



INFORME
DE
SOSTENIBILIDAD

2011

Índice

Carta del Gerente General	pag. 3
Introducción	pag. 5
Perfil de Edesur	pag. 9
Compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético	pag. 17
Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad	pag. 23
Compromiso con la modernidad, cercanía y calidad de vida	pag. 33
Compromiso con la innovación y la eficiencia energética	pag. 38
Compromiso con la protección del entorno	pag. 40
Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de nuestros trabajadores y contratistas	pag. 50
Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos	pag. 66
Anexo	pag. 70
Tabla GRI – Pacto Global	pag. 71

Carta del Gerente General

(1.1) (1.2)

Tenemos el agrado de presentar el sexto Informe de Sostenibilidad 2011 de Edesur, que reporta el accionar de la compañía en materia de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible. A su vez, el mismo se constituye en nuestra Comunicación sobre el Progreso para ser presentada ante el Pacto Global.

Este Informe ha sido elaborado siguiendo la Guía G3.1 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) y los principios del Pacto Global (PG). Por ello es el medio que utilizamos para reafirmar nuestro compromiso con la iniciativa lanzada por las Naciones Unidas a favor de los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Desde nuestra organización asumimos la responsabilidad como ciudadanos corporativos de gestionar la compañía con una orientación que mantiene el desarrollo económico, el cuidado del medio ambiente y el compromiso social presentes en nuestras políticas y ejes estratégicos.

A pesar del contexto económico adverso en el que se desarrollaron las operaciones, durante 2011 Edesur ejecutó el plan anual de inversiones más elevado desde el comienzo de la emergencia económica alcanzando una cifra de \$679,7 millones, suma que resulta un 51,8% superior al monto invertido en 2010. Esto ha permitido lograr una mejora en la calidad de servicio, reduciendo la duración y la cantidad de interrupciones en un 35% y 25%, respectivamente.

En este sentido, uno de los proyectos más importantes que ha implementado nuestra empresa fue el del telemando con el objeto de reducir los tiempos de reposición y mejorar los indicadores de calidad de servicio. El proyecto de Telecontrol de la red de media tensión es una importante innovación tecnológica que permitirá disminuir los tiempos de interrupción del suministro a una gran cantidad de clientes ante una avería en la red de media tensión, a través de la teledetección de fallas y operación remota de la red logrando la primera normalización desde el Centro de Control.

A su vez se realizaron importantes obras en las subestaciones Don Bosco y Quilmes con el objetivo de atender el crecimiento de la demanda que en el año 2011 se incrementó un 2,9% respecto de 2010.

Las pérdidas de energía se han vuelto a mantener por debajo del 11% de la energía entregada a la red, registro que resulta comparable a nivel internacional y que evidencia la eficiencia en la gestión de lucha contra el hurto de energía.

En este escenario Edesur mantuvo e incluso extendió las certificaciones de sus sistemas de gestión en las normas ISO 14001, ISO 9001 y OHSAS 18001, obtenidas en 2001 y sostenidas durante todo el período de emergencia económica. A su vez, ha completado un año sin accidentes laborales de personal propio, vinculados al riesgo eléctrico o a la caída en altura. Esto es una muestra que nuestra compañía prioriza, ante todo, su compromiso con la calidad, la seguridad y el medio ambiente.

En materia de Recursos Humanos debe reconocerse la actitud y la dedicación de todos los trabajadores de la compañía que cada día se empeñan por superarse y trabajan para brindar un servicio y una atención de calidad a nuestros clientes.

En 2011 nuestra compañía recibió dos importantes reconocimientos en materia de comunicación institucional, EIKON DE ORO en la categoría de Comunicación Interna, por la campaña que se realizó "Si estás vos hay equipo" y EIKON DE ORO en la categoría de Comunicación de Crisis, por el desempeño en la crisis del servicio sufrida en diciembre del 2010 causadas por las altas temperaturas. Y mantuvo un lugar en la Mesa Directiva del Pacto Global de las Naciones Unidas, luego de la Asamblea de la Red Argentina celebrada en el año 2011.

En Edesur tenemos el convencimiento que la educación es un pilar fundamental en la actitud responsable de los consumidores para garantizar el Desarrollo Sostenible. Por ello, se mantuvieron activos los programas destinados a generar conciencia y conocimiento del sector eléctrico y del uso seguro y eficiente de la electricidad en la comunidad educativa, como "El viaje de la energía" y "EDESUR por los chicos" que llegan a la sociedad gracias a nuestro compromiso social.

Sostenibilidad es crecimiento responsable, integrando oportunidades sociales y ambientales en la estrategia y el modelo de gestión, posibilitando la consecución de los objetivos del negocio, maximizando la creación de valor junto al respeto de la sociedad en que opera.

El proceso de reflexión estratégica acometido por EDESUR tiene como uno de sus resultados más sobresalientes la formalización de la Política de Sostenibilidad de la Compañía, desarrollada a través de los "7 Compromisos por un Desarrollo Sostenible".

El objetivo de este Plan EDESUR de Sostenibilidad 2009-2012 es sentar las bases que permitan a la Empresa convertir el compromiso con la Sostenibilidad en una herramienta generadora de capacidades distintivas y de ventajas no imitables, una herramienta creadora de confianza entre los grupos de interés concurrentes, que acompañe al desarrollo del negocio y que apoye la consecución de sus objetivos en el medio y largo plazo.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and strokes, positioned above the name and title of the General Manager.

Antonio Jerez Agudo
Gerente General

Introducción

Alcance

(3.1) (3.2) (3.3) EDESUR presenta su sexto Informe de Sostenibilidad como muestra de su compromiso con el Desarrollo Sostenible y la transparencia. Al igual que los años anteriores, este reporte se ajusta a los requerimientos del Global Reporting Initiative (GRI) y, a partir de 2011, a su última versión G3.1 y al Suplemento Sectorial de la Industria Eléctrica (EUSS).

Los contenidos de este documento comprenden desde el 1° de enero hasta el 31 de diciembre de 2011. En esta oportunidad, el informe se organizó con el foco puesto en los Siete Compromisos Corporativos de la Política de Sostenibilidad.

(2.4) (3.6) (3.7) Como límites de cobertura para el presente reporte se consideraron las entidades que funcionan dentro del área de concesión de la Compañía.

(3.8) En cuanto al alcance de este informe, se considera la información de la Compañía en sus aspectos económicos, sociales y ambientales correspondientes a sus operaciones en su área de influencia que abarca $\frac{3}{4}$ partes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y 12 partidos de la zona sur del Gran Buenos Aires.

(3.9) El proceso de relevamiento de la información e indicadores de gestión se realizó siguiendo el lineamiento de los Protocolos Técnicos de Indicadores del G3.1.

Los principios rectores

(3.5) Los indicadores de desempeño seleccionados y reportados en este informe cumplen con la definición del Protocolo G3.1, el que considera los siguientes principios:

- Materialidad o relevancia
- Exhaustividad
- Contexto de sostenibilidad
- Participación de los grupos de interés

Materialidad

El presente informe fue realizado a través de una tarea coordinada por la Gerencia de Comunicación junto con la Dirección de Recursos Humanos y la Gerencia de Calidad, Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible.

La información contenida en el presente informe comprende aquellos aspectos que reflejan los impactos significativos sociales, ambientales y económicos de la organización y se ajusta a los requerimientos solicitados por la metodología de la guía GRI para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, en su Versión G3.1. del año 2011.

Como se indica en el apartado anterior el mismo cubre el período que va entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2011 y constituye una continuidad de los informes anteriores de Responsabilidad Social Empresarial realizados en los años 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010. Además, se consideran los Principios del Pacto Global con el objeto de cumplir con los requerimientos para la presentación de la Comunicación sobre el Progreso.

Para ampliar información sobre el Informe puede dirigirse a: rse@edesur.com.ar

Grupos de interés y medios de relacionamiento

(4.14) (4.15) (4.16) (4.17) Edesur tiene un área de concesión de 3.309 km² que abarca la zona centro, oeste y sur de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y doce municipios del sur del Gran Buenos Aires, donde la Compañía desarrolla sus operaciones y realiza sus acciones de RSE. A su vez, por ser un servicio público esencial, su actividad se encuentra regulada y las autoridades nacionales, provinciales y municipales conforman su universo de grupos de interés.

El principal desafío de la empresa consiste en construir relaciones con sus grupos de interés y mantener un canal de comunicación abierto para informar sobre los planes de inversión de obras que desarrolla la Compañía con el objeto de brindar una óptima calidad de servicio.

Grupos de Interés	Subgrupo	Canales de comunicación	Área involucrada
Autoridades	Nacionales Provinciales Municipales Ente Regulador	Atención personalizada Reuniones Visitas Cartas, correos electrónicos	Gerencia General Dirección de Distribución Dirección Comercial Gerencia de Asuntos Legales Gerencia de Medio Ambiente, Calidad y Desarrollo Sostenible Gerencia de Comunicación
Organización	Empleados	Intranet Línea Directa Revista Corporativa Carteleros Encuesta de clima laboral Jornadas corporativas	Gerencia General Dirección de Recursos Humanos Gerencia de Comunicación
	Accionistas	Reuniones de Directorio Asambleas de accionistas Memoria y Balance Estados contables trimestrales Informe de Sostenibilidad Código de gobierno societario Página web	Gerencia General Dirección de Administración y Finanzas Gerencia de Auditoría Interna Gerencia de Comunicación
Proveedores	Proveedores	Página web Memoria y Balance Informe de Sostenibilidad Cursos de capacitación	Dirección de Servicios Dirección de Recursos Humanos Dirección de Distribución Dirección Comercial Gerencia de Medio Ambiente, Calidad y Desarrollo Sostenible Gerencia de Comunicación
	Contratistas		
Clientes	Clientes residenciales	Oficinas comerciales Centro de atención	Dirección Comercial Gerencia de

	Clientes Medios Grandes Clientes Organizaciones de consumidores	telefónica Página web Newsletter Memoria y Balance Informe de Sostenibilidad	Comunicación
Comunidad	Comunidades locales Instituciones públicas Organizaciones de bien público	Página web Informe de Sostenibilidad Memoria y Balance	Dirección Comercial Gerencia de Comunicación

Hitos 2011

1	Compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético	EDESUR desde 2004 ha adherido al Pacto Global y desde 2008 integra la Mesa Directiva del Pacto Global en Argentina. Se han emitido anualmente la Memoria y Balance y el Informe de Sostenibilidad.
2	Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad	Durante 2011 se han alcanzado las metas de calidad de servicio (FMIK y TTIK) y de atención a clientes (IDAR y Atención Telefónica) y la facturación de otros ingresos no vinculados a la venta de energía fue superior en un 15% a la registrada en 2010. Y se han analizado satisfactoriamente todas las denuncias del Canal Ético.
3	Compromiso con la modernidad, cercanía y calidad de vida	Se ha promovido entre los contratistas y proveedores la certificación de los Sistemas de Gestión (SG) en normas de calidad, Seguridad y ambientales y la adhesión al Pacto Global y a Códigos Éticos.
4	Compromiso con la innovación y la eficiencia energética	Se revisó el portfolio histórico y se estableció uno nuevo para las líneas de Distribución y Comercial. Se inició el proyecto de Tele Control de cámaras transformadoras (CTs). Se realizó la medición de la Huella de Carbono del Edificio Central.
5	Compromiso con la protección del entorno	Se han mantenido las certificaciones de los Sistemas de Gestión ISO 14001, ISO 9001 y OHSAS 18001. Se han cumplido las metas ambientales del Plan de Sostenibilidad y del Plan de Gestión Ambiental, informado semestralmente al ENRE.
6	Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de nuestros trabajadores y contratistas	Se han cumplido satisfactoriamente las metas en cuanto a reducción de accidentes graves e inspecciones de seguridad (IPAL), no así la del Índice de Frecuencia.
7	Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos	Se implantó un Plan de Sostenibilidad, se implantaron planes de mejora de calidad de servicio (Planes invierno y verano). Se mantuvieron las acciones Sociales en curso (Comedores Infantiles, Missing Children, el Viaje

		de la Energía, reciclado con Hospital Garrahan) y se renovó con las Autoridades el Acuerdo Marco para la provisión de Energía Eléctrica a Barrios carenciados.
--	--	--

Perfil de Edesur**Nuestra compañía**

(2.1) Empresa Distribuidora Sur Sociedad Anónima (EDESUR S.A.)

(2.4) Domicilio: San José 140
Código Postal/CPA: C1076AAD
Localidad: Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Teléfono y fax: (00 54 11) 4370-3700
Página Web: www.edesur.com.ar
Emergencias: 4381-1313
Atención al Cliente: 0800-333-3787
emergencia@edesur.com.ar

(2.2) (2.6) EDESUR es una de las sociedades surgidas del proceso de transformación del sector eléctrico desarrollado por el Poder Ejecutivo Nacional entre los años 1991 y 1992. La ley N° 24.065, conocida como de "Marco Regulatorio Eléctrico" –sancionada por el Congreso de la Nación– y sus decretos reglamentarios, establecieron los lineamientos y pautas principales para la reestructuración y privatización de la industria eléctrica.

(2.5) (2.7) El objeto social de EDESUR es la prestación del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica en la zona sur de la Capital Federal y doce partidos del Gran Buenos Aires (Almirante Brown, Avellaneda, Berazategui, Cañuelas, Esteban Echeverría, Ezeiza, Florencio Varela, Lanús, Lomas de Zamora, Presidente Perón, Quilmes y San Vicente), así como la adquisición de la propiedad de acciones de otras empresas distribuidoras de energía eléctrica, en forma individual o asociada con terceros, previo cumplimiento de la legislación aplicable, y la prestación de servicios de operación vinculados con distribución y comercialización de energía eléctrica a dichas empresas.

El 1° de septiembre de 1992 se realizó la toma de posesión por parte del consorcio adjudicatario, iniciando EDESUR sus actividades dentro del área de concesión.

Edesur es una de las más importantes distribuidoras de energía eléctrica de Argentina, con un nivel de venta total de energía de 16.870 GWh anuales.

