusión de medidas de prevención a través de afiches en oficinas comerciales y folletos entregados junto con las facturas de energía, conteniendo consejos dirigidos al público en general sobre temas de Seguridad Pública.

Continuaron los contactos con escuelas en las que se presentaron programas de seguridad al que tuvieron acceso alrededor de 79.000 alumnos en 146 establecimientos.

Del personal propio se capacitó en temas de Seguridad Pública a 106 personas, entre ellos se encontraban técnicos ingresantes y supervisores.

En cuanto al personal contratista se capacitó a 69 personas entre las que asistió personal de lectura.

Salud de nuestra gente

Continuando con nuestra visión de obtener el más alto grado de salud para todas las personas que forman parte de nuestra Compañía y con la misión que el Servicio Médico se afiance como el canal para brindar el derecho a cada trabajador de proteger su salud, durante el período comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Diciembre de 2011, fueron evaluados 2500 empleados de la empresa mediante exámenes periódicos, los cuales estuvieron orientados a la prevención y detección precoz de eventuales patologías. De este total, más de la mitad, correspondieron a exámenes especiales para los trabajadores expuestos a riesgo eléctrico.



Asimismo, se continuaron realizando los controles pertinentes a la totalidad del personal expuesto a eventuales contaminantes, mediante los estudios correspondientes.

Considerando la importancia de formar multiplicadores que permitan transmitir conceptos referidos a temas de salud de interés general, se han llevado a cabo campañas de difusión a través de material gráfico y comunicaciones internas accesibles para los empleados, familiares y al resto de la sociedad, más allá del ámbito de la empresa. Por otro lado, como parte integral del Programa Calidad de Vida, se organizaron charlas, talleres y debates destinados al personal, en cada localización de la empresa, acerca de temas como "Alergias y afecciones respiratorias", "HIV-SIDA" y "Estrés", en conjunto con Fundaciones y Empresas de Salud (Fundaler, Fundación Huésped, Swiss Medical). En el contexto orientado a la prevención, se desarrolló la campaña de inmunización antigripal trivalente a la población con factores de riesgo, en forma voluntaria y gratuita.

La Asistente Social, continuó aportando contención y soluciones en todos los casos requeridos, aportando un acompañamiento personal, familiar y social, a los trabajadores en situaciones críticas.

Reducción de Riesgos en Edificios e Instalaciones:

Cumpliendo los objetivos del año y enmarcando el proceso dentro de los requisitos legales vigentes, se realizaron en todos los edificios de la empresa que tienen personal permanente, simulacros de evacuación y de respuesta ante emergencias.

Estas prácticas permiten entrenar al personal en el rol a desempeñar ante situaciones de estas características.

Asimismo, por un lado, se adecuaron redes de extinción de incendio obsoletas:

- Edificio cabecera Guzmán.

Por otro lado, se instalaron nuevas redes de detección de incendios:

- Edificio cabecera Rolón.
- Oficina Comercial San Isidro.
- Oficina Comercial Tigre.
- Oficina Comercial San Martín.
- Oficina Comercial Escobar.
- Oficina Comercial Gral. Rodríguez.
- Oficina Comercial Hurlingham.
- Oficina Comercial Las Heras.
- Oficina Comercial San Fernando.
- Oficina Comercial Libertad.
- Oficina Comercial Laferrere.
- Oficina Comercial Ituzaingo.
- Oficina Comercial Caseros.

- Oficina Comercial Morón.
- Oficina Comercial Ramos Mejía.
- Oficina Comercial González Catán.
- Oficina Comercial Vicente López.

Comunicación con nuestros clientes

Una herramienta importante para mantenerse informado de las expectativas de los usuarios finales de nuestro servicio, son las encuestas. Por ello, hace casi 20 años venimos realizando distintos estudios de Investigación de Mercado, con el objeto de conocer el grado de satisfacción de los clientes, e indagar sobre distintos aspectos y atributos a fin de determinar cuáles son los puntos a mejorar de la gestión.

Trabajamos a partir de estos estudios:

- Satisfacción General, se realiza por intermedio de una consultora externa a los clientes de las distintas tarifas, permite conocer la evolución de los distintos aspectos evaluados a los largo del tiempo. Se realiza en 2 olas anuales obteniendo con la segunda un valor compilado.
- Estudio por Procesos, se realiza internamente a clientes que hayan pasado por el proceso a analizar. Los procesos que se investigan son: Atención en Oficinas Comerciales, Atención Telefónica, Gestión de los Reclamos, Nuevos Suministro, Morosidad, Atención de Grandes Clientes y Gestión de Seguridad en la Vía Pública. (Este trabajo no se realizó durante el 2011 por problemas operativos).
- Encuesta CIER (Comisión de Integración Energética Regional) de Satisfacción del Cliente Residencial Urbano, el cual es coordinado por el CIER y del cual participan más de 50 empresas distribuidoras de América del Sur y América Central, por su parte, permite obtener índices de la distribuidora y posibilita analizar su desempeño, tanto en forma aislada como comparativa (promedio CIER, benchmark, otras distribuidoras del mismo país, las otras distribuidoras participantes).

De cada uno de estos estudios que se realizan periódicamente, se obtiene una gran cantidad de información que analizada en conjunto permite tomar decisiones.

Capacitación

Durante el 2011 el plan de capacitación estuvo conformado por 231 actividades orientadas a desarrollar habilidades en el puesto de trabajo, tanto para tareas operativas como de gestión, sumando un total de 53.995 horas de capacitación a personal propio y 5.226 hs a personal de empresas contratistas. Complementario al plan de capacitación, se continuó con el "Programa de certificación de competencias laborales" lanzando el taller para evaluadores dirigido al equipo de evaluadores de la empresa y el sindicato, logrando la implementación de las primeras evaluaciones



y certificaciones del personal de la gerencia de Transmisión. Dicha actividad tendrá continuidad durante el 2012 para abarcar a la totalidad de los trabajadores de dicha gerencia.

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

El lanzamiento del nuevo sistema comercial CC&B fue otro de los programas de capacitación de gran magnitud. La primera etapa de implementación para Grandes clientes abarcó una serie de cursos orientados al entrenamiento en el nuevo sistema.

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

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

A lo largo del año intervinieron 92 facilitadores internos y 27 especialistas externos de diferentes instituciones educativas y organismos reconocidos en el mercado.

Para complementar los cursos que anualmente se dictan en la Empresa, se implementó una nueva herramienta llamada “Momento de Capacitación” (MC). Se trata de un aplicativo on-line que permite explicar en forma rápida temas de baja complejidad que requieren ser actualizados, sin necesidad de realizar una actividad de capacitación presencial.

Con el objetivo de fomentar el acceso a la educación y brindar herramientas para facilitar la misma, otorgamos becas a empleados convencionales e hijos de éstos. En el 2011 se otorgaron 80 becas, 20 a APSEE y 60 a Luz y Fuerza.

Para comenzar el año lectivo, a los empleados que tienen hijos con edades desde 5 años hasta finalizar el período secundario les brindamos una ayuda entregándoles útiles escolares. Durante el 2011 se entregaron 2127 kits.

Programas con la comunidad

Desde Edenor buscamos generar conciencia acerca de la necesidad de utilizar racionalmente la energía eléctrica, cuidando que todos los sectores de la sociedad, puedan beneficiarse del acceso seguro a la misma. Con ese horizonte programamos las siguientes acciones:

- **Con los más chicos**



Hace 16 años la empresa empezó a recorrer escuelas del área de concesión con el concurso "Cien libros para nuestra escuela" y hoy llevamos donadas más de 88.000 bibliotecas.

Años más tarde, en el 98, nace "Conexión al futuro", un taller que se dictó a 1.090.000 alumnos pertenecientes a 2.200 escuelas.

Todo esto, más el sitio web www.edenorchicos.com.ar forman parte de lo que hoy llamamos "Programas Educativos" y tiene como objetivo acercar la empresa a los niños, mediante la difusión de un mensaje educativo con fuerte hincapié en la seguridad y el uso eficiente de la electricidad.