Estructura societaria

(2.3) El capital autorizado de EDESUR es de \$898.585.028 representado por 506.421.831 acciones ordinarias escriturales clase "A" y 392.163.197 acciones ordinarias escriturales clase "B".

EDESUR - Participación accionaria al 31 de diciembre de 2011

ACCIONISTA	%	N° Acciones
CLASE A		
Distrilec Inversora S.A.	56,358%	506.421.831
CLASE B		
Enersis S.A.	16,025%	143.996.758
Chilectra S.A.	20,848%	187.333.996
Endesa Latinoamérica S.A.	6,224%	55.933.000

Otros accionistas	0,545%	4.899.443
TOTALES	100,000%	898.585.028

Al presente, DISTRILEC -la sociedad inversora controlante de EDESUR- posee el 56,358% de las acciones, siendo sus accionistas sociedades del Grupo Enersis (51,5%), controlado por el Grupo ENDESA. A partir del 25 de junio de 2009, el Grupo ENEL es controlante de ENDESA, ya que es tenedor del 92,06% de su capital social. Del 48,5% restante del capital social de DISTRILEC, son tenedores sociedades del Grupo Petrobras.

Área de concesión

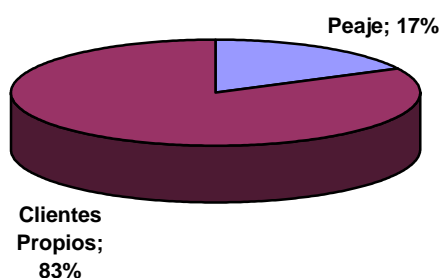
(2.2) (2.3) (2.7) (3.8) (DMA EC) EDESUR presta el servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica en la zona sur de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (C.A.B.A.) y en doce partidos de la provincia de Buenos Aires (Almirante Brown, Avellaneda, Berazategui, Cañuelas, Esteban Echeverría, Ezeiza, Florencio Varela, Lanús, Lomas de Zamora, Presidente Perón, Quilmes y San Vicente).

Clientes

(2.8) (EU3) El número total de clientes a fines de 2011 alcanzó los 2.388.605, representando un incremento neto de 1,5%, comparándolo con el año 2010. Este indicador mantiene por noveno año consecutivo la tendencia creciente. La desagregación de los mismos según el uso de la energía es:

Tipo de Consumidor	2010	2011	Δ
Residencial	2.048.474	2.083.163	1,69%
General	296.923	297.952	0,35%
Grandes Consumidores	7.323	7.490	2,28%
Total	2.352.720	2.388.605	1,53%

Participación del peaje en la energía



Instalaciones

(EU1) (EU4) La energía ingresada a la red de la compañía llegó a los 19.260 GWh.

Los datos de líneas a Diciembre 2011 son:

Líneas de AT: 6.552 km

Líneas de MT: 39.771 km

Líneas de BT: 119.295 km

CTs y Subestaciones:

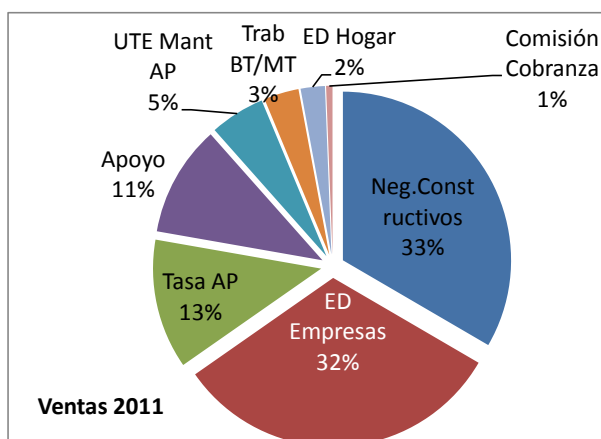
CT: 243.172

Subestaciones: 69

Otros negocios

(2.2) En 2011, la facturación de otros ingresos no vinculados a la venta de energía, fue superior en un 15% a la registrada en 2010.

Las líneas de negocios más destacadas, fueron los “Constructivos” y “EDESUR Empresas”, que en conjunto representaron el 65% de los ingresos del rubro. Esto se logró a través de una identificación acertada de los servicios que nuestros clientes demandaban.



Contexto de sostenibilidad

Las empresas distribuidoras de energía eléctrica son el nexo entre el sector y los clientes finales. La energía generada y transmitida, es entregada a los consumidores por las distribuidoras, que son la cara visible frente a la sociedad.

Riesgos y desafíos

(1.2) Desde el año 2001 a la fecha, el incremento de costos por unidad de energía distribuida por EDESUR fue del 816% mientras que sus ingresos tarifarios por la misma unidad de energía distribuida aumentaron en igual período sólo un 60%. Esta desproporción entre costos e ingresos tarifarios tiene lugar, además, en un contexto de fuerte incremento de la demanda que, en el mismo lapso entre 2002 y la fecha, ascendió al 34%.

El Plan de Inversiones de la compañía fue afrontado sin aumento alguno en el Valor Agregado de Distribución (VAD) -que es la remuneración de la Compañía con la cual hacer frente a inversiones, operación y mantenimiento requeridos por el servicio- y que, por ello EDESUR, con las mismas tarifas de 2010, debió hacer frente a un incremento del 51% en sus costos de explotación y del 56% en su masa salarial con un VAD que es entre un quinto y la mitad de lo que otras distribuidoras en Argentina y en la región perciben, según se expone en las facturas a usuarios.

Durante el año, la Compañía siguió realizando amplias gestiones con las autoridades competentes para lograr el pleno cumplimiento del Acta Acuerdo que fue firmada en el año 2005, en tanto contemplaba el ajuste según los costos crecientes que enfrenta Edesur y la definición de una tarifa justa y razonable en un proceso de Revisión Tarifaria Integral (RTI). Sin embargo las notas remitidas a las autoridades advirtiendo esta situación no tuvieron respuesta positiva. Tampoco tuvieron éxito las gestiones realizadas

ante tales autoridades con el objetivo de disponer de fuentes de financiamiento adicionales.

La ausencia de incrementos en la remuneración de la Compañía, el crecimiento en los costos de explotación y los mayores recursos destinados a la inversión, fueron el escenario propicio para que los resultados del ejercicio mostraran un creciente deterioro respecto del año anterior, que debe ser remediado con la puesta en práctica efectiva de decisiones largamente demoradas en materia de mejoramiento de tarifas e ingresos para la empresa.

En efecto, el resultado del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2011 fue una pérdida neta de (\$461 millones), en comparación con una pérdida neta de (\$52,7 millones) para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2010.

Edesur continuará manteniendo sus actuales estrategias y políticas financieras que le han permitido concretar las inversiones respectivas.

Edesur confía asimismo que el reconocimiento de mayores costos y la futura RTI permitirán recomponer la ecuación económico-financiera del Contrato de Concesión y alcanzar la normalización definitiva de la situación del servicio eléctrico prestado por la Compañía.

Misión

(4.8) "Somos una empresa de servicio público de energía eléctrica que distribuye y comercializa un insumo vital y crítico para la satisfacción de las necesidades básicas y de confort de empresas, instituciones y particulares, con continuidad, seguridad, calidad y eficiencia.

Agregamos valor concientizando y asesorando a los clientes en el uso seguro y eficiente de la energía, minimizando el impacto ambiental, dando una solución rápida y definitiva a los problemas.

Procuramos la mejora personal y profesional de los miembros de la organización y una genuina inserción comunitaria.

Dentro de este marco buscamos ser percibidos como líderes del sector y alcanzar una rentabilidad sostenida para los inversores".

Valores

(4.8)

VALOR	DEFINICIÓN
ORIENTACIÓN HACIA EL CLIENTE	Búsqueda activa y continua de satisfacción y fidelización de las necesidades de los clientes.
COMPROMISO CON LA CALIDAD, LA SEGURIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE.	Promoción constante de cuidado y prevención del medio ambiente y búsqueda de condiciones de seguridad e higiene para la realización de actividades. Esfuerzo continuo por la mejora de los procesos.
INTEGRACIÓN CON LA COMUNIDAD	Búsqueda por establecer y mantener relaciones con la comunidad que promuevan el bienestar de todos.
TRANSPARENCIA	Desarrollo y ejercicio de todas las actividades que abarca el negocio con honestidad y transparencia.
APRENDIZAJE Y DOCENCIA	Búsqueda y fomento de la enseñanza y aprendizaje en todos los niveles de la empresa, así como con la comunidad educativa.
RENTABILIDAD PARA LOS INVERSORES	Búsqueda activa de resultados que contribuyan a incrementar la inversión y la rentabilidad del negocio.

EDESUR y el Desarrollo Sostenible

(4.8) Desarrollo sostenible es un término acuñado por Naciones Unidas en 1986 con el fin de definir aquellos modelos de desarrollo que satisfacen las necesidades de las generaciones actuales sin poner en peligro el futuro de las próximas generaciones.

Para los Accionistas de EDESUR, Sostenibilidad es crecimiento responsable, integrando oportunidades sociales y ambientales en la estrategia y el modelo de gestión, posibilitando la consecución de los objetivos del negocio, maximizando la creación de valor junto al respeto de la sociedad en que opera.

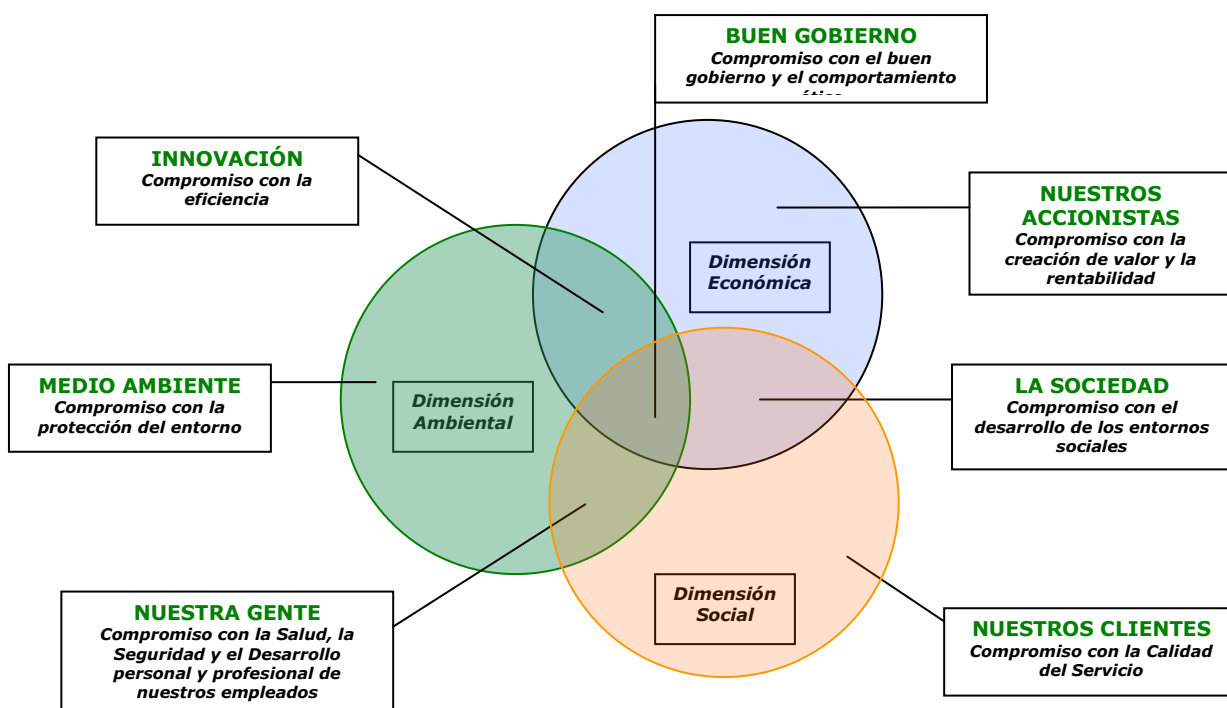
Plan EDESUR de Sostenibilidad 2009-2012

(4.8) El proceso de reflexión estratégica acometido por EDESUR tiene como uno de sus resultados más sobresalientes la formalización de la Política de Sostenibilidad de la Compañía, desarrollada a través de los "7 Compromisos por un Desarrollo Sostenible".

El objetivo de este Plan EDESUR de Sostenibilidad 2009-2012 es sentar las bases que permitan a la Empresa convertir el compromiso con la Sostenibilidad en una herramienta generadora de capacidades distintivas y de ventajas no imitables, una herramienta creadora de confianza entre los grupos de interés concurrentes, que acompañe al desarrollo del negocio y que apoye la consecución de sus objetivos en el medio y largo plazo.

Estos "7 Compromisos por un Desarrollo Sostenible" constituyen el fundamento del comportamiento de EDESUR en este terreno y su cumplimiento está expresamente impulsado por la Dirección, concierne a todos y cada uno de sus empleados y a aquellos que trabajan en su nombre, por lo que son trasladados a proveedores y contratistas.

El PES (Plan EDESUR de Sostenibilidad) 2009-2012 está articulado por siete Compromisos y dos nuevos Retos, cada uno con sus correspondientes objetivos estratégicos.



Compromisos

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

- Mejorar la percepción como suministrador fiable, evitando crisis reputacionales.
- Alcanzar la excelencia en atención comercial.
- Causar un efecto positivo en cada interacción con el cliente.
- Impulsar el despegue de productos y servicios de valor agregado.

EL COMPROMISO CON NUESTRAS PERSONAS

- Alcanzar la excelencia, llegando a ser reconocidas como referente del sector eléctrico en materia de Salud y Seguridad laboral.
- Mantener los principios del actual modelo de Relaciones Laborales y desarrollarlo de acuerdo con la estrategia corporativa.
- Lograr un incremento significativo del compromiso de los empleados y el reconocimiento externo como empresa atractiva para trabajar.

EL COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO, EL COMPORTAMIENTO ÉTICO Y LA TRANSPARENCIA

- Mantenerse en el grupo de empresas de referencia mundial en materia de buen gobierno y transparencia.
- Situar-se como referente del sector en el cumplimiento de los códigos éticos y la lucha contra el fraude y la corrupción.

EL COMPROMISO CON NUESTROS INVERSORES

- Continuar siendo un referente de transparencia frente a nuestros inversores.
- Potenciar el reconocimiento de los inversores por el desempeño de EDESUR en materia de Sostenibilidad.
- Ser una Compañía ejemplar en claridad de la información y accesibilidad / actualización en la web.

EL COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

- Gestionar un consumo eficiente de los recursos.
- Mantener y ampliar las certificaciones y mejorar los Sistemas de Gestión.
- Reducir y eliminar los Pasivos Ambientales.
- Incorporar los criterios de Sostenibilidad en la evaluación de nuevos proyectos.
- Integrar la conservación de la biodiversidad en la operación.

EL COMPROMISO CON LA TECNOLOGÍA Y LA INNOVACIÓN

- Gestionar un portafolio de proyectos de I+D.
- Impulsar la imagen interna de EDESUR como empresa innovadora.
- Lograr un reconocimiento externo como líder en materia de tecnología e Innovación.

EL COMPROMISO CON LA SOCIEDAD: NUESTROS COLABORADORES

- Ser referentes del sector y obtener reconocimiento de gremios y autoridades.
- Fomentar e impulsar la Seguridad Laboral de Contratistas y Proveedores.
- Impulsar la calidad de nuestros proveedores de bienes.
- Gestionar un sistema de calificación que garantice un número adecuado de proveedores sólidos.

Retos*RETO 1: OPORTUNIDADES DEL CAMBIO CLIMÁTICO*

- Capacitar y participar en eventos que promuevan y desarrollen energías renovables.
- Reforzar liderazgo en mercado de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDLs), garantizando cobertura de emisiones y generando excedente.
- Ser referente en eficiencia energética por la mejora en sus procesos.
- Posicionarse como líder en soluciones de eficiencia energética.

- Fomentar el uso eficiente de la energía eléctrica a través de la venta de lámparas fluorescentes compactas.

RETO 2: REFORZAR ENRAIZAMIENTO Y LEGITIMIDAD DE EDESUR EN LA SOCIEDAD

- Mejorar la estructura de la red a partir de niveles óptimos de inversión.
- Fomentar nuevos ingresos asociados al core Business de la Cía., en los segmentos: Grandes Clientes y Clientes Masivos.
- Llevar a cabo el enraizamiento local a través de: reuniones con periodistas, líderes de opinión y autoridades, convenios y acciones conjuntas con organizaciones, cámaras y asociaciones en las que participa EDESUR, trabajos presentados en foros, congresos y premios, otros.
- Consolidar el plan de acción externo a través de programas de colaboración, donaciones, auspicios, cooperación, acciones educativas, acciones culturales, socioambientales, acuerdos marco, otros.

Asociaciones y membresías

(4.13) Como un ciudadano responsable, EDESUR participa activamente en los grupos de trabajo de las cámaras y asociaciones, del sector empresario en general y energético en particular, más representativas de Argentina.

En este sentido, profesionales de la empresa representan a la Compañía en las siguientes organizaciones, todas ellas de reconocida trayectoria en sus respectivas materias:

- Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina (ADEERA)
- Comité Argentino de la Comisión de Integración Eléctrico Regional (CACIER)
- Asociación Electrotécnica Argentina (AEA)
- Asociación de Administradores de Riesgos y Seguros (ADARA)
- Instituto Argentino de Ejecutivos de Finanzas (IAEF)
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)
- Instituto de Auditores Internos de Argentina (IAIA)
- Instituto para el Desarrollo Empresario Argentino (IDEA)
- Cámara de Sociedades Anónimas
- Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)

Adhesión al Pacto Global

(4.12) El Pacto Global (PG) se trata de una iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que busca favorecer el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en todo el mundo, a través de las relaciones con la comunidad, el desarrollo de las personas, el respeto al medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

En el año 2000, el Pacto Global (PG) fue lanzado por la ONU como parte de los objetivos del milenio, una iniciativa que intenta crear el marco para permitir terminar con el hambre y la pobreza extrema y proteger el ambiente. Por ello, en el marco de los valores de nuestra Compañía, EDESUR adhirió al Pacto Global como una forma más de reforzar su compromiso con la comunidad en el acto de lanzamiento de esta iniciativa en Argentina.

El día 23 de abril de 2004, EDESUR representada por su Gerente General José María Hidalgo, firmó su adhesión al PG, en un acto encabezado por el Ministro de Trabajo de la Nación, en el que participaron más de 200 de las principales empresas del país. Actualmente esa cifra se duplicó y ya superaron las 400 organizaciones firmantes del PG en Argentina.

Desde entonces la empresa presenta cada año una carta firmada por la máxima autoridad ejecutiva reafirmando el compromiso asumido y publica la Comunicación sobre el Progreso (COP) cumpliendo el requerimiento de Naciones Unidas que se encuentra publicado en la web del PG. Todas las COPs se encuentran publicadas en la siguiente dirección web: <http://www.unglobalcompact.org/participant/3135-EDESUR> y en el sitio de la compañía en Internet: www.edesur.com.ar

Desde el año 2007, EDESUR integra la Mesa Directiva del PG en Argentina. En el período 2009-2011 también formó parte de la Secretaría Ejecutiva, evidenciando así su rol activo en esta iniciativa.

Premios y distinciones

(2.10) En 2011, EDESUR recibió los siguientes premios y reconocimientos:

- EIKON DE ORO en la categoría de Comunicación Interna, por la campaña que se realizó "Si estás vos hay equipo". Dicha campaña nació fruto de los resultados obtenidos de la Encuesta de Clima Laboral y propuso reposicionar el sentido de pertenencia, el trabajo en equipo y la experiencia de los valores como aporte al desarrollo de la Compañía, a la mejora del clima laboral y a la mejora de la calidad de vida de los clientes.
- EIKON DE ORO en la categoría de Comunicación de Crisis, por el desempeño en la crisis del servicio sufrida en diciembre del 2010 causadas por las altas temperaturas.

Compromiso con el buen gobierno y el comportamiento ético**Enfoque de gestión**

La ética y el correcto comportamiento, la honestidad, la integridad y la transparencia, constituyen valores esenciales para nuestra Compañía. A partir de ellos construimos nuestras políticas y fijamos nuestras metas de desempeño.

La información veraz y oportuna resulta imprescindible para proteger nuestros intereses y los de los accionistas, asegurar la creación de valor y el uso eficiente de los recursos.

Para resguardar el comportamiento ético, se han creado instancias de comunicación disponibles para todos los grupos de interés, a través de las cuales también se pueden realizar denuncias.

La alta dirección de la Compañía tiene un profundo compromiso con el fortalecimiento del Gobierno Corporativo, por lo que se han aprobado y difundido los siguientes documentos:

- Código Ético
- Directrices 231
- Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción

Estructura de gobierno**(4.1) Composición del Directorio de EDESUR**

La Sociedad es administrada por un Directorio compuesto por nueve directores titulares que podrán ser reemplazados por los directores suplentes, exclusivamente de su misma clase. Los directores son elegidos por el período de un ejercicio, pudiendo ser reelegidos.

Los accionistas de la clase "A" tienen derecho a elegir cinco directores titulares y cinco directores suplentes. Los accionistas de la clase "B" tienen derecho a elegir cuatro directores titulares y cuatro directores suplentes.

La fiscalización de EDESUR es ejercida por una Comisión Fiscalizadora compuesta por tres síndicos titulares que durarán un año en el ejercicio de sus funciones. También se designan tres síndicos suplentes que reemplazarán a los titulares en los casos previstos por la ley.

(4.2) Directorio de EDESUR al 31 de diciembre de 2011

Presidente: José María Hidalgo Martín Mateos

Vicepresidente: José Carlos Caino de Oliveira

Directores titulares: Marcelo Silva Iribarne
Juan Carlos Blanco
Rigoberto Mejía Aravena
Cristian Fierro Montes
Gonzalo Vial Vial
Ramiro Alfonsín Balza
Ernesto P. Badaraco

Directores suplentes: José Miguel Granged
Juan Pablo Larraín Medina
Roberto Fagan
Daniel Casal
Ricardo Monge
Fernando Antognazza
Rodrigo Quesada
Mariana Mariné

María Inés Justo

Comisión Fiscalizadora**Síndicos titulares:**

Claudio N. Vázquez
Mariano Florencio Grondona
Alberto Spota

Síndicos suplentes:

Enrique Prini
Jorge L. Pérez Alati
Mónica Diskin

Gerente General:

Antonio Jerez Agudo

Auditoría interna

(4.10) Comité de Auditoría

En virtud de lo dispuesto por el decreto N° 677/2001 y las resoluciones de la Comisión Nacional de Valores (CNV) N° 400/2002 y N° 402/2002, las sociedades autorizadas a hacer oferta pública de sus acciones deben contar con un Comité de Auditoría.

Las funciones principales del Comité de Auditoría son las de opinar, supervisar e informar al mercado respecto de, entre otras, las siguientes cuestiones:

- el cumplimiento de ciertos requisitos legales y reglamentarios a los que está sujeta la Sociedad bajo régimen de oferta pública;
- la aplicación de políticas en materia de información sobre la gestión de riesgos de la Sociedad;
- el funcionamiento del sistema de control interno y del sistema administrativo contable, el cumplimiento de las normas de conducta que resulten aplicables;
- la independencia, la idoneidad y desempeño de los auditores externos;
- el funcionamiento y desempeño de la auditoría interna de la Sociedad.

El Directorio de EDESUR modificó su reglamento interno por acta de Directorio de fecha 5 de mayo de 2003, incluyéndose cláusulas sobre la creación y el funcionamiento del Comité de Auditoría, tal como lo exige la resolución N° 400/2002 de la CNV. Por actas de Directorio del 22 de abril de 2004 y del 26 de marzo de 2007, se modificaron algunos puntos de la cláusula 7 de dicho reglamento interno de EDESUR que regula el Comité de Auditoría. Asimismo, el Comité de Auditoría dictó su propio reglamento interno que se encuentra transcrito en el acta N° 1 del libro de actas de dicho Comité y que fuera modificado en el acta N° 37 del 26 de marzo de 2007.

El Comité de Auditoría de EDESUR está formado por tres directores titulares de la Sociedad, de los cuales dos son independientes. Al 31 de diciembre de 2011 sus miembros eran: José Carlos Caino de Oliveira como miembro no independiente y Marcelo Silva Iribarne y Ernesto P. Badaraco como miembros independientes. El señor Marcelo Silva Iribarne ejerce la presidencia del Comité de Auditoría.

EDESUR cuenta con un sistema de control interno sobre la información financiera. El mismo fue elaborado mediante la metodología COSO. El sistema consiste en la definición de objetivos de control que contemplen los riesgos de la operatoria y la formalización de actividades de control en dichos procesos para asegurar la fiabilidad de la información contenida en los estados contables. El esquema se complementa con un esquema de autoevaluaciones por parte de los responsables de los procesos y supervisiones de los responsables finales de la Compañía, y evaluaciones sobre el diseño y efectividad de los controles por parte de la Gerencia de Auditoría Interna.

Compensaciones

(4.5) Compensación a miembros del Directorio, Directores y Gerentes

La remuneración de los miembros del Directorio es fijada por la Asamblea General Ordinaria, en el momento de la aprobación de la memoria y balance anual.

La política de remuneraciones del personal ejecutivo de EDESUR se compone de una retribución fija, mensual, conforme la legislación vigente, una retribución variable y un programa de beneficios.

La retribución variable consiste en un esquema de bonos anuales sujetos a objetivos fijados anualmente por el Directorio de la Compañía, los cuales determinan su percepción y cuantía.

Estructura organizacional

(4.4) Estructura organizacional y principales ejecutivos

La estructura de la Compañía está formada por la Gerencia General de la cual dependen siete direcciones (Recursos Humanos, Comercial, Distribución, Servicios, Planificación y Control Económico, Administración y Finanzas) y tres gerencias (Comunicación, Asuntos Legales, y Calidad, Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible). Existe, además, la Gerencia de Auditoría Interna que depende directamente del Directorio y la Asesoría de Gestión Técnica.

Esta estructura, junto con la fijación de límites de aprobación y la existencia de sistemas de información, favorecen la toma de decisiones y el control en la gestión de EDESUR por parte de sus distintos órganos.

A efectos de favorecer el proceso de toma de decisiones, el trabajo en equipo y alcanzar resultados positivos en la gestión de áreas estratégicas para la organización, existen Comités presididos todos por el Gerente General e integrados por los principales ejecutivos de la Sociedad en cada una de las áreas de incumbencia. Son ellos los Comités de Dirección; Compras y Contratos; Calidad, Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible; Seguridad; Regulación y Comunicación.



Miembros del Comité Ejecutivo al 31 de diciembre de 2011

Gerente General	Antonio Jerez Agudo
Asesor Gestión Técnica	Osvaldo Rolando
Director de Administración y Finanzas	Juan Eduardo Verbitsky
Director Comercial	Sandro Ariel Rollan
Director Distribución	Josep Pujols
Director de Recursos Humanos	Héctor Hernán Ruiz Moreno
Director de Planificación y Control Económico	Juan Garade
Director de Servicios	Daniel Roberto Alasia
Gerente de Auditoría Interna	Jorge Lukaszczuk
Gerente de Asuntos Legales	Silvia Migone Díaz
Gerente de Comunicación	Daniel Horacio Martini
Gerente de Medio Ambiente, Calidad y Desarrollo Sostenible	José María Gottig

Ética y transparencia (DMA SO)

EDESUR cuenta con un Código Ético para garantizar la transparencia y la correcta actuación de los empleados de la Compañía. Para complementar este documento y asegurar aún más la implementación de estos valores, se aplicó el Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción.

(SO2) En el contexto del Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción, se analizaron las unidades de negocio de todas las áreas de la empresa. En este estudio también se incluyó el Modelo de Prevención de Riesgos Penales.

(SO4) Durante 2011 no se registró ningún tipo de incidente de corrupción.