Conexión al Futuro

El Programa "Conexión al futuro" consiste en una visita diaria a escuelas primarias dentro del área de concesión, donde se realiza un taller educativo y participativo cuyo eje temático es la energía eléctrica.

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

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

En 2012 está previsto capacitar a 75.000 chicos, y que los conceptos transmitidos lleguen -por medio del cuadernillo y de sus comentarios- a sus familias. Esto permitirá alcanzar cerca de 300.000 personas con conceptos sobre uso eficiente, prevención de accidentes eléctricos y cuidado del medio ambiente asociado al ahorro de energía.

Cien libros para nuestra escuela

"Cien libros para nuestra escuela" es el programa educativo de Edenor destinado a escuelas primarias ubicadas en zonas con necesidades básicas insatisfechas, dentro del área de concesión. Se convoca a las escuelas a participar en un concurso de afiches y maquetas (para alumnos de 5° y 6°) sobre distintos temas relacionados con la electricidad. Las escuelas ganadoras se hacen acreedoras de una biblioteca de más de cien libros cada una, mochilas y útiles escolares.

Los temas sobre los cuales los alumnos trabajan son:

¿Qué hay detrás de la llave de luz?

Uso racional de la energía.

Medio ambiente.

Seguridad en el hogar.

Seguridad en la vía pública.



Además, cada escuela participante debe elaborar una propuesta de disminución de energía eléctrica aplicable al propio establecimiento educativo.

Edenor coordina el programa con los municipios y en 2011 se trabajó en Hurlingham, Ituzaingó, La Matanza y Merlo.

El programa empezó en 1995 y desde entonces ha concretado la donación de cerca de 88.000 libros y más de 300 computadoras.

Edenorchicos (Feria del Libro)

Es un sitio web ludoeducativo que forma parte del "Programa Educativo Edenorchicos". Con un contenido orientado a los niños la página www.edenorchicos.com.ar brinda información didáctica sobre la historia de la electricidad, la seguridad, el uso eficiente, las formas de generación, y también juegos.

Además, anualmente se participa con un stand en la Feria del Libro Infantil y Juvenil, que brinda la posibilidad de que los niños en edad escolar tomen contacto directo con el Programa Educativo.

• Con otros sectores

Otros proyectos de interacción con la sociedad por medio de los cuales acercamos la empresa a los distintos grupos de interés, son:

Actualización en el tratamiento de emergencias eléctricas a Cuerpos de Bomberos

El inicio del programa se dio en el año 2006. Durante el mismo se brinda una actualización en metodologías seguras de atención de emergencias eléctricas y técnicas de resucitación cardiopulmonar.

Por cuarto año consecutivo se siguió entrenando a integrantes de Cuerpos de Bomberos Voluntarios del área de concesión, para perfeccionar la intervención de los servidores públicos ante emergencias eléctricas y actualizar técnicas de socorrismo básico. En 2011 se dictaron cursos en 15 Cuarteles de Bomberos, capacitando a 403 bomberos voluntarios.

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

Maratón solidaria 2011

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

El área de Relaciones Externas se encargó de la organización del evento para los empleados de Edenor:

Preparación de gráficas para el evento; Selección y producción de remeras para corredores de la compañía; Armado de stand y coordinación de promotoras; Entrega de merchandising para corredores; Contratación de servicios para corredores (personal trainer, masajistas, hidratación)

En esta maratón participaron alrededor de 10.000 personas de 170 empresas y se logró una recaudación record de \$719.000, en beneficio del Hospital Garrahan y la Cooperadora del Hospital de Niños Dr. Ricardo Gutiérrez, monto destinado a financiar becas de investigación y a la compra de instrumental de alta complejidad para quirófanos.

Donaciones

Se realizaron donaciones de materiales, equipamiento, libros y otros artículos a escuelas, universidades, entidades de bien público y barrios carenciados.

Universitarios

En Edenor creemos que las pasantías universitarias son una forma de inserción en el mundo laboral y de aprender tareas propias de trabajos específicos.

En 2011, hemos firmado una serie de convenios con Universidades públicas y privadas, en consecuencia, fueron un promedio de 30 alumnos pasantes de distintas carreras universitarias, los que participaron de este programa.

Campañas solidarias en facturas

En el año 2010 se comenzó a incorporar en las facturas de Tarifa 1 de Edenor un banner solidario en el cual distintas entidad es de bien público informan sobre distintas problemáticas que afectan a la comunidad. El sector de relaciones externas se encargó de contactar a distintas fundaciones y organizaciones sin fines de lucro para ofrecerles, de forma gratuita, este canal de cobertura masiva para que realicen sus campañas de comunicación. Las campañas que se difundieron durante el año 2011 fueron:

- ✚ "Iluminemos juntos el futuro de nuestros chicos" de la Cooperadora del Hospital Dr. Ricardo Gutiérrez:
- ✚ "Insultos" de ASDRA (Asociación Síndrome de Down de la República Argentina).
- ✚ "Trabajamos para ayudar a que sea más fácil respirar" de Fundaler ((Fundación para el Estudio del Asma y otras Enfermedades Alérgicas).
- ✚ "Podes ser celíaco" de Celiaco (Asociación Celiaca Argentina).



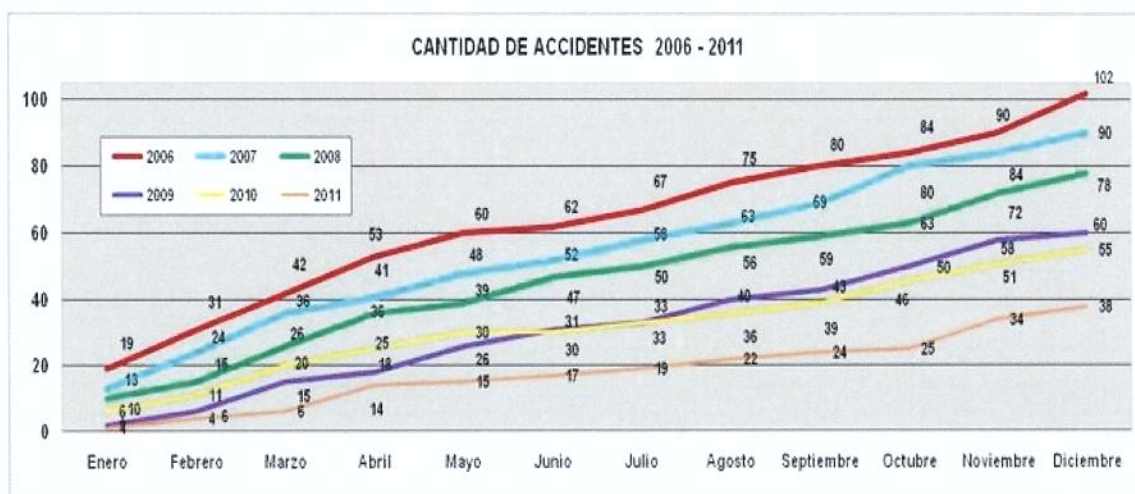
- ✚ “Juntos” Conciencia sobre el Cáncer de mama de Estée Lauder Companies junto con OSIM (Obra Social de Actividades Empresarias)

Estas campañas también se encuentran publicadas en el sitio web de Edenor para continuar con el apoyo a estas entidades.

RESULTADOS

Accidente de terceros en la Vía Pública

Durante el año 2011, logramos una reducción de 30% de los accidentes registrados en la vía pública relacionados con instalaciones de la Empresa en comparación con el año 2010, manteniendo la tendencia decreciente desde el año 2006.



Se evidencia de ésta manera la efectividad en la metodología de Revisión de todas nuestras instalaciones, corroborándose éste trabajo al relacionar la cantidad de anomalías detectadas con la cantidad de accidentes.

Salud de nuestra gente

Como resultado de las acciones adoptadas durante el año 2011 orientadas a la prevención, la detección precoz de enfermedades, y a la promoción de la salud de los empleados de la empresa, más allá de las exigencias legales, se pudo observar que si bien los índices de ausentismo global aún distan de los perseguidos, se mantuvo la disminución en la gravedad de las enfermedades inculpables.

Comunicación con nuestros clientes.

Algunos resultados que merecen ser destacados de los clientes residenciales son:

- El índice de Satisfacción General (que está condicionado por la experiencia diaria del consumidor y por la relación que el mismo mantenga con la distribuidora), ha tenido un resultado levemente menor que en el 2010, siendo en el 2011 el nivel de satisfacción con el servicio de electricidad de 82,5 puntos.
- La posesión o no de atributos relacionados a la interacción y desarrollo de la empresa, conjunto a las acciones llevadas por y para el cuidado del medio ambiente y la comunidad, han obtenido una mejora en la percepción por parte del cliente, al que se le pidió que en función de éstos, evalúe la posesión o no de los mismos, dentro de un ranking de 1 a 10, donde este último significa que lo posee totalmente. El resultado obtenido para cada atributo y su evolución en los últimos años nos muestran que se mantienen relativamente constantes dentro del nivel de error, con un leve tendencia al aumento (valores para tarifa 1 residencial)

	2009	2010	2011
Cumplimiento de las normas de seguridad	68,4	73,3	72,2
Capacidad de innovación tecnológica	60,8	69,9	65,1
Compromiso con la comunidad	62,1	68,1	69,8
Cuidado del medio ambiente	55,5	62,3	64,2

- La evaluación retrospectiva busca conocer en gran medida, cual es la percepción del cliente sobre el servicio brindado por la empresa de electricidad en el último año. Estableciendo tres instancias como parámetros (Mejóro, Sigue igual o Empeoró), se distingue los siguientes valores de 2011 de acuerdo a las diferentes tarifas que se analizan en el estudio. Podemos indicar que la tarifa 1 residencial es quien marca el mayor nivel de mejoró (42,3) y el menor nivel de empeoró (10,7).

Evaluación retrospectiva	T1R	T2R	T1NR	T2NR	T3
Mejóro	42,3	35,8	35,9	35,3	27,6
Sigue igual	46,6	51,9	48,2	48,7	55,5
Empeoró	10,7	12,3	15,9	16,0	16,9

- El Índice de Satisfacción General (ISG) en el estudio CIER, se calcula luego de realizadas todas las preguntas relativas a importancia y satisfacción con atributos de calidad y precio, solicitándole al encuestado una respuesta general de satisfacción. El valor obtenido en el 2011 es el 77,9%, y se encuentra en la decimosexta posición en comparación con el resto de las empresas participantes dentro de su categoría (más de 500 mil usuarios), descendiendo 5 posiciones en relación con el 2010.
- A continuación se presenta un resumen con los índices obtenidos a través del análisis de los distintos atributos para el 2011.

	2010	2011
IDAR - Suministro de Energía	86,0	77,0
IDAR - Información y Comunicación	50,9	59,6
IDAR - Factura de Energía	87,3	92,0
IDAR - Atención al Cliente	76,9	63,0
IDAR - Imagen de la empresa	72,8	69,0
IDAR - Responsabilidad Social	71,6	68,6

3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva

COMPROMISO

En Edenor, en primer lugar, respetamos este principio a través del cumplimiento de las Leyes Nacionales vigentes: esto es la Ley 20.744 de Contrato de Trabajo (LCT) y la ley 23.551 de Asociaciones Gremiales.

PROCESOS

Desde la política de Recursos Humanos reconocemos a los representantes gremiales como los interlocutores legítimos en cuanto a cuestiones de carácter colectivo, y facilitamos y establecemos canales donde tratar estos temas.

Para los trabajadores, en Edenor se respeta las funciones sindicales que los representantes cumplen y desarrollan, otorgando los correspondientes permisos para que los mismos se desempeñen como autoridades gremiales.

Por su parte, también disponemos de lugares determinados en edificios de administración y en oficinas comerciales y brindamos la disponibilidad horaria para que aquellos trabajadores que cumplen funciones de Delegados Gremiales puedan llevar a cabo su labor, reuniones y consultas de afiliados, dentro de la empresa.

Además la empresa otorga los permisos solicitados para la concurrencia de los trabajadores a eventos de Capacitación y/o Congresos que organizan los Sindicatos y facilita la concurrencia del personal encuadrado en cada gremio a participar en los actos eleccionarios.

ACTIVIDADES

Para institucionalizar el diálogo con los representantes de los trabajadores sindicalizados, y en cumplimiento de lo establecido en los Convenios Colectivos de Trabajo, hay instauradas dos comisiones:

- Comisión de Interpretación y Autocomposición Paritaria

Existe una comisión por cada uno de los Convenios Colectivos vigentes para el personal convenionado de Edenor. Ambas comisiones tratan temas generales relacionados con la revisión de categorías, reubicación y situaciones puntuales del personal. Su importancia radica en que mantiene un canal permanente de diálogo que permite intercambiar opiniones, y evaluar cuestiones



que podrían llegar a modificarse. La Comisión sesiona a requerimiento de los representantes gremiales, generalmente una vez al mes. Durante el 2011 se realizaron 10 reuniones con las entidades gremiales, LyP y APSEE

- Comisión Mixta de Higiene, Salud Ocupacional y Seguridad

Esta comisión está integrada por representantes de Edenor y del Sindicato de Luz y Fuerza, y tiene como objetivo intercambiar información acerca de los accidentes de trabajo y analizar los motivos de ocurrencia de los mismos, así como también la de verificar las condiciones de higiene y seguridad de los distintos establecimientos de la compañía y efectuar propuestas de mejora. La comisión se reunió formalmente cinco veces durante el año 2011.

- Convenios Colectivos de Trabajo

Con relación a la negociación de los CCT durante el año 2011, se celebraron reuniones periódicas en las cuales la empresa y los representantes del Sindicato y de la Asociación consensuaban diferentes temas relativos a la ejecución de la actividad de la empresa y acordaban mejoras salariales para el personal.

RESULTADOS

Somos 2.796 trabajadores, de los cuales cerca del 82%, se encuentran encuadrados en Convenios de Trabajo. Los trabajadores de Producción pertenecen al Sindicato de Luz y Fuerza, mientras que el Personal de Conducción a APSEE (Asociación de Personal Superior de Empresas de Energía). El personal encuadrado en el convenio de Luz y Fuerza está representado por 50 delegados gremiales mientras que los encuadrados en el convenio de APSEE están representados por 14 delegados.

4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

COMPROMISO

Nuestra Empresa se compromete con la lucha contra el trabajo forzoso, el trabajo infantil y la discriminación en todas sus formas, por lo cual hemos establecido distintos procedimientos y programas que contribuyen al cumplimiento de estos principios.

PROCESOS

El área de Recursos Humanos vela por dar cumplimiento a nuestro compromiso. En tal sentido, aseguramos la correcta y legal empleabilidad de nuestro personal a través del cumplimiento de las normas y leyes vigentes para nuestro país, como así también respetando las condiciones de los Convenios Colectivos de Trabajo.

Asimismo, promovemos el desarrollo del empleo en este marco, en nuestra cadena de suministro y de valor.

Para con nuestros contratistas, rige un sistema de "Alta temprana". Esto significa que para poder trabajar, una persona debe poseer el Alta Temprana de la AFIP y presentar la declaración jurada, con estos documentos y el apto por parte del área en la que se va a trabajar, la persona se activa para desarrollar sus tareas.

Nuestra Política de Calidad, Ambiente, Seguridad, Salud Ocupacional y Seguridad Pública, sostiene la promoción en nuestros proveedores y contratistas, de principios consistentes con los que desarrollamos internamente para el personal de la empresa. Uno de los procedimientos se encuentra establecido en la Norma de Recursos Humanos de Control y Verificación de Empresas Contratistas, cuyo objetivo es *"establecer un instrumento de gestión que permita a Edenor verificar el cumplimiento de las Empresas contratistas de sus obligaciones relativas al trabajo y la seguridad social, y establecer los controles exigidos legalmente, con el fin de disminuir el riesgo solidario que pudiera derivar de este tipo de vinculaciones."*

Como administrador, el área de higiene y Salud Ocupacional y los sectores técnicos, cuentan con normas internas que obligan a la realización de controles psicofísicos y la aprobación técnica necesaria para los trabajadores de las mismas. En esta misma línea, se realiza un estricto control



con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la Legislación laboral vigente, la prevención del trabajo forzoso e infantil.