Se destaca que EDESUR realizó una capacitación para los empleados de la Compañía para formarlos en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

Mecanismos para evitar conflictos de interés

(4.6) Con el objeto de evitar todo tipo de conflicto de interés, la empresa ha desarrollado normas y procedimientos que van más allá de lo que establecen las leyes.

- Código Ético
- Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción
- Directrices para programa de prevención de riesgo

Código de Ética

(SO6) (DAMSO) El Código de Conducta Empresarial tiene como objetivo establecer los principios de actuación de todos los miembros de la Empresa. Se describen las conductas esperadas y compatibles con los valores de la Compañía por parte de todos los colaboradores de la organización. En cuanto conjunto de normas, explicita los

principios de actuación acordes a la filosofía de la empresa.

El Código de Conducta Empresarial fue creado y distribuido por la Gerencia de Personal y Organización a todos los trabajadores en el año 2001, con sus recibos de haberes, quienes debieron confirmar por escrito haber recibido una copia del mismo.

Cuando se produce un ingreso de personal, la Gerencia de Personal y Organización entrega al mismo una copia del Código y le solicita que comunique las relaciones familiares que mantenga o que contraiga con personas de la Empresa.

El cumplimiento del Código de Ética se verifica a través del conocimiento y concientización de empleados, jefaturas y niveles ejecutivos. La Gerencia de Auditoría verifica su cumplimiento y analiza las denuncias ingresadas a través de los canales habilitados a tal fin.

En el Código de Conducta Empresarial de EDESUR se incluyen las siguientes dimensiones:

- Relaciones con clientes
- Relaciones con proveedores
- Relaciones con accionistas
- Relaciones con el sector público
- Integración con la comunidad
- Compromiso con la Calidad, Seguridad y el Medio Ambiente
- Responsabilidad Social Empresarial
- Integridad Profesional y Personal
- Profesionalidad y Relaciones en el ámbito de trabajo
- Confidencialidad
- Control y uso de activos
- Sistemas Informáticos
- Registros contables y reportes
- Dedicación
- Discriminación
- Aplicación
- Normativa Legal y Normas internas de la empresa
- Aceptación y ofrecimiento de regalos
- Responsabilidades de Cumplimiento

Modelo de prevención de delitos

El 21 de noviembre de 2011 el Directorio aprobó por unanimidad el Código de Ética, el Plan Prevención de Corrupción y las directrices con el objetivo de implementar un Programa de Prevención de Riesgos para Edesur. La Compañía tiene un compromiso con el cumplimiento de los valores éticos y con la transparencia en el desarrollo de sus actividades.

Cumplimiento normativo (DMA SO) (DMA PR)

EDESUR realiza las acciones necesarias para la prevención y esclarecimiento de todo evento fraudulento o ilícito en el que pueda verse involucrado su personal, proveedores, accionistas o clientes.

Este compromiso es asumido por todos los niveles de la Organización e implica:

- Existencia de un esquema de control interno orientado a la prevención de irregularidades.
- Dedicación de los recursos necesarios para que sean denunciadas, analizadas y corregidas aquellas situaciones que se aparten de los principios enunciados en el Código de Conducta Empresarial.

Relación con autoridades del sector

(SO5) EDESUR colabora activamente con las autoridades nacionales, provinciales, municipales y del organismo regulador:

Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios
Secretaría de Energía
Ente Nacional Regulador de la Electricidad

A su vez, la Compañía mantiene relación con el Jefe de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Gobernador de la Provincia de Buenos Aires y los Intendentes municipales de las localidades que se encuentran en el área de concesión y especialmente con las autoridades de esos distritos que tienen a los servicios públicos en su área de competencia como ser los Secretarios de Obras Públicas, Secretarios de Medio Ambiente y otras autoridades que por su gestión se relacionan con la empresa.

También se mantiene un canal de comunicación abierto con la oficina de Defensa Civil.

Compromiso con la creación de valor y la rentabilidad

Desempeño financiero (DMA EC)

Contexto 2011

El proceso de renegociación de los contratos

(1.2) A efectos de recomponer esta situación y de conformidad con lo previsto por la ley N° 25.561, en el mes de febrero de 2002, el PEN dictó el decreto N° 293/02 por medio del cual se encomendaba al Ministerio de Economía la misión de llevar a cabo, a través de una comisión *ad hoc*, el proceso de renegociación de los contratos de obras y servicios públicos.

El objetivo primario del proceso, declarado a través de la resolución N° 20/2002 del Ministerio de Economía de la Nación, resultaba el de adecuar los contratos de concesión o de licencia durante el período de emergencia y hasta tanto sea superada dicha situación, sin introducir cambios estructurales, a efectos de preservar la vida del contrato y las condiciones originariamente pactadas con miras a su restablecimiento futuro.

El gobierno que asumió funciones el 25 de mayo de 2003, dispuso a través del decreto N° 311/03 de fecha 3 de julio de 2003, la creación de la Unidad de Renegociación y Análisis de los Contratos de Servicios Públicos (UNIREN), en el ámbito de los ministerios de Economía y Producción y de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios. Esta unidad tenía la misión de asesorar y asistir al Poder Ejecutivo en el proceso de renegociación, en su carácter de continuadora de la comisión creada por el decreto N° 293/02.

El plazo para llevar a cabo la renegociación de los contratos fue prorrogado sucesivamente a través de las siguientes leyes sancionadas por el Congreso de la Nación:

- Ley N° 25.790, publicada en el Boletín Oficial de la República Argentina del 22 de octubre de 2003. Prorrogó la emergencia económica al 31 de diciembre de 2004.
- Ley N° 25.972, publicada en el Boletín Oficial de la República Argentina del 17 de diciembre de 2004. Prorrogó la emergencia económica al 31 de diciembre de 2005.
- Ley N° 26.077, publicada en el Boletín Oficial de la República Argentina del 10 de enero de 2006. Prorrogó la emergencia económica al 31 de diciembre de 2006.
- Ley N° 26.204, publicada en el Boletín Oficial de la República Argentina del 20 de diciembre de 2006. Prorrogó la emergencia económica al 31 de diciembre de 2007.
- Ley N° 26.339, publicada en el Boletín Oficial de la República Argentina del 4 de enero de 2008. Prorrogó la emergencia económica al 31 de diciembre de 2008.
- Ley N° 26.456, publicada en el Boletín Oficial de la República Argentina del 16 de diciembre de 2008. Prorrogó la emergencia económica al 31 de diciembre de 2009.
- Ley N° 26.563, publicada en el Boletín Oficial de la República Argentina del 22 de diciembre de 2009. Prorrogó la emergencia económica al 31 de diciembre de 2011.
- Ley N° 26.729, publicada en el Boletín Oficial de la República Argentina del 28 de diciembre de 2011. Prorrogó la emergencia económica al 31 de diciembre de 2013.

Sobre el Acta Acuerdo de Renegociación del Contrato de Concesión.

Como parte del proceso de renegociación de su Contrato de Concesión, el 29 de agosto de 2005, EDESUR suscribió el Acta Acuerdo de Renegociación del Contrato de Concesión, que fue ratificada por Decreto del PEN N° 1.959 de diciembre de 2006, publicado en el Boletín Oficial el 8 de enero de 2007.

Dicha Acta Acuerdo, entre otros dictados, estableció un régimen tarifario de transición que debía aplicarse desde el 1° de noviembre de 2005, con un aumento en la tarifa media del servicio no superior al 15%, que refleja un aumento promedio del Valor Agregado de Distribución (VAD) del 28%. De la aplicación de este aumento quedaban excluidos los clientes residenciales.

Modificaciones tarifarias de transición

Mediante su Resolución N° 50/2007 de febrero de 2007, el ENRE puso en vigencia a partir del 1° de febrero de 2007 las tarifas emergentes del régimen tarifario de transición contenido en el Acta Acuerdo.

Cabe señalar que, por aplicación del Mecanismo de Monitoreo de Costos (MMC) establecido en el Acta Acuerdo, que activa cada seis meses el proceso de redeterminación de la tarifa por variación de costos de la distribuidora, el ENRE dispuso aplicar:

- un incremento, a partir de febrero de 2007, del 9,962% sobre los costos propios de distribución del período mayo 2005- abril 2006, a través de la misma Resolución N° 50/2007 antes mencionada.
- un incremento del 9,75% sobre los costos propios de distribución del período mayo 2006 – abril 2007 que, tras ser compensados con los fondos excedentes del Programa de Uso Racional de la Energía Eléctrica (PUREE) en virtud de la Resolución de la Secretaría de Energía (SE) N° 1.838/2007 y la Resolución ENRE N° 867/2007 de diciembre de 2007, fue trasladado a tarifas a partir del 1° de julio de 2008 merced a la Resolución ENRE N° 324/08.
- en virtud de dicha Resolución, se autorizó la aplicación en tarifa a partir del 1° de julio de 2008, de un incremento del 7,34% sobre los costos propios de distribución del período mayo 2007- octubre 2007.

La Resolución ENRE N° 324/08 constituyó, además, el final del congelamiento de tarifas que regía desde 2002, para los clientes residenciales de más altos consumos. No obstante, el ENRE ha omitido hasta la fecha destinar semestralmente al servicio los aumentos de la tarifa que se correspondieran con las variaciones sustanciales que desde 2007 se dan en los costos de EDESUR. Ello a pesar de lo prescripto por el Acta Acuerdo y de las solicitudes cursadas por la distribuidora al terminar cada semestre, todo lo cual ha repercutido adversamente en los resultados de la Sociedad y, en consecuencia, la situación patrimonial.

Adicionalmente, la nota de la Subsecretaría de Energía N° 1.382/08 estableció que se compensaran con los excedentes del PUREE, todos aquellos mayores costos que arroja el MMC devengados y no incluidos en la tarifas hasta su efectivo trasladado a la misma. Al cierre del ejercicio, los mayores costos que surgen del MMC no trasladados a tarifa eran los siguientes, debiendo consignarse que son inferiores a los mayores costos efectivos del servicio de EDESUR:

- 6,4% correspondiente al período noviembre 2007-abril 2008
- 6,1% para el período mayo 2008-octubre 2008.
- 5,25% para el período noviembre 2008-abril 2009
- 5,12% para el período mayo 2009-octubre 2009
- 6,83% para el período noviembre 2009-abril 2010
- 7,31% para el período mayo 2010-octubre 2010
- 6,34% para el período noviembre 2010-abril 2011
- 7,69% para el período mayo 2011-octubre 2011

Gran parte de los aumentos de costos indicados se deben a los incrementos otorgados a los salarios y cargas sociales a empleados para mantener el poder adquisitivo de los mismos según lo solicitado por los Sindicatos respectivos.

EDESUR utilizó todos los recursos adicionales percibidos en el ejercicio, al sostenimiento de la prestación del servicio y al financiamiento del plan de inversiones del año, que fue el más elevado de la Compañía desde el comienzo de la emergencia económica, habiendo sido decidido este último por el Directorio de la Compañía en el entendimiento de que se cumplirían los compromisos sobre aumento de tarifas por mayores costos y Revisión Tarifaria Integral (RTI) durante el 2011.

Así, durante el año, la Compañía siguió realizando amplias gestiones con las autoridades competentes para lograr el pleno cumplimiento del Acta Acuerdo en tanto contemplaba el ajuste según los costos que enfrenta EDESUR y la definición de una tarifa justa y razonable en un proceso de RTI. Sin embargo, las notas remitidas a las autoridades advirtiendo esta situación no tuvieron aún respuesta positiva. Tampoco las gestiones ante tales autoridades con el objetivo de disponer de otras fuentes de financiamiento adicionales.

A partir de octubre de 2011, el Gobierno decidió el levantamiento de subsidios para que las sumas a pagar por los usuarios se destinen a pagar el precio de la electricidad a Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico S.A. (CAMMESA) y no al servicio. Esto, y que el nuevo Gobierno persista en la negativa a ajustar el componente VAD de las tarifas, ha aumentado la brecha entre costos a cubrir por Edesur y los justos ingresos tarifarios que la sociedad debería haber ya percibido. Desde que sucesivas Actas y reconocimientos oficiales han tenido lugar desde lo formal, pero que aún no se han concretado en lo material, afectando adversamente el resultado y, por ende, el patrimonio de Compañía.

Revisión Tarifaria Integral

El Acta Acuerdo determinó la realización de una RTI a implementarse por el ENRE de acuerdo con la ley N° 24.065, para fijar un nuevo régimen tarifario con vigencia por un período de 5 años. El proceso para la RTI aún no ha sido efectivizado y, por lo tanto, se mantiene la aplicación del régimen tarifario de transición con las circunstancias que se han descripto precedentemente.

Sobre el particular, la Secretaría de Energía de la Nación emitió sendas resoluciones (la Resolución N° 433/2007 y la N° 864/2008) que establecieron, sucesivamente, los meses de febrero de 2008 y 2009, como fechas incumplidas de entrada en vigencia del nuevo Cuadro Tarifario.

Con relación a las tareas a desarrollar por el ENRE, el organismo regulador -mediante su resolución N° 467/2008- definió los lineamientos para la presentación de la propuesta tarifaria.

El día 12 de noviembre de 2009, EDESUR presentó al ENRE el requerimiento de ingresos necesarios en la RTI conforme a las exigencias establecidas por el regulador en la Resolución N° 467/08, así como todos los estudios necesarios para dar sustento a la presentación que fueron elaborados por un consultor independiente.

Durante los primeros meses de 2010 en respuesta a la exigencia del ENRE, se presentaron los cuadros tarifarios resultantes de distribuir el requerimiento de ingresos solicitados en todas las categorías tarifarias, y se envió información complementaria solicitada por el ENRE. Hasta el presente no se obtuvo ninguna respuesta ni otra acción por parte del regulador sobre este tema, a pesar de las gestiones descriptas y la insistencia permanente de la Compañía para la realización de la RTI.

Determinaciones relevantes del Poder Ejecutivo Nacional que tuvieron incidencia en la gestión de la Compañía.

Incremento en los precios estacionales del Mercado Eléctrico Mayorista (MEM) para la reducción de los subsidios del Estado Nacional a los usuarios.

A través de la Resolución N° 1.169/08, la Secretaría de Energía de la Nación dispuso el aumento de los precios estacionales para el período noviembre 2008-abril 2009. Esta modificación, destinada a la reducción de los subsidios que aporta el Estado Nacional a los usuarios, se aplicó a través de una nueva reestructuración de la segmentación de los clientes tarifa T1 Residencial que elevó a nueve los estratos tarifarios.

El cuadro tarifario de EDESUR, emergente de esta modificación, fue aprobado por Resolución ENRE N° 628/08 con vigencia a contar del 1° de octubre de 2008.

En relación con esta quita de subsidios durante el invierno del año 2009, en razón de múltiples reclamos por parte de usuarios, el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios instruyó a la SE para que, durante el período comprendido entre el 1° junio y el 31 de julio de 2010, los subsidios del Estado Nacional destinados a los usuarios se restituyesen al 100% (es decir, al valor previo al dictado de la Resolución SE N° 1.169/2008) y que para el período del 1° de agosto al 30 de septiembre, se redujesen al 70%. Esta situación se mantuvo en idénticos términos durante los años 2010 y 2011.

En el marco de la reducción de subsidios del Estado Nacional a los usuarios de energía eléctrica, el Gobierno a finales del mes de octubre de 2011 anunció un plan de quita de subvenciones que dio origen a la Resolución Conjunta N° 693/11 del Ministerio de Economía y N° 1900/11 del Ministerio de Planificación, donde se creó un grupo de trabajo para revisar el sistema de subsidios de empresas de servicios públicos, formada por el Subsecretario de Presupuesto de la Secretaría de Hacienda del Ministerio de Economía y por el Subsecretario de Coordinación del Ministerio de Planificación y que requiere que la Sindicatura General de la Nación (SIGEN) audite la estructura de costos de los sectores subsidiados.

En el caso de la energía eléctrica la reducción de subsidios en su primera fase fue materializada mediante la Resolución de la S.E. N° 1.301/2011 del 7 de noviembre de 2011, en la cual se estableció un incremento en los precios estacionales de la energía sin subsidio y la aplicación de estos precios a los consumos registrados a partir del 1° de diciembre 2011 en determinadas actividades comerciales e industriales incluidas en la norma y conforme a la inscripción de las empresas ante la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP).

Cabe destacar que la quita de subsidios sólo se materializó vía el ajuste del precio estacional que es traspasado a tarifa, pero que es percibido por CAMMESA. No se contempló en dicho ajuste el correspondiente al VAD que percibe EDESUR.

Dentro de este esquema, ulteriores definiciones emitidas por el grupo de trabajo, fueron sumando a la quita de subsidios, ya a partir de enero de 2012, a los consumos residenciales de determinados zonas geográficas como ser Puerto Madero o parte de Recoleta en C.A.B.A., barrios cerrados, countries, etc., en el Gran Buenos Aires, y los consumos oficiales de las reparticiones de la C.A.B.A..

En relación con la quita de los subsidios de los usuarios residenciales y ante el posible impacto que la misma puede traer sobre estos consumos, en especial a fin de evitar saltos importantes cuyo origen sean las variaciones estacionales de la demanda de energía de estos usuarios, el ente regulador estableció una metodología de cálculo para aplicar en la facturación tendiente a estabilizar los montos a abonar durante el año.

Independientemente de la metodología adoptada, la quita de subsidios es un primer paso para trasladar los costos de la adquisición al mercado de la electricidad que se distribuye a los usuarios a fin de convertirla en una señal de precios que optimicen el

uso y del desarrollo de la industria eléctrica en general. No obstante, si no se destina suma de dinero alguna de la mencionada quita a los reconocer los costos de inversiones, operación y mantenimiento de la red que enfrenta EDESUR, se profundizará aún más la brecha entre los ingresos y los costos de prestar el servicio, con el riesgo adicional de que los usuarios consideren erróneamente que mayores tarifas implican mayores montos o ingresos destinados a la prestación del servicio de la distribuidora cuando en realidad son destinados a cubrir el déficit de CAMMESA.

Resultados económicos

(EC1) El resultado del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2011 fue una pérdida neta de (\$461,02 millones), en comparación con una pérdida neta de (\$52,66 millones) para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2010.

Dicho resultado derivó de los limitados ingresos de EDESUR por la inexistencia de aumentos en el VAD desde el año 2007, de los mayores costos de explotación y gastos de administración y otros que se describen más abajo y que el ENRE no permitió que se recuperen por vía de aumentos de tarifas, así como también deriva de la implementación de un Plan de Inversiones exigente que insumió una suma de más de \$ 670 millones (superior a la destinada en cualquiera de los años posteriores a 2001), el que fue encarado a partir de considerar que el Concedente cumpliría durante el ejercicio con los compromisos asumidos bajo el Acta Acuerdo y así como que efectivamente y sin más demora, reconocería los ajustes de tarifa semestrales a partir de la aplicación del MMC y realizaría la RTI, todas estas obligaciones que a la fecha de emisión de los estados contables cerrados al 31 de diciembre de 2011 no se han cumplimentado a pesar de los recurrentes reclamos de la Sociedad. La implementación de planes de inversiones sin la contrapartida tarifaria o con ingresos insuficientes deriva en el tiempo en un déficit de caja que debe ser revertido mediante el cumplimiento por las autoridades competentes de sus compromisos debidamente asumidos.

Es de destacar que, de acuerdo con la situación económico-financiera de la Sociedad, el resultado del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2011 considera el cargo a resultados del crédito fiscal por el pago a cuenta del impuesto a las ganancias que genera el devengamiento del impuesto a la ganancia mínima presunta, por (\$27,91 millones), y el no reconocimiento del activo diferido generado por el quebranto impositivo por (\$159,11 millones).

Los ingresos por servicios del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2011 ascendieron a \$2.373,30 millones y fueron un 5% superiores a los \$2.261,19 millones del ejercicio 2010, debido principalmente a un aumento en el precio promedio de venta de energía (incluyendo peaje) del 4%, acompañado por un incremento en la demanda de energía eléctrica del 2,9%. Asimismo, durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2011 se registraron mayores ingresos en concepto de obras y servicios a clientes de tarifa 3, trabajos realizados a terceros, ingresos por la prestación adicional función técnica de transporte (PAFTT) y consumos no registrados.

Asimismo, cabe aclarar que en relación con el consumo de los asentamientos de Provincia, con fecha 22 de julio de 2011 el Gobierno Nacional, la Provincia de Buenos Aires y las empresas distribuidoras Edesur, Edenor y Edelap, suscribieron una adenda al Nuevo Acuerdo Marco, que se encontraba vencido desde diciembre de 2010, mediante la cual se renueva el mismo por un período de cuatro años a contar del 1º de enero de 2011. Dado que a la fecha todavía están en trámite las aprobaciones correspondientes, tanto en el ámbito nacional como provincial, no se reconocieron ingresos por este concepto. En este sentido, en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2011 estos ingresos hubieran ascendido a \$29,99 millones, mientras que en el ejercicio 2010 se habían reconocido por este concepto \$25,69 millones.

Por su parte, el costo de explotación aumentó aproximadamente un 16,2%, debido principalmente a mayores cargos en concepto de: (i) remuneraciones y cargas sociales (\$385,93 millones vs. \$234,52 millones); (ii) compra de energía eléctrica (\$1.199,85 millones vs. \$1.080,14 millones, diferencia de más del 11% que repercute en un mayor costo de las pérdidas técnicas), producto de un incremento del 2,9% en su precio promedio y de un aumento en el volumen de energía eléctrica comprada del 2,8%, así como por un mayor cargo por el "Servicio Energía Plus" establecido por la Res. S.E. N° 1.281/2006, que en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2011 ascendió a (\$135,78 millones), mientras que en el ejercicio 2010 había sido de (\$74,65 millones); (iii) servicios contratados (\$225,89 millones vs. \$129,55 millones); (iv) insumos (\$39,99 millones vs. \$29,00 millones); y (v) servicios de transporte (\$26,98 millones vs. \$17,03 millones). Lo anterior se vio sólo parcialmente compensado por el reconocimiento, durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2010, de: (i) un mayor cargo en concepto de provisiones para contingencias (\$124,35 millones vs. \$189,34 millones), que se explica fundamentalmente por la mayor constitución de provisiones por multas del ente regulador que consideraban a aquella fecha la sanción establecida por la Resolución ENRE N° 31/2011 por aproximadamente (\$65,50 millones), con motivo de las interrupciones del suministro de energía eléctrica ocurridas entre el 20 y el 31 de diciembre de 2010; y (ii) una pérdida de (\$20,43 millones) por la sanción impuesta por la Res. ENRE N° 379/2010 a través de la cual dicho ente multó a la Sociedad por eventos ocurridos entre los días 2 y 4 de junio de 2010 que habían provocado la salida de servicio de las Ternas N° 445 y 446.

Así, la utilidad bruta del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2011 ascendió a \$200,13 millones en comparación con una utilidad bruta de \$391,57 millones durante el ejercicio 2010, con márgenes brutos del 8,4% y el 17,3%, respectivamente.

Los gastos de administración y de comercialización y los otros gastos netos del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2011 aumentaron un 32,2% respecto de los del ejercicio 2010, y representan un 25,7% y un 20,4% de los ingresos por servicios de cada año, respectivamente. El incremento se evidencia principalmente en las líneas de: (i) remuneraciones y cargas sociales (\$274,25 millones vs. \$189,85 millones); (ii) servicios contratados (\$188,35 millones vs. \$131,81 millones); y (iii) impuesto sobre débitos y créditos en cuenta corriente bancaria (\$36,43 millones vs. \$31,42 millones).

Como consecuencia de lo anterior, el resultado operativo del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2011 fue una pérdida de (\$410,27 millones) en comparación con una pérdida operativa de (\$70,15 millones) para el ejercicio 2010.

Los resultados financieros y por tenencia del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2011 resultaron en una pérdida neta de (\$10,59 millones) en comparación con una pérdida neta de (\$10,40 millones) para el ejercicio 2010. Esto se debió principalmente a: (i) el reconocimiento en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2010 de una ganancia por la valuación de activos y pasivos a sus valores descontados de \$18,41 millones, mientras que en el ejercicio 2011 no se registró ningún resultado por este concepto; (ii) una mayor pérdida por la actualización de las multas del ente regulador de conformidad con los términos del Acta Acuerdo (\$83,05 millones vs. \$71,26 millones); y (iii) mayores intereses devengados sobre la deuda financiera (\$51,82 millones vs. \$42,62 millones). Lo anterior se vio sólo parcialmente compensado por: (i) una mayor activación de intereses sobre la deuda financiera en aquellos proyectos de inversión cuya ejecución tiene una duración prolongada (\$51,10 millones vs. \$25,09 millones); (ii) una mayor ganancia por la tenencia de materiales y repuestos (\$18,87 millones vs. \$8,12 millones); y (iii) mayores intereses ganados sobre colocaciones financieras (\$21,84 millones vs. \$19,16 millones).

Por último, la Sociedad determina el impuesto a las ganancias a pagar aplicando la tasa vigente del 35% sobre la utilidad impositiva estimada. En el ejercicio finalizado el 31 de

diciembre de 2011 no se reconoció ningún resultado por este concepto debido a la existencia de quebranto impositivo, mientras que en el mismo período de 2010 se había reconocido un cargo de (\$39,16 millones). Asimismo, y con motivo de la presentación de la declaración jurada del impuesto a las ganancias correspondiente al ejercicio anterior, en mayo de 2011 se reconoció un cargo de (\$3,72 millones) por el defecto de la provisión en comparación con la determinación definitiva del impuesto, al igual que en mayo de 2010 cuando la provisión había resultado en un defecto de (\$4,47 millones). Adicionalmente, las normas contables establecen la obligación de reconocer los efectos de los impuestos diferidos originados por aquellas diferencias temporarias existentes entre la valuación contable e impositiva de determinados rubros del activo y el pasivo. Por este concepto, durante el ejercicio 2011 se registró una pérdida de (\$5,02 millones), mientras que en el ejercicio 2010 se había reconocido una ganancia de \$71,53 millones. Tal como se ha señalado más arriba, la pérdida registrada en el ejercicio 2011 se debe fundamentalmente al no reconocimiento del activo diferido generado por el quebranto impositivo por (\$159,11 millones). Por lo mismo, se cargó contra resultados el crédito fiscal por el pago a cuenta del impuesto a las ganancias que genera el devengamiento del impuesto a la ganancia mínima presunta, por (\$27,91 millones).

Ingresos

(2.8) La información que se presenta a continuación correspondiente a los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2008 y 2007 no contiene los efectos retroactivos del cambio de política contable.

Estructura de resultados comparativa.

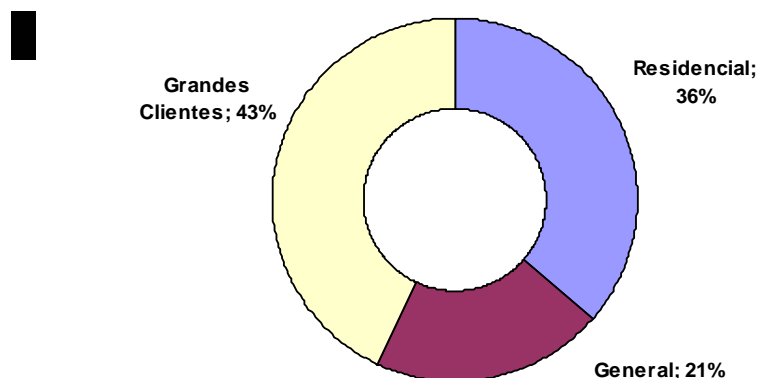
	2011	2010	2009	2008	2007
Resultados operativos	(410.272)	(70.150)	130.890	156.078	394.031
Resultados financieros netos	(10.585)	(10.404)	(556)	37.262	(88.220)
Otros egresos	-	-	(30.364)	-	-
(Pérdida) Utilidad antes del impuesto a las ganancias	(420.857)	(80.554)	99.970	193.340	305.811
Impuesto a las ganancias	(40.166)	27.895	(35.055)	(100.036)	(144.301)
(Pérdida) Utilidad neta	(461.023)	(52.659)	64.915	93.304	161.510

Ingresos por ventas de energía

Ventas de energía

La venta total anual alcanzó el valor de 16.870 GWh, cifra que representa un crecimiento del 2,8% respecto de 2010. En este número se encuentran incluidos 2.925 GWh de servicio de distribución (peaje) a grandes usuarios. Por otra parte, la cifra no incluye 367 GWh correspondientes al consumo de los asentamientos ubicados en la provincia de Buenos Aires.