Contamos con medios contratados externamente para realizar denuncias en caso de incumplimientos a nuestro código de ética.

7. Las empresas deberán apoyar un enfoque preventivo en la problemática medioambiental según conste en la política de la empresa.

COMPROMISO

En virtud de la concepción que tenemos del cuidado del Ambiente en Edenor utilizamos un Sistema de Gestión Integrado, que en su faceta ambiental nos permite identificar parámetros ambientales críticos, promover acciones sustentables y conciencia ambiental, y mejorar día a día nuestra toma de decisiones a través de un proceso que tienda a la mejora continua.

Este sistema, es verificado por un programa trianual de auditorías externas, cuyo resultado es la Certificación Ambiental de nuestros procesos bajo el estándar ISO 14001, desde el año 1999.

Dentro de nuestra gestión ambiental, ocupa un lugar de privilegio el mantenimiento preventivo, cuyo objetivo es el control continuo y permanente de las instalaciones con riesgo de impacto significativo.

La realización de este mantenimiento conlleva a lograr cuatro objetivos que implicarán un aumento en la satisfacción de los clientes:

- *Aumentar y/o mantener la calidad del servicio técnico*
- *Aumentar y/o mantener la calidad del producto*
- *Mejorar y/o mantener la seguridad de las instalaciones*
- *Preservar el ambiente*

Asimismo buscamos desarrollar nuestra actividad con procesos y gestiones consistentes con el desarrollo sustentable. Para ello nos apoyamos en la legislación vigente y adherimos a iniciativas y participamos de comisiones que establecen mejores prácticas relacionadas a estos temas. Se interviene activamente en las comisiones de Medio Ambiente de IRAM, CEADS, e IDEA, las cuales permiten establecer comparaciones y mejoras sustanciales entre empresas del mismo ámbito, así como también acordar sobre acciones e indicadores relacionados.

PROCESOS

Evaluaciones de impacto ambiental, y planes de gestión ambiental

Teniendo como principal objetivo la búsqueda de la calidad de vida de nuestros clientes y en respuesta a la creciente demanda, en Edenor nos propusimos realizar fuertes inversiones en la construcción de subestaciones y tendido de líneas de alta tensión.

Las evaluaciones de Impacto Ambiental, son procedimientos técnico-administrativos destinados a identificar e interpretar así como prevenir los efectos de corto, mediano y largo plazo que las

actividades, proyectos, programas o emprendimientos públicos o privados pueden causar al ambiente¹.

En Edenor las utilizamos para la oportuna y adecuada selección de sitios de implantación de Subestaciones y/o recorridos de electroductos a partir de evaluar los aspectos ambientales vinculados a los proyectos, construcciones y explotación de líneas de alta tensión y de las estaciones transformadoras. La consideración de estos aspectos permitirá optimizar la eficiencia de las instalaciones en el largo plazo, el funcionamiento armónico con el ambiente y la prevención de cualquier imprevisto en las actividades relacionadas con nuestro negocio.

En el año 2011 se realizaron cuatro evaluaciones de Impacto Ambiental relacionada al montaje y construcción de la nueva SE Olivos; Manzone; y Tecnópolis, como así también de la ampliación de SE Gral. Rodríguez y montaje de electroducto de 132 kV Malvinas-Pilar..

Por otra parte, continuando con la tarea del cuidado del ambiente de las obras cuyas evaluaciones fueron aprobadas durante el año 2010, se elaboraron los correspondientes Planes de Gestión Ambiental de cada obra y se llevaron a cabo las auditorías ambientales en la ejecución de los trabajos.

Dichas tareas, llevan un componente de control estricto por parte de las autoridades con informes permanentes de cada obra, tanto del ENRE como así también de las autoridades ambientales locales de Provincia de Buenos Aires y/o el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

La ejecución del Plan de Gestión Ambiental 2011, implica mayoritariamente acciones tendientes a reducir los impactos significativos de las instalaciones eléctricas. De todas ellas, se destacan por haber incorporado soluciones ambientalmente adecuadas y económicamente correctas; la optimización en el tratamiento de tierras impregnadas con aceite OF de cables de alta tensión, y la reducción de emisiones de campos electromagnéticos en cámaras de distribución.

Certificación Ambiental

En el año 2011, se realizó durante octubre, la auditoria de recertificación del Sistema de Gestión Ambiental, lo que implicó:

- El reconocimiento del Sistema de Gestión Ambiental
- La distinción de la acción de prevención por sobre la de corrección.
- El registro minucioso de los eventos ambientales para su posterior tratamiento de reducción y eliminación.
- Establecimiento de vínculos de comunicación con la comunidad para consensuar alternativas ambientales.
- El aseguramiento del correcto funcionamiento del sistema a través de auditorías periódicas.

¹ Ley GCBA 123



Las acciones preventivas y/o correctivas encontradas, fueron analizadas. Aquellas que implicaban la generación de planes de acción fueron publicadas en el sistema informático vigente para su posterior monitoreo y seguimiento.

Controles internos

Anualmente en el Plan Ambiental se programan auditorías internas con el objetivo de determinar la conformidad e las actividades, la eficacia y eficiencia del SGI con los requisitos especificados, proporcionar información para la mejora del SGI implementado y para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y normativos que aplique. Durante el 2011, las mismas fueron realizadas en tiempo y forma, y los informes resultantes han sido distribuidos entre las áreas de la empresa, para que se pudieran volcar los hallazgos encontrados en el sistema corporativo vigente. Esto permitió que se le asignara a cada uno, un líder de acción para su ejecución y seguimiento.

PCB

En Edenor hemos mantenido desde el principio de la concesión, una gestión ambiental referida a los PCB, para asegurar el manejo correcto y seguro de los mismos, en cumplimiento de la Normativa Nacional (Ley 25670).

En diciembre del año 2009, con la descontaminación de sus últimos transformadores, dimos por finalizada la gestión de erradicación de transformadores con PCB por encima de las 50 partes por millón, lo que permitió el cumplimiento anticipado del objetivo cuyos requisitos se encontraban establecidos en la Legislación Nacional. El Gobierno de la Provincia de Buenos Aires ha promulgado la resolución N° 1118 con una exigencia superior a la establecida por la Nación, que implica que todos los transformadores con una proporción entre 50 y 2 ppm de PCB, deben ser saneados y declorinados. En tal sentido, comenzamos en setiembre de 2011 un plan de declorinación de aceites con un horizonte de cumplimiento que abarca el año 2020. Dicho plan consiste en sanear los equipos con esas condiciones a medida que los mismos sean retirados de la red para su mantenimiento.

Campos Electromagnéticos y ruidos

Ambos aspectos forman parte de los objetivos y metas de la empresa en lo referido a la gestión ambiental.

La Organización Mundial de la Salud, establece como medida de precaución valores de 100 uT para los campos magnéticos y 5kV/m para los campos eléctricos. La legislación Argentina es más rigurosa al respecto estableciendo valores de 25 uT y 3kV/m respectivamente, que deben ser medidos en los perímetros de las instalaciones eléctricas. En las instalaciones de Edenor se realizaron mediciones verificándose que los valores son muy inferiores a los requeridos por la legislación argentina.

Durante el año 2011 se relevaron 99 cámaras, donde se analizó no solamente el cumplimiento normativo de acuerdo a la exigencia de la Res. SE 77/98 con respecto a campos magnético y eléctrico sino que además se tuvieron en cuenta los usos que se les daba a los locales contiguos a los centros a fin de determinar la posibilidad de incidencia actual o futura de las emisiones electromagnéticas provenientes del equipamiento eléctrico.

En lo referido a Ruidos, también se realiza anualmente el monitoreo y control de las instalaciones para cumplir con reglamentaciones nacionales y evitar ruidos molestos al vecindario.

Se relevaron 12 subestaciones y se realizaron en las mismas, mediciones de campos electromagnéticos y de ruido, arrojando todas ellas un resultado satisfactorio ya que están muy por debajo de los niveles permitidos por la ley.

Control de empresas contratistas

Los representantes de medio ambiente de las distintas zonas de la empresa, realizan controles periódicos a las empresas contratistas. Estos se focalizan en el control relacionado al manejo y acopio de materiales y residuos. De este modo, intentamos transmitir a su área de influencia, valores relacionados con la responsabilidad ambiental y la sustentabilidad de la actividad empresarial en su conjunto.

Durante el año 2011 se realizaron 36 controles temáticos relacionados a la gestión ambiental de las empresas contratistas en los obradores de las mismas. Éstos son documentados a fin de contar con evidencias objetivas que permitan la identificación y trazabilidad de lo realizado.

RESULTADOS

Campos electromagnéticos

Del programa de relevamiento de los centros de transformación ubicados en sitios considerados sensibles para la población, surgió información que fue evaluada entre los sectores de Medio Ambiente, Normas e Instalaciones de Distribución y los sectores técnicos de Mantenimiento de las áreas operativas.

Como resultado de ello, se adecuaron 6 cámaras con diferentes soluciones según el caso, teniendo en cuenta las posibilidades edilicias y económicas para llevarlas a cabo.

Ruidos

Como consecuencia de modificaciones producidas en el entorno, como ser, nuevas construcciones vecinas o reducción o eliminación de masa vegetal existente, produjo en tres subestaciones una variación de incremento del nivel sonoro, principalmente en horario nocturno.

Es así que la Empresa se encuentra abocada al proyecto de obra para eliminar el impacto de ruido.

8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

COMPROMISO

En el contenido de nuestra Política de Calidad, Ambiente, Seguridad, Salud ocupacional y Seguridad Pública, hacemos especial hincapié a la necesidad de llevar a cabo actividades que promuevan el uso responsable de la energía.

Esta política prevé:

- "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."
- "Fomentar el uso racional y seguro de la energía entre nuestros clientes y la comunidad en general."

Asimismo los Ejes Estratégicos de nuestra empresa, incluyen el cuidado del entorno a través de acciones responsables con el presente y el futuro y el aseguramiento de la continuidad de la actividad empresarial, compatibilizando las acciones sociales y ambientales con el desempeño económico de la empresa.

PROCESOS

Capacitación

En Edenor hemos dedicado un gran esfuerzo a concientizar sobre el Uso Racional de la Energía, y a partir de allí hemos desarrollado capacitaciones y comunicaciones constantes con nuestros clientes, a través de los distintos canales disponibles y una iniciativa conjunta con autoridades públicas.

Es política en Edenor:

- Prevenir las posibles enfermedades y accidentes de las personas y la contaminación del ambiente, de manera que las actividades que realiza sean ejecutadas con calidad y cuidando la integridad de los trabajadores, la población en general, la propiedad y el ambiente.
- Mantener una relación fluida con las autoridades competentes en los distintos niveles jurisdiccionales, participando en el desarrollo de acciones que contribuyan a promover y mejorar los principios de calidad, seguridad, salud ocupacional, seguridad pública y cuidado del ambiente.

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

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

Durante el año 2011 la capacitación en Gestión Ambiental sumó un total de 3360 hs en temáticas relacionadas a la gestión de residuos y documentación, uso racional de la energía, procedimientos ambientales y sistema de gestión ambiental.

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

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

Programa Nacional de Uso Racional y Eficiente de la Energía (PRONUREE) en 2011

El programa fue lanzado por el Poder Ejecutivo Nacional el 21 de Diciembre de 2007 y comenzó a implementarse a principios de Enero de 2008. El objetivo central del programa proponer un conjunto de medidas que contribuyan a mejorar la eficiencia energética en nuestro país y de ese modo cuidar el medio ambiente. El programa incluye toda una serie de acciones entre las que se encuentran:

- la promoción del uso eficiente de la energía eléctrica en los edificios de la Administración Pública Nacional, el sector industrial y comercial, el alumbrado público y los semáforos;
- un programa de Educación, concientización e Información a la población en general y a los niños en edad escolar en particular;
- el reemplazo masivo de lámparas incandescentes por lámparas de bajo consumo;
- el establecimiento de un régimen de etiquetado de eficiencia energética
- auspiciar acuerdos de racionalidad energética con grandes consumidores y con empresas distribuidoras de energía eléctrica.

En respuesta a dicha convocatoria, participamos activamente aprovechando la cercanía con nuestros clientes, en las acciones referidas al cambio de lámparas, y en la concientización sobre el uso racional de la energía eléctrica.

Durante 2011 se entregaron un total de 119.225 de lámparas bajo consumo.

Tratamiento de Residuos

Los residuos generados a partir de las actividades desarrolladas en la Empresa se discriminan en distintas categorías, a partir de las cuales cada tipo de residuo recibe un trato acorde a sus características distintivas: la forma de almacenamiento, las adecuadas condiciones que deben poseer los depósitos y el manejo de los recipientes y/o contenedores.

Huella de Carbono

Con el objetivo de incrementar la consistencia de la política de Desarrollo Sustentable, en el transcurso del 2011, se recopilaron los datos para finalizar con la 1° Fase del Inventario de emisiones de GEI. (Gases de Efecto Invernadero)

El mismo se desarrolló en base al Protocolo GHG, del World Business Council for Sustainable Development y el World Resource Institute.