La distribución de la venta por tipo de cliente ha sido:



Datos estadísticos (en unidades físicas) comparativos

<i>Trimestre</i>	Oct/Dic'11	Oct/Dic'10	Oct/Dic'09	Oct/Dic'08	Oct/Dic'07
Energía comprada (GWh)	3.852	3.862	3.604	3.739	3.637
Energía facturada (GWh) ⁽¹⁾	3.315	3.180	3.111	3.103	3.084
<i>Acumulada</i>	31/12/11	31/12/10	31/12/09	31/12/08	31/12/07
Energía comprada (GWh)	16.323	15.869	15.124	15.368	15.344
Energía facturada (GWh) ⁽¹⁾	14.017	13.711	13.812	13.113	13.079

(1) No incluye energía entregada por peaje

Resultados del negocio

Liquidez

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010 los fondos totalizaban \$174,82 millones y \$404,15 millones, respectivamente.

Los fondos generados por las operaciones, al 31 de diciembre de 2011, alcanzaron \$357,26 millones comparados con \$747,28 millones al 31 de diciembre de 2010.

En un contexto de mayor volatilidad en los mercados, la Compañía mantuvo una estrategia de inversión de excedentes de fondos en el mercado local, buscando un equilibrio entre rentabilidad, plazo de las colocaciones, liquidez y acceso a líneas de crédito. En este sentido, se utilizaron instrumentos de renta fija de corto plazo en entidades de primera línea tales como plazos fijos a un plazo promedio de 46 días y fondos comunes de inversión para plazos inferiores.

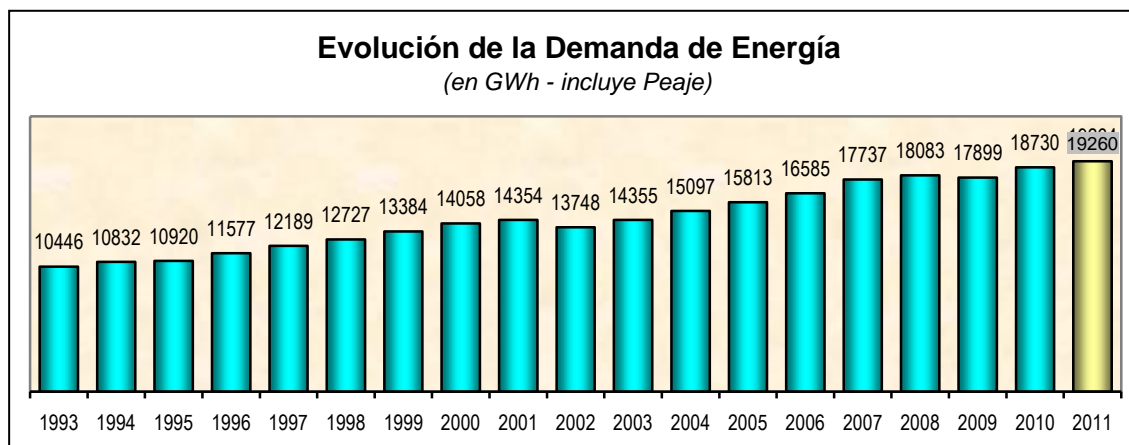
Asimismo, como una medida para mitigar el riesgo cambiario, se mantuvo una reserva de liquidez en dólares para hacer frente a eventuales contingencias operativas y financieras. A fin de año, dichas reservas totalizaban aproximadamente US\$24 millones.

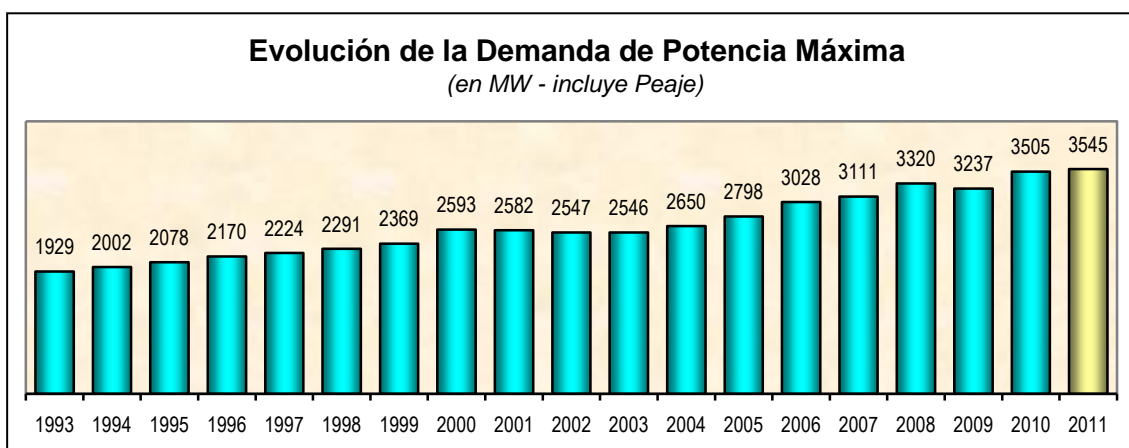
Evolución de la demanda

Durante el presente ejercicio, la demanda de energía en el área de concesión de EDESUR creció un 2,9% respecto de 2010, ubicándose por debajo de la tasa promedio existente posterior a la caída profunda del año 2002.

La energía ingresada a la red de la compañía llegó a los 19.260 GWh.

En el mes de enero Edesur registró la demanda de potencia máxima con un valor de 3545 MW que resultó ser superior en un 1,1% en relación al año previo 2010.





Creación de valor indirecto

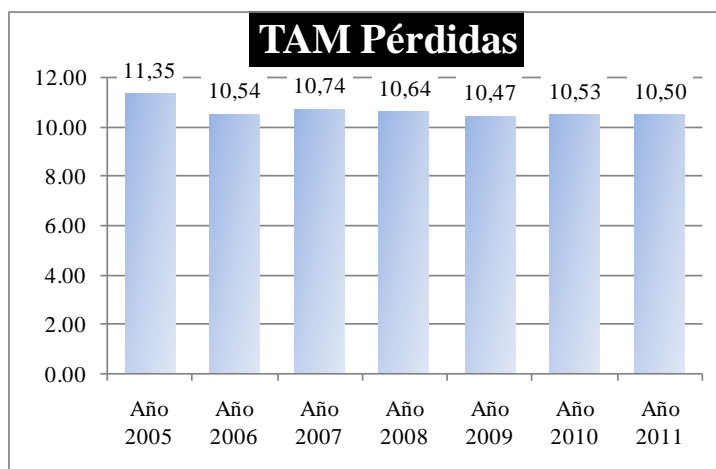
(EC9) (DMA EC) El servicio prestado por EDESUR es indispensable para promover el desarrollo social y económico de la zona de concesión. Transporte, industria, servicios de salud, educación, comercio y hogares, son solo algunos ejemplos de los sectores que precisan energía eléctrica para poder funcionar.

Control de las pérdidas de energía

(EU12) En el año 2011, la tasa anual móvil de pérdidas operacionales alcanzó un 10,50%, registrándose una disminución de 0,03 puntos porcentuales respecto de la que se había registrado en 2010 lo que representa 320 MWh. Este índice no incluye las pérdidas por el consumo de asentamientos de la provincia de Buenos Aires, con el fin de mantener homogeneidad en la serie histórica.

Con este resultado, EDESUR se mantiene un nivel de pérdidas inferior al 11% desde junio de 2006 y consolida el proceso iniciado para combatir el hurto de las pérdidas no técnicas, basado en instalaciones más seguras que eviten la manipulación intencional de los clientes y permitan su fácil detección por parte de lectores e inspectores.

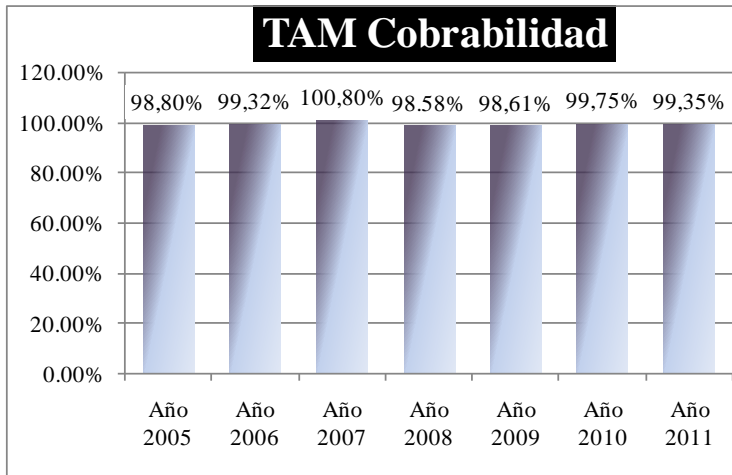
Sumado a esto se han incorporado y se están incorporando mejoras tecnológicas, como la minería de datos, para mejorar la eficiencia de las medidas correctivas desarrolladas a través del proyecto normalización.



Índice de cobrabilidad

Morosidad

La cobrabilidad de la Compañía fue, en el presente ejercicio, del 99,35%, manteniéndose la performance y el alto nivel del índice móvil anual. Por otro lado, la deuda gestionable representa 9 días de facturación, manteniéndose desde el 2004 por debajo de los 10 días.



Plan de inversiones

(EU6) En el transcurso del ejercicio 2011, EDESUR realizó inversiones por \$679,7 millones. El monto total invertido por la Compañía desde el inicio de la concesión en 1992 asciende a \$5.624 millones. Este importe resulta de sumar los valores registrados contablemente con los ajustes indicados por las normas vigentes en cada momento.

Compromiso con la modernidad, cercanía y calidad de vida

Enfoque de gestión

La orientación al cliente es uno de nuestros valores esenciales por ello nos comprometemos a ofrecerles una atención de alto nivel.

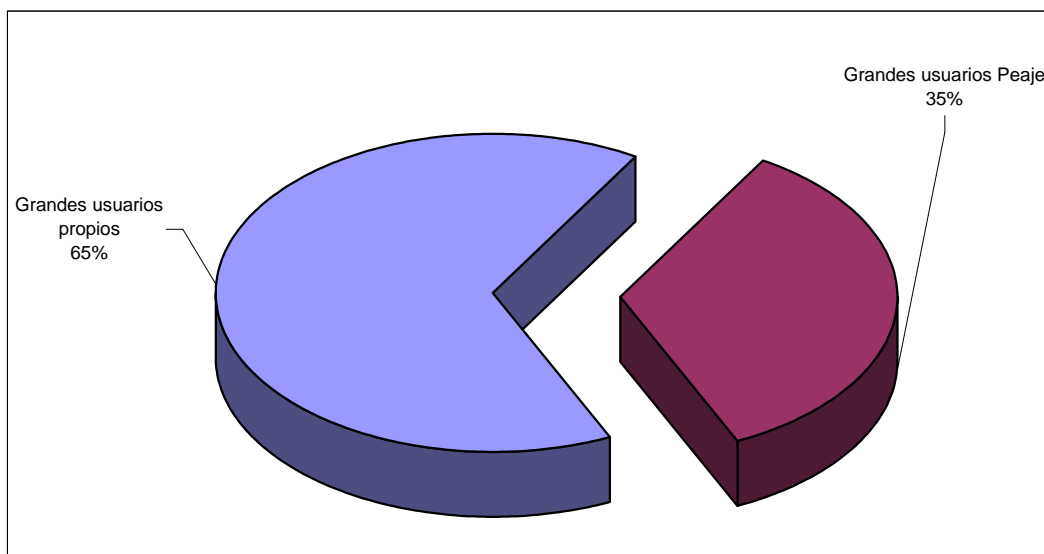
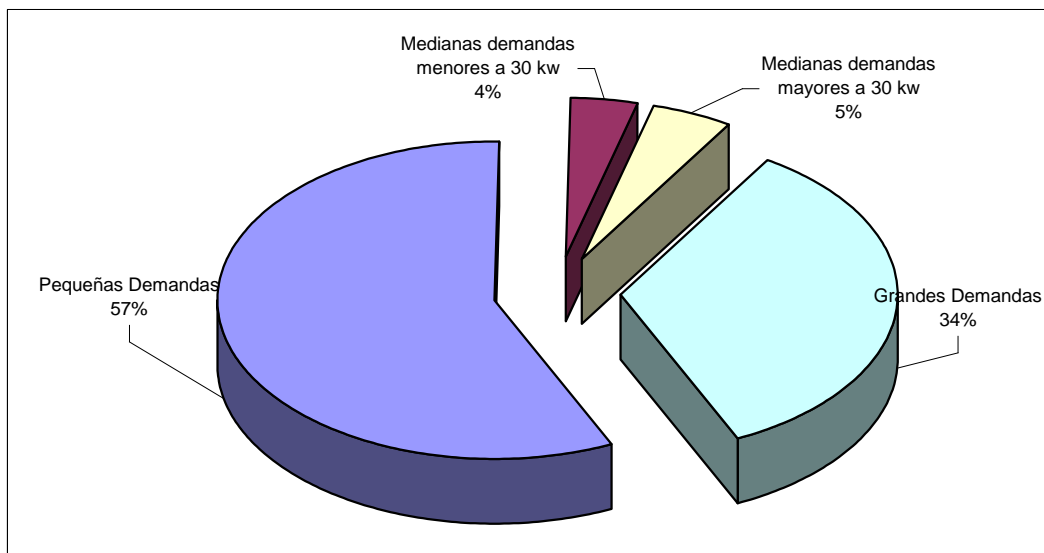
Somos conscientes que brindamos un servicio esencial para la vida cotidiana y el desarrollo de la sociedad.