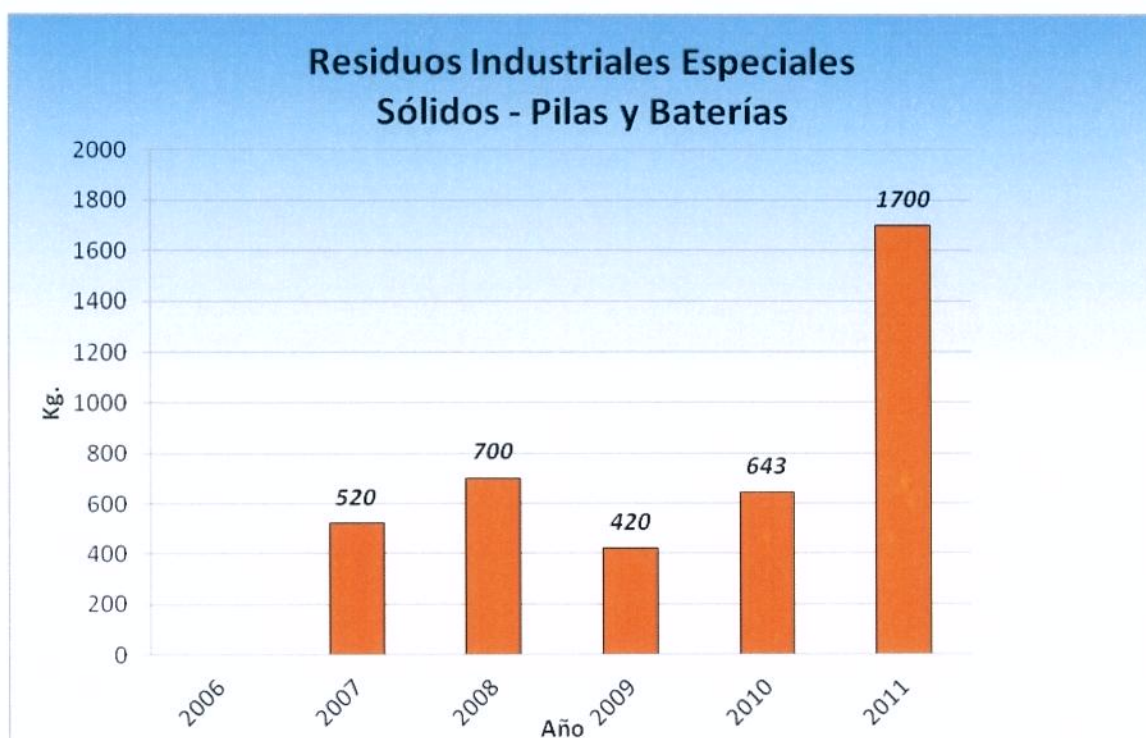
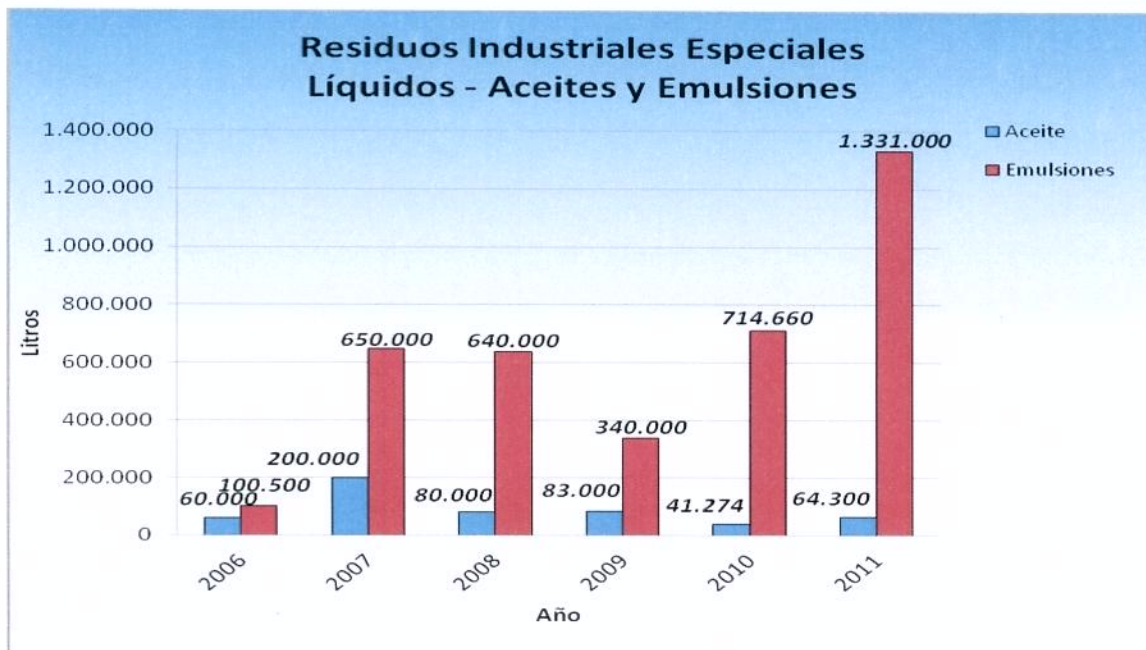
RESULTADOS

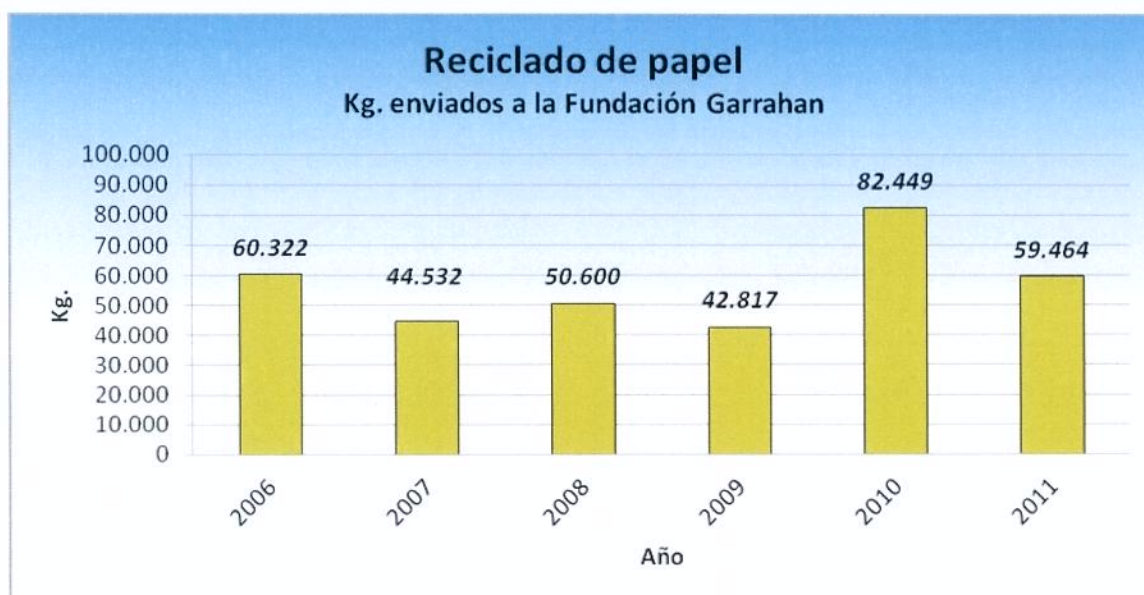
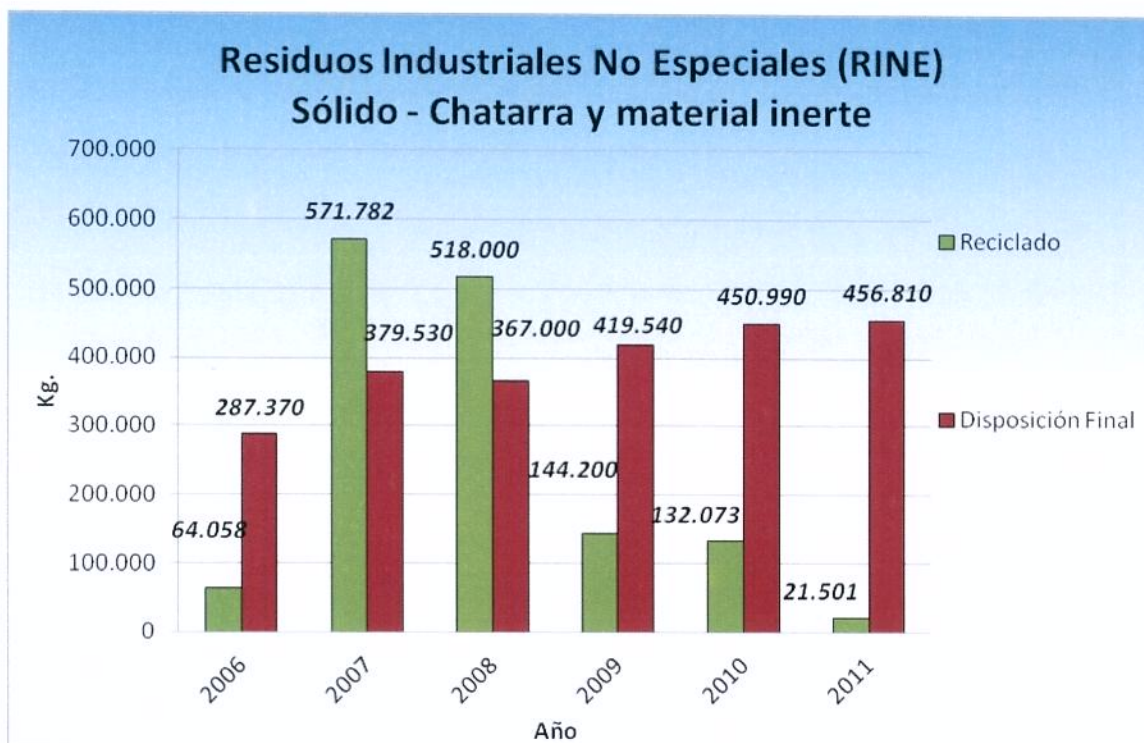
Durante el año 2011 se enviaron para su reciclado 59 toneladas de papel y el 100% de los RINE (Recursos industriales no especiales) generados, siendo el objetivo anual de 75%.