Mercado atendido

Esta Distribuidora abastece su demanda a través de tres tarifas, las cuales se dividen en función de la potencia contratada. De esta forma tenemos:

- **TARIFA 1** (Pequeñas Demandas) Potencia entre 0 a 10 kW. Dividida en 2 segmentos:
 - Residencial (nueves subtarifas): 2.048.474 Clientes
 - General (tres subtarifas): 270.968 Clientes
- **TARIFA 2** (Medianas Demandas): 25.941 Clientes
- **TARIFA 3** (Grandes Demandas) Dividida en 2 segmentos: Segmento Propio 6.446 Clientes Segmento Peaje: 635 Clientes

El volumen del negocio tiene una energía facturada total de 16.561 GWh – año.



Satisfacción de clientes

(PR5) Uno de los ejes estratégicos y valores de Edesur está orientado hacia los clientes con el objeto de obtener niveles de satisfacción crecientes en el largo plazo.

A fin de evaluar la satisfacción de los clientes, la Distribuidora realiza en forma periódica mediciones con el objeto de monitorear su satisfacción como así también medir las acciones definidas, producto de la aplicación de mejora continua a sus procesos. Para ello se nutre de dos estudios, realizados por consultoras externas, donde se mide la satisfacción del cliente a nivel regional y local.

Se realizan con el objeto de medir el grado de satisfacción de los clientes con los atributos de calidad percibida: Suministro de energía, Información y comunicación con el cliente, Factura de energía, Atención al cliente e Imagen. Medir el grado de satisfacción de los usuarios con los precios. Generar diversos índices de satisfacción que permitan analizar la información. Generar una matriz de apoyo para la definición de mejoras de la empresa.

Los valores obtenidos fueron los siguientes:

- Suministro de energía: 71,1
- Información y comunicación con el cliente: 48,9
- Factura de energía: 86,4
- Atención al cliente: 60,5
- Imagen: 61,9
- ISCAL (Índice de satisfacción con la calidad percibida]: 65,8

Calidad de suministro

(EU28) (EU29) A pesar del contexto económico adverso en el que se desarrollaron las operaciones, durante 2011 Edesur ejecutó el plan anual de inversiones más elevado desde el comienzo de la emergencia económica alcanzando una cifra de \$679,7 millones, suma que resulta un 51,8% superior al monto invertido en 2010. Esto ha permitido lograr una mejora en la calidad de servicio, reduciendo la duración y la cantidad de interrupciones en un 35% y 25% respectivamente.

Gestión de reclamos

(PR5) Con el objeto de poder canalizar las necesidades del cliente y lograr la satisfacción total, la compañía cuenta con un sistema informático denominado "Contacto", donde el Ejecutivo de Servicio que atiende al cliente en forma personal o el Asesor Telefónico a través de nuestro Call Center registran un contacto. Este se clasifica dependiendo de lo solicitado en: consulta, reclamo o requerimiento y es utilizado para canalizar y satisfacer las necesidades del cliente, emitiendo las consultas correspondientes a otras áreas, como así también acciones para solucionar los inconvenientes planteados. Estas acciones consisten en una respuesta única por medio de una aplicación informática denominada DCC (Despacho Centralizado de Correspondencia) que tiene por objetivo responder a través de una carta sistematizada, permitiendo simultáneamente crear un canal estratégico para la promoción de nuevos productos y servicios definidos, con el objeto de diversificar y optimizar la rentabilidad de la Compañía.

Si bien la emisión de las respuestas constituye un proceso sistematizado, la oportuna incorporación de información del Cliente, de características técnico-comerciales de su suministro y de los datos del Ejecutivo de Servicio que atendió su solicitud, la convierte en una respuesta única, generando la satisfacción del mismo a partir de un marcado sentimiento de atención personalizada.

También la Compañía tiene en su estructura la figura del Defensor del Cliente, cuya visión es crear la estabilidad y sostener la rentabilidad de la Compañía apoyada en la orientación al Cliente y su Misión ser el medio para promover y desarrollar el valor "Orientación al Cliente" en toda la Empresa, sosteniendo y potenciando el proceso de mejora continua en la calidad de servicio a los Clientes, para aumentar su grado de satisfacción.

Sus objetivos principales son:

- Comprometer al conjunto de la Organización en el valor "Orientación al Cliente".
- Promover las acciones para mantener una tendencia de crecimiento permanente en la satisfacción del Cliente.
- Detectar las oportunidades de mejora de los procesos involucrados en la atención comercial y hacerlas operativas para lograr la mejora continua.
- Tratamiento y Atención de los reclamos y requerimientos provenientes de las distintas organizaciones de Defensa del Consumidor.

Seguimiento de procesos en la distribución y entrega de productos y servicios

La Distribuidora tiene distintos mecanismos para evaluar la evolución y seguimiento de su accionar en el aspecto comercial, como por ejemplo la firma de Acuerdos Cliente Proveedor donde uno de los más importantes fue el de tiempos de tratamientos de requerimientos y reclamos efectuados por el cliente, con lo cual se logró una significativa reducción en el porcentaje de reclamos o requerimientos vencidos, ya que con la implementación de este acuerdo se acotaron los tiempos de tratamiento de dichos reclamos en las distintas áreas involucradas, acordándose plazos definidos de antemano para su tratamiento.

También tenemos incluido en nuestro plan de gestión de calidad, indicadores ISO, donde mediante metas establecidas, se realiza un seguimiento de las principales variables que hacen a la atención comercial. Otro mecanismo de seguimiento y control es el Análisis Horizontal de reclamos y requerimientos, donde se realiza mediante la extracción de casos concretos y por medio de muestreo, un análisis desde el inicio del reclamo hasta su finalización, con el objeto de detectar las debilidades y oportunidades de mejora a aplicar a los procesos. También, a través de las encuestas de satisfacción del Cliente, utilizando una matriz de apoyo a la definición de mejoras, que indica prioridad para la implementación de acciones por parte de la Distribuidora, a fin de aplicar una mejora continúa.

Mantenimiento Alumbrado Público y Atención de Reclamos

La Empresa brinda el suministro de energía a más de 401.000 puntos luminosos de su área de concesión, de los cuales efectúa el mantenimiento de 16.400, pertenecientes a Municipios con los que tiene realizados convenios a esos efectos hasta fines del 2008.

Adicionalmente, para todos los puntos luminosos sobre los cuales tiene la responsabilidad del mantenimiento, atiende los reclamos a través de su Call Center con una respuesta promedio de 42 hs. para la normalización de luminarias. Durante el año 2009 se normalizaron 12.000 luminarias contribuyendo así a mejorar la seguridad y la calidad de vida de nuestros clientes.

Ecoenergías y soluciones eficientes

Promoción del uso eficiente de la energía eléctrica

(EN5) (EN6) (EN7) (EN18) (EU8) A los efectos de aportar a la disminución de gases contaminantes (CO₂) para preservar la capa de ozono, y postergar el agotamiento de recursos no renovables, EDESUR gerenció el programa ELI (Efficient Lighting Initiative) financiado por el GEF (Fondo para el Medio Ambiente Mundial) y administrado por IFC (Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial). Como continuación del

mismo, EDESUR sigue llevando a cabo acciones vinculadas que son:

- Venta de lámparas eficientes financiadas en factura de energía al Cliente y desde el inicio se llevan vendidas 352.000 lámparas. El ahorro obtenido por la comercialización de lámparas ha sido de 151.000 MWh., energía suficiente para abastecer a unas 600.000 familias tipo durante un mes.
- Monitoreo del concurso para otorgar el premio al edificio iluminado con eficiencia en su cuarta edición.
- Participación en el PRONUREE impulsado por el gobierno nacional. La participación en dicho programa durante el 2010 arrojó como resultado la entrega de 253.773 lámparas de bajo consumo

Hechos significativos para la operatoria comercial

Durante el año 2011 se continuó el proceso de innovación tecnológica iniciado en el 2010 orientado a mejorar la atención al cliente y la operación comercial, permitiendo asimismo mejoras en la productividad y en la reducción de los costos comerciales.

A continuación se describen las iniciativas logradas, como así también las que están en proceso de desarrollo y aplicación para el próximo año 2012:

- ***Reducción del ciclo de facturación para medianas y grandes demandas:*** continuando con lo ya implementado en el 2010 para los clientes residenciales y generales de Tarifa 1 en julio del 2011 se implementó para los grandes usuarios de Edesur. . Con esta implementación en conjunto con el envío de la factura por mail se redujo en dos días el ciclo medio de facturación, es decir los clientes contarán con una imagen de su factura el mismo día que se ha tomado su lectura. Esto redundará en una mejor calidad de servicio prestado a este tipo de clientes y una mejor productividad en este proceso.
- ***Servicio de construcción y adecuación de instalaciones:*** EDESUR sigue brindando el servicio de construcción y adecuación de tableros primarios para acceder al suministro de energía eléctrica, logrado facilitar el acceso al servicio regular de energía a usuarios instalándole elementos de medición protección y maniobra que cumplen con todas las reglamentaciones vigentes y con una financiación muy flexible que le permitió acceder al servicio.
- ***Proyecto "Hermes":*** Se incorporó un software de clase mundial para la planificación de órdenes de trabajo y transmisión *on line* vía GPRS. Se encuentra implementado en dos sucursales en las que operan 57 cuadrillas bajo este sistema. En la actualidad lo está incorporando la sucursal restante para cumplir con el 100% de las cuadrillas trabajando bajo este sistema.
- ***Data Mining:*** Este software de "minería de datos", que incorpora nuevos algoritmos de análisis que determinan patrones de comportamiento para mejorar la probabilidad de detección de fraude, ha sido implementado, logrando un 50% de mayor eficiencia de la inspección versus el sistema tradicional.
- ***Lectura en línea:*** Este sistema alcanza a todos los clientes de la Tarifa 1 y se encuentra en la etapa de prueba. Implica la lectura de los estados de consumo de los medidores y su inmediata transmisión vía GPRS al sistema de facturación. Esto mejorará sustancialmente la calidad de la facturación, pues permite una validación de los datos mientras el agente se encuentra en la zona de lectura y permite revisar los desvíos inmediatamente, a la vez que mejora la productividad de todo el proceso (planificación, carga y descarga de datos, validación, y crítica de lectura).

Servicio "EDESUR EXPRESS"

Se continúa trabajando en este nuevo concepto de la atención a los clientes sostenido en tres nuevos servicios y la optimización del Call Center:

- **Pago Express:** se implementó un nuevo canal de atención a clientes que permite minimizar las demoras en la cobranza, a través de terminales de recaudación ATM. Se encuentran operando 6 terminales por las cuáles se recibieron 130.000 pagos.
- **Reclamos por SMS:** Se ha implementado el sistema de reclamos por SMS, que permite la consulta del saldo comercial y reclamos por falta de suministro. Este canal actualmente está en proceso de difusión.
- **Consultas Express:** Implementación de nuevas terminales de *autoatención* en oficinas comerciales. Las nuevas unidades tendrán la potencialidad de conectarse por Internet a la página de EDESUR y realizar todo tipo de transacciones. Actualmente operan 23 kioscos y se pueden realizar 4 operaciones, mientras se encuentra en proceso el desarrollo de 11 transacciones más. El 40% de las atenciones por los motivos implementados se han realizado por este canal.

Plan general de contingencias y Sistema de gestión de seguridad pública

(EU22) Durante 2011, EDESUR mantuvo la certificación IRAM del "Plan General de Contingencias" y de su "Sistema de Gestión de Seguridad Pública", tal como ocurre ininterrumpidamente desde los años 2000 y 2004, respectivamente.

Compromiso con la innovación y la eficiencia energética**Enfoque de gestión**

Uno de los pilares estratégicos corporativos es la innovación. Por ello en EDESUR nos hemos preocupado de generar las condiciones necesarias para impulsar una cultura de la innovación, crear valor y contribuir al desarrollo sostenible.

Estamos convencidos que las personas de nuestra organización son agentes claves para lograr el necesario cambio cultural en pos de la innovación, por lo que se deben promover los aportes de los empleados al conocimiento y a la creatividad.

El compromiso con la innovación incluye a la dirección de nuestra empresa, la que está involucrada directamente con el tema. También existe un área de Innovación que sustenta este proceso.

AUTO ELÉCTRICO**ANTEPROYECTO PARA LA REALIZAR EL PRIMER PROTOTIPO DE ESTACIÓN DE CARGA PARA VEHÍCULO ELÉCTRICO IN DOOR EN EDESUR.**

El Gobierno Argentino ha aprobado el Proyecto ROD ON que comprende la construcción de 20 vehículos eléctricos para ser rodados en Buenos Aires, bajo el modelo de negocios de alquiler por tramo.

La localización del Proyecto que el Gobierno ha diseñado, es coincidente con zona de concesión de EDESUR y comprende siete (7) plazas públicas ubicadas en las zonas céntricas de la Ciudad.

Ante esta situación EDESUR ha decidido acompañar este proceso y para ello armar el anteproyecto del Primer Prototipo de Estación de Carga in door en EDESUR para luego poder replicarlo, si fuera necesario, en el Proyecto Nacional.

PROCESO DE INNOVACION**"CONVENIOS MARCOS" CON UNIVERSIDADES**

Con la finalidad de establecer desarrollos tecnológicos en forma conjunta y poner en valor los beneficios de los acuerdos que posibilite la realización de actividades conjuntas en las áreas académicas, de investigación y desarrollo profesional y/o de proyectos que sean de utilidad e interés común para las mismas, se ha establecido un Programa que comprende la firma de Convenio de mutua colaboración con las siguientes casas de Altos Estudios:

Universidad Nacional de La Plata

Universidad Tecnológica Nacional Regional Buenos Aires

Universidad Nacional de San Juan

PROYECTOS EMBLEMATICOS**PROYECTO AUTOMATIZACIÓN DE LA RED DE MT**

(EU8) El proyecto consiste en la renovación del equipo electromecánico de 100 centros de transformación e instalación de UTR's, que a través de modem vía GPRS se comunicarán con el centro de control. Instalando asimismo 100 detectores de paso de corriente de corto circuito telesupervisados por miniUTRs comunicadas con el centro de control por GPRS.

El telemando de los centros de transformación y la información del paso del cortocircuito, permitirá en tiempos menores de 3 minutos, realizar las maniobras para restituir la mayor cantidad de usuarios posibles de acuerdo a la falla, sin necesidad de realizarlo con las guardias móviles, lo que conlleva una disminución del tiempo de reposición (multa) y de gasto de recursos de personal. Por otro lado, permitirá identificar con mayor rapidez, el vínculo o vínculos posibles en falla.

INNOVACION**PROTOTIPO: LOCALIZADOR ÓHMICO DE FASES**

El proyecto consistió en el desarrollo de un equipo Prototipo que permitiera la identificación del vínculo eléctrico entre el cliente y la fase o el cable que lo alimenta. El mismo funciona por medio de inyección de carga y detección de variación de la misma en los cables. Los existentes en el mercado de similares prestaciones, funcionan a partir de inyección de señales, las cuales se pueden inducir en otros conductores y/o cañerías dificultando la identificación del cable.

Por lo que la característica fundamental de este prototipo es la fidelidad de los resultados, por esa sustancial diferencia el mismo ha adquirido la factibilidad de patentable.

INNOVACIÓN HACIA FUERA - CLIENTES**PROYECTO PARA COBROS AUTOMÁTICOS EN EQUIPOS PROPIOS**

El nuevo equipamiento posibilita el cobro automático de las facturas en sedes propias lo que agiliza la gestión de la atención comercial, eliminando los costos financieros de cajeros bancarios, reduciendo el costo de las cobranzas y generando una disponibilidad de dinero on line.

La modalidad técnica del pago, es simplemente por lectura óptica del código de barras, el cual se adaptó especialmente para EDESUR.

Eficiencia energética (DMA EN)**Enfoque de gestión**

Hemos adoptado los criterios de Eficiencia Energética como eje prioritario de nuestro Plan Estratégico. En un contexto energético que evidencia cada vez más la necesidad de aplicar estas políticas.

Destinamos recursos para investigar y desarrollar tecnologías y productos que ofrezcan soluciones más eficientes y de mejor calidad a nuestros clientes.

A través de estos esfuerzos, aportamos a la reducción de costos, a la lucha contra el cambio climático, al cuidado de los recursos y del medio ambiente, todas iniciativas que demuestran el compromiso de largo plazo que Edesur tiene con el desarrollo de la sociedad.

Educación y difusión

Para fortalecer el desarrollo de la Eficiencia Energética, EDESUR ha diseñado una estrategia orientada a la concientización del uso seguro y eficiente de la energía eléctrica sustentada básicamente en la educación a través de la comunidad educativa y la difusión a la sociedad a través de los clientes de la compañía.

La empresa tiene como objetivo sensibilizar a la sociedad respecto de la Eficiencia Energética, poniendo especial énfasis en la comunidad educativa.

El programa educativo El viaje de la energía y la campaña Edesur por los chicos son las principales iniciativas desarrolladas por la compañía para difundir los conceptos más relevantes en materia de eficiencia y desarrollo sostenible.

A su vez los temas relacionados con esta materia son difundidos a través de distintos canales de comunicación y mediante la presencia de EDESUR en diferentes ámbitos como por ejemplo universidades, cámaras y asociaciones, y a nuestros clientes.

Compromiso con la protección del entorno**1. EDESUR y el Desarrollo Sostenible**

Desarrollo sostenible es un término acuñado por Naciones Unidas en 1986 con el fin de definir aquellos modelos de desarrollo que satisfacen las necesidades de las generaciones actuales sin poner en peligro el futuro de las próximas generaciones.

Para los Accionistas de EDESUR, Sostenibilidad es crecimiento responsable, integrando oportunidades sociales y ambientales en la estrategia y el modelo de gestión, posibilitando la consecución de los objetivos del negocio, maximizando la creación de valor junto al respeto de la sociedad en que opera.

1.1. Plan EDESUR de Sostenibilidad 2009-2012

El proceso de reflexión estratégica acometido por EDESUR tiene como uno de sus resultados más sobresalientes la formalización de la Política de Sostenibilidad de la Compañía, desarrollada a través de los "7 Compromisos por un Desarrollo Sostenible".

El objetivo de este Plan EDESUR de Sostenibilidad 2009-2012 es sentar las bases que permitan a la Empresa convertir el compromiso con la Sostenibilidad en una herramienta generadora de capacidades distintivas y de ventajas no imitables, una herramienta creadora de confianza entre los grupos de interés concurrentes, que acompañe al desarrollo del negocio y que apoye la consecución de sus objetivos en el medio y largo plazo.

Estos "7 Compromisos por un Desarrollo Sostenible" constituyen el fundamento del comportamiento de EDESUR en este terreno y su cumplimiento está expresamente impulsado por la Dirección, concierne a todos y cada uno de sus empleados y a aquellos que trabajan en su nombre, por lo que son trasladados a proveedores y contratistas.

El PES (Plan EDESUR de Sostenibilidad) 2009-2012 está articulado por 7 Compromisos y 2 nuevos Retos.

2. Certificaciones Sistemas de Gestión

(EN30) La gestión moderna de las empresas impone la necesidad de implementar sistemas que aseguren la calidad de los procesos dentro de un marco de sustentabilidad, asegurando una rentabilidad aceptable y, simultáneamente, resguardando el medio ambiente y la seguridad y salud de las personas o terceros afectados.

El objetivo es la prevención y la mejora continua e integral de los procesos, actuando sobre la confiabilidad de sus resultados, el control y disminución de los impactos ambientales asociados y la seguridad de las personas y los bienes involucrados.

Bajo esta premisa y siguiendo los lineamientos y requisitos de la norma ISO 14001:1996, a mediados de 2000 EDESUR inició una profunda transformación de la empresa que, en materia medioambiental, contribuyó a establecer, entre otras cosas:

- Un Sistema de gestión integral con más de 4500 documentos estandarizados para favorecer la cooperación, comunicación y coordinación en el accionar interno de la Empresa, estableciendo pautas preventivas y correctivas que aseguran nuestro desempeño.
- La evaluación y calificación de oferentes, proveedores y contratistas, en sus prestaciones de medio ambiente, calidad y seguridad.
- Un sistema de evaluaciones internas que permitió detectar, controlar y corregir cientos de hallazgos que implican oportunidades de mejora de la gestión medioambiental de la empresa.
- Siguiendo esta línea de acción y luego de un gran esfuerzo, en diciembre de 2001 certificamos nuestro sistema de gestión ambiental (SGA), en base a la norma ISO 14001 y comenzamos a recorrer el difícil camino de la mejora continua, basados en

el seguimiento periódico de nuestros procesos operativos y el análisis de sus resultados.

Simultáneamente certificamos nuestro sistema de Gestión Comercial con la norma ISO 9001 (Gestión de la Calidad) y los Trabajos con Tensión en Alta y Media Tensión con la norma OHSAS 18001 (Seguridad y Salud Ocupacional).

Durante los años de vigencia, mantuvimos estas certificaciones al aprobar satisfactoriamente las evaluaciones semestrales realizadas por el ente certificador.

En Diciembre de 2004 recertificamos nuestro Sistema de Gestión Ambiental según requisitos de la norma ISO 14001 versión 2004, abarcando la totalidad de las actividades de la compañía.

Conjuntamente se renovaron la certificación del Sistema de Gestión de Calidad según requisitos de ISO 9001, ampliando su alcance a la totalidad de la actividad comercial, y la del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para trabajos con tensión, según requisitos de la norma OHSAS 18001.

Finalmente, en el mes de diciembre de 2005 y luego de un gran esfuerzo, se amplió el alcance de la certificación ISO 9001 a las actividades de Distribución en AT, MT y BT, con lo que se extendió a la totalidad de nuestra Empresa.

Durante el año 2006 extendimos la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (según normas OHSAS 18001 / IRAM 3800) a la Operación de la red de AT, los servicios internos de Telecomando y Telecomunicación y la Atención Comercial

Integral a Clientes:

- Dirección Comercial: Atención Comercial, personalizada y telefónica.
- Dirección de Distribución: Departamento Telecontrol y Departamento Operación del Sistema Eléctrico.
- Dirección de Servicios: Departamento Mantenimiento de Telecomunicaciones y Departamento Proyectos de Telecomunicaciones.

En diciembre de 2007, se realizó una nueva auditoria externa con resultados satisfactorios, obteniéndose la renovación de los certificados de ISO 14001 e ISO 9001 con el alcance de todo EDESUR, de OHSAS 18001 de Trabajos Con Tensión en AT y MT, el mantenimiento del certificado de OHSAS 18001 de Operación de la red de AT, Telecontrol, Telecomunicaciones y Atención Comercial a clientes y la nueva certificación en OHSAS 18001 del Proceso de Lectura y Reparto (Comercial).

La implementación y mantenimiento de estos Sistemas de Gestión, respaldan y facilitan el compromiso empresario reflejado en nuestras políticas, de cumplir con todas las leyes, reglamentaciones y estándares recomendados para la realización de obras, mejoras de instalaciones y suministro del servicio, asegurando la preservación del medio ambiente desde las etapas de proyecto hasta el funcionamiento de todas nuestras instalaciones. En noviembre de 2008 hemos aprobado una nueva auditoria de mantenimiento de nuestro ente certificador.

Durante el corriente ejercicio, la Compañía sostuvo las certificaciones de sus sistemas de gestión obtenidas en años precedentes. Al cierre del ejercicio, sus sistemas de gestión se encontraban recertificados de acuerdo con el siguiente detalle:

- ISO 14001 (Sistema de gestión ambiental), en toda la organización.
- ISO 9001 (Gestión de la calidad), en toda la organización.
- OHSAS 18001 (Seguridad y salud ocupacional), en operación de la red de alta tensión, telecontrol, telecomunicaciones y atención comercial personal y telefónica a

clientes de EDESUR, lectura y reparto de facturas, ejecución de trabajos con tensión en líneas de media y alta tensión desarrollados en las redes eléctricas de EDESUR, en todo el ámbito de su área de concesión, la gestión de almacenes del depósito Roca. Este último año se extendió la ampliación de la certificación en OHSAS 18001 de tareas de mantenimiento de líneas de alta tensión, incluyendo los siguientes procesos: cambio de aisladores de líneas de alta tensión 132 kV, poda, reparación de conductores y medición y/o adecuación de puesta a tierra.

Este importante logro no son más que el resultado del grado de colaboración y participación de los evaluados por una parte, como el empeño puesto por los evaluadores internos en el cumplimiento de los programas anuales de evaluaciones internas de los sistemas de Gestión.

Es nuestro reconocimiento al esfuerzo conjunto y el grado de compromiso tomado por todos para el cumplimiento de las tareas demandadas por las evaluaciones que, como cada año, son un requisito a cumplir para mantener el sistema de gestión ya implementado en la Compañía.

Una vez más, EDESUR ratifica su compromiso con la prevención y la salud ocupacional de los trabajadores, la calidad de sus procesos y el medio ambiente.

El objetivo final es la integración de todos los sistemas de gestión y su aplicación en todos los sectores de la Compañía.

3. Compromiso con la Protección del Entorno (4.11)

3.1. Gestión de los Residuos

(EN22) (EN24) (DMA EN) Durante el 2011 se gestionó un total de 618,28 toneladas de residuos, de las cuales 212,02 toneladas correspondieron a los del tipo especial y 405,76 toneladas fueron recicladas.

En el siguiente cuadro resumimos la gestión de residuos durante los dos semestres del año 2011:

Período	Residuos Inertes (KG)			Residuos Especiales (KG)		TOTAL (KG)
	Metálicos	No Metálicos	Papel y Cartón	Aceites y Otros R. Especiales	Instalac. e Impregnados	
1º semestre 2011	74186,5	49893,5	17469	64060	17002	2226110
2º semestre 2011	155842,1	96909,5	11456	103396	28091	395186
Total	405756,6			212522,4		618279

EDESUR ha trabajado para mejorar la gestión de sus residuos, haciendo hincapié en los siguientes aspectos:

- Programación y ejecución de la descontaminación completa de equipos con Bifenilos Policlorados (PCBs).
- Planes de minimización de residuos peligrosos.
- Búsqueda de nuevos mercados para valorizar los residuos metálicos.
- Acondicionamiento de zonas para el almacenamiento de residuos o equipos potencialmente contaminantes (almacenes y playas).
- Fomento de la reducción, reutilización y reciclaje, así como de la valorización de los residuos.
- Programa de reciclado del papel y tapitas de plástico. Afianzar la conciencia ambiental del personal a través de la capacitación continua durante las inspecciones ambientales del Equipo de Inspectores Ambientales.
- Sostener que la correcta segregación y acopio de residuos mejora sosteniblemente la recuperación de los mismos.

3.2. Proyectos de Infraestructura y gastos medioambientales.

(EN30) Desde el año 2000 a la fecha, hemos llevado adelante proyectos de inversión destinados a la Gestión Ambiental por un total de más de 7.000.000 de Euros, de los que una parte fueron destinados a la adecuación de la infraestructura de depósitos según normas de seguridad ambiental con el objeto de cumplir con el marco legal vigente y asegurar su correcta utilización.

Durante 2011 se realizaron gastos medioambientales por un total aproximado de \$7.440.085, en los conceptos de:

- Poda y Tala.
- Disposición final de residuos.
- Otros gastos Ambientales.

En este mismo período, se realizaron inversiones por un total aproximado de \$11.277.787, en los conceptos de:

- Soterramiento de líneas.
- Cambio de cable desnudo por preensamblado.

3.3. Preservación de los Recursos Naturales

El objetivo es generar conciencia del cuidado del medio ambiente entre los colaboradores de la Compañía, preservar los recursos naturales y colaborar con instituciones de bien público.

En el marco de esta iniciativa EDESUR ha desarrollado una serie