Asimismo, se ha recuperado el 100 % de los aceites residuales, superando al objetivo anual del 90%.

Cabe aclarar que, a partir de 2011 el servicio de fotocopiado e impresiones es brindado por una empresa proveedora del servicio. De esta manera, la gestión de insumos y los cartuchos de toner en desuso es tratado por dicha empresa, habilitada a tal fin, en consonancia con los principios de Responsabilidad Extendida del Producto.







9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

COMPROMISO

En Edenor, partimos de un enfoque preventivo respecto de la preservación del Medio Ambiente, de ahí surge nuestro compromiso con todos aquellos desarrollos tecnológicos que contribuyan de forma significativa a esta perspectiva.

En la política de Calidad, Ambiente, Seguridad, Salud Ocupacional y Seguridad Pública *"apoyamos la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías, respetuosas del ambiente y la seguridad"*².

La actividad eléctrica, es muy específica y requiere de la investigación de especialistas en el tema para el desarrollo de nuevas tecnologías. Es por esto que fomentamos, la investigación, desarrollo y diseño de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

En algunos casos, estos desarrollos provienen del trabajo diario del personal de la empresa, y en otros casos, el diseño y desarrollo proviene de la necesidad técnica y de la sociedad. En la empresa no se realizan solamente el desarrollo de tecnologías respetuosas del ambiente, sino que también se desarrollan equipos con beneficios técnicos para la especialidad eléctrica. Estos son también realizados por el personal de la empresa.

Desde la alta dirección se promueven estas acciones, con apoyo económico y de exposición

PROCESOS

Innovación tecnológica.

Casas por + energía

Desde 2006 Edenor trabaja para sumar criterios de eficiencia energética a la vivienda social. En este caso, junto con la Embajada de Alemania en Buenos Aires, el Municipio de Moreno y la Fundación Foro de Vivienda Social y Eficiencia Energética, se avanza para la creación del Primer barrio energéticamente eficiente de la Argentina, buscando llegar a las 100 viviendas eficientes ("Proyecto100").

En diciembre de 2011 se inauguraron 130 viviendas sociales del barrio La Perla, en Moreno. Allí Edenor junto a sus socios llevaron adelante las siguientes actividades: instalación de energía solar térmica a una muestra de 23 viviendas nuevas, implementación de un programa de capacitación a todo el barrio en el Uso Sustentable de la Vivienda, medición y evaluación tanto técnica como social del desarrollo del programa y sus resultados.

Sumadas a las 10 viviendas energéticamente eficientes inauguradas en 2010, con esta nueva etapa el barrio La Perla contará con 33 viviendas sociales más sustentables, con 33 familias que ahorrarán

² P57. Política de Calidad, Ambiente, Seguridad, Salud Ocupacional y Seguridad Pública de Edenor.



hasta el 50% de su energía, mejorando su calidad de vida, su presupuesto y reduciendo su impacto medioambiental

La Red Inteligente: un paso adelante hacia la sustentabilidad energética

En el marco del Plan Tecnológico, y acorde a su Misión de ser una empresa tecnológicamente avanzada; Edenor ha implementado durante los últimos años una serie de innovaciones tecnológicas cuyo horizonte es lograr una gestión inteligente de la red.

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

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

- Beneficios esperados

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

Eficiencia para el Sistema – mejorando el perfil de demanda para aprovechar la infraestructura disponible.

Economía de Generación – optimizando las distintas opciones de generación a partir de fuentes renovables y no renovables.

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

Confiabilidad de Servicio – detectando sobrecargas o averías en el sistema y reconfigurando el flujo de energía para prevenir o minimizar un potencial corte.

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

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

A continuación se describen los proyectos más relevantes efectuados en el período 2011:

- ✓ Telecontrol y Telesupervisión de la red MT

Durante 2011 se licitó una versión mejorada de equipos de telesupervisión para centros de transformación MT/BT. Las mejoras incluyen una versión más compacta, capaz de recolectar la indicación del paso de la corriente de cortocircuito, presencia de agua e ingreso de personal al recinto. Se han efectuado 6 instalaciones totalizando 450 unidades, previendo continuar las tareas en 2012.

Han sido integrados al SCADA otros 18 equipos de Telecontrol (seccionadores y reconectores electrónicos) totalizando 35 unidades. Estos dispositivos actúan como protección de las redes aéreas de MT y permiten realizar maniobras remotas para seccionar ésta ante la ocurrencia de una falla.

✓ **Telemedición**

Se continuaron investigando diferentes soluciones para lectura remota de medidores. Se efectuaron dos pruebas piloto de sistemas multimarca y multiprotocolo; que permiten la lectura, gestión, análisis de pérdidas y detección de fraudes. Se han instalado un total de 26 medidores ubicados en clientes industriales y subestaciones AT/M comunicándolos mediante telefonía fija, telefonía celular e intranet corporativa. Las pruebas incluyeron el uso de sondas ópticas para conectar el equipo de comunicación al medidor, evitando la necesidad de modificarlo y disminuyendo los costos de una potencial implementación a gran escala. Se prevé continuar en 2012 con diversas propuestas de telemedición.

Proyecto INRESUD

Este proyecto, tiene como objetivo impulsar la introducción en el país de tecnologías asociadas con la interconexión a la red eléctrica de sistemas FV distribuidos en áreas urbanas y periurbanas.

En el 2011 se llevó a cabo la firma del acuerdo de conformación de la sociedad participante, instituciones públicas y empresas privadas.

Asimismo, tanto el Director de Prospectiva de la Secretaría de Energía como el ENRE, manifestaron su interés en el mismo.

Durante el año 2012, se confeccionarán las especificaciones de diseño correspondientes y se comenzarán a llevar cabo las licitaciones de los equipos.

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

COMPROMISO

La inquietud principal de nuestra Empresa es el trabajar para combatir posibles acciones de corrupción, extorsión y/o soborno, esto se canaliza en la Visión Estratégica. En ella se incluyen valores que deben guiar las conductas de todo el personal a la honestidad y transparencia.

La eticidad de las conductas es nuestra firme preocupación, en función del vínculo constante que tenemos con la sociedad. Es por eso que queremos hacer un esfuerzo consciente para preservar el espíritu de integridad que resulta fundamental para el progreso de la Compañía, poniendo énfasis en la honestidad, cooperación, solidaridad y respeto mutuo que son los pilares que deben sustentar nuestra acción.

Con la Política de Recursos Humanos procuramos establecer y mantener canales de comunicación de doble vía, que permitan transmitir las políticas y decisiones empresarias, y asegurarse de su comprensión y acatamiento, a la par de recibir y comprender las inquietudes y necesidades del personal.

A continuación destacamos los puntos relacionados con este principio de nuestro Código de Ética:

- Consideramos fundamental que cada uno de nosotros entienda la importancia de actuar con honestidad, como un componente indispensable del profesionalismo, y de acuerdo a las políticas y procedimientos que expresan los principios éticos de la Empresa, y asuma la responsabilidad que en relación con los mismos le compete, desde su puesto de trabajo.
- Una conducta correcta implica un tratamiento profesional, honesto y equitativo con los empleados, clientes, proveedores, y público en general, inspirada en el respeto por el individuo, y por la sociedad en que actuamos.
- El trato amable, cortés y con actitud de servicio con clientes, y público en general, debe primar en las relaciones comerciales. La información que se brinda debe ser clara y correcta, encausando las solicitudes y reclamos por los canales formales.
- Relación con los proveedores y cortesías comerciales: Deberán evaluarse de manera imparcial los bienes y servicios ofrecidos por proveedores. Los empleados no podrán aceptar dinero, regalos, favores, atenciones y otros incentivos de clientes o de personas y organizaciones que tengan o procuren realizar negocios con la compañía.

PROCESOS

Relaciones claras con nuestros proveedores y contratistas.

En el caso de las actividades relacionadas con el proceso de Abastecimiento y Logística, se rigen por la Norma NAL 100, que regula el accionar de los distintos actores del proceso. La transparencia



del mismo queda determinada por la inclusión de distintos actores en las actividades de compra y abastecimientos: en ellos intervienen el CEO en algunos casos, la Dirección de Finanzas y Control, la Comisión de adjudicaciones, la Gerencia de Abastecimientos y Logística, los Clientes internos (el área de la empresa que tiene la necesidad), la Dirección Técnica que controla los materiales relacionados con la actividad técnica, y las gerencias de Asuntos Legales e Impuestos. Entre algunos de los requisitos para la Gerencia de Abastecimientos y Logística, queda expresamente prohibido facilitar información a los oferentes sobre los precios ofertados por sus concurrentes o aquellos a los que se ha contratado finalmente.

Con respecto a aquellas licitaciones que se rigen por la Ley del Comercio Trabajo Argentino, la adjudicación debe publicarse en la página web de la oficina Nacional de Contrataciones.

Como nos comunicamos entre nosotros

En lo que se refiere a la comunicación interna, para asegurarnos que cada persona de la compañía esté notificada y reciba todas las comunicaciones en tiempo y forma, contamos con diversos canales de comunicación interna:

- Revista bimensual interna "A toda luz".
- Carteleros en todos los Edificios.
- Flash informativo
- Intranet (página web interna de la empresa)
- Comunicaciones incluidas con los recibos de sueldo.
- Reporte de sustentabilidad

Compromiso Ético

En Edenor tenemos hace dos años un canal de comunicación pensado para facilitar la detección de presuntas irregularidades dentro de la empresa.

El objetivo es contar con alertas sobre comportamientos irregulares relacionados con:

- 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

Las denuncias pueden ser realizadas por cualquier persona que trabaje en Edenor, llamando a una línea telefónica confidencial o a través de la web en el sitio www.eticaedenor.kpmg.com.ar. A fin de garantizar la confidencialidad y el anonimato del denunciante, estos canales son administrados por una consultora externa e independiente a la empresa con experiencia en esta clase de servicios.

Cotización de las acciones de Edenor en la Bolsa de BA y NY- Implementación de la Ley Sarbanes Oxley

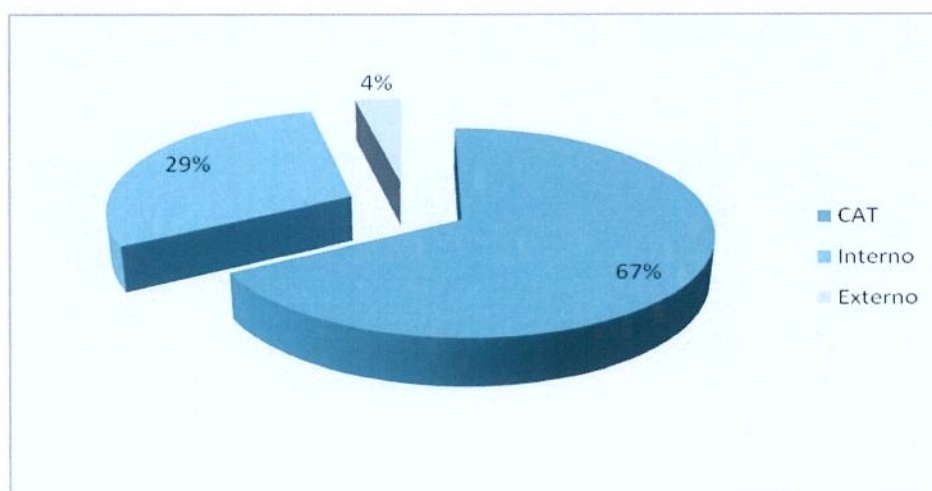
Con motivo del ingreso al mercado de capitales internacionales a través de la oferta pública de títulos valores en los Estados Unidos, Edenor debió asegurar que los procesos de negocio y la información financiera integren el marco de control requerido por las regulaciones locales e internacionales. Dentro de estas regulaciones es imprescindible el cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley del 2002 ("SOX"), reglamentada por la SEC, la que 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. Esta ley garantiza la protección del accionista, mejora la transparencia y calidad de la información y regula las conductas y prácticas éticas de los negocios.

Por ello, desde el año 2006 la Dirección de Edenor adecuó sus procesos y controles a los requerimientos establecidos por estas normativas. En tal sentido, anualmente se actualizan las matrices de riesgos y controles mediante relevamientos con los referentes de los procesos focalizando en las áreas de mayor riesgo y se ejecutan las pruebas de efectividad de operación de los controles identificados como claves por el Management. Durante los últimos cuatro ejercicios la compañía ha certificado sus procesos sin observaciones.

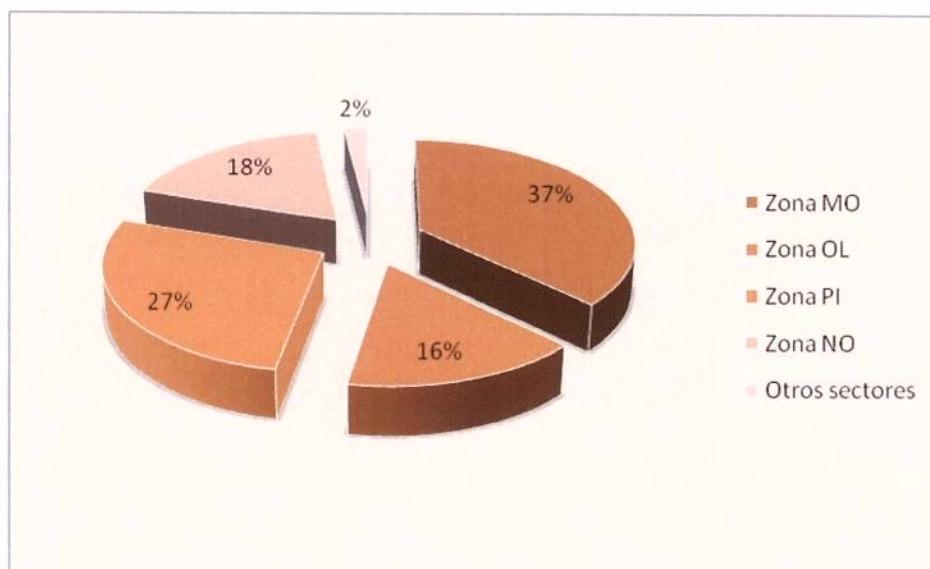
Resguardo Patrimonial

La actuación de la Gerencia de Resguardo Patrimonial, se enfoca en dos planos: uno interno y otro externo, con denuncias que provienen de ambos ámbitos. Actúa como un área de apoyo a la actividad central de la compañía, y su objetivo es velar por el correcto respeto de las instalaciones y edificaciones de la misma.

Durante 2011 se recibieron 404 denuncias, que de acuerdo al origen, en su gran mayoría provienen del Centro de Atención Telefónica.



De las 404 denuncias, en el siguiente gráfico se observan los sectores con más incidencias.



La Gerencia clasifica las denuncias según tipo en:

- Robo de materiales y equipos
- Corrupción
- Pedido de dinero
- Fraude eléctrico (de terceros o propio)
- Agravio verbal
- Comportamiento agresivo
- Robo viviendas
- Ejecución incorrecta de trabajos
- Ofrecimiento de servicios particulares
- Otros

Información privilegiada

Con el objetivo de cumplir con la normativa nacional vigente³ y llevar adelante un correcto desarrollo de su gobierno corporativo, el Directorio de Edenor aprobó una "Política sobre Realización de Operaciones con Valores de Edenor" (P58) que entró en vigencia en 2008. En dicha política se

³ Ley de Oferta Pública y la normativa de la Comisión Nacional de Valores (CNV)



especifica que aquellos empleados de la Compañía con acceso a Información Privilegiada que pueda afectar el valor de cotización de las acciones de Edenor, deben guardar confidencialidad sobre esos datos y cumplir estrictas normas al comprar o vender acciones de la empresa.

Esta política surge ante la necesidad de regular la utilización de "información interna" que tienen quienes pertenecen o están relacionados de cualquier modo con la Empresa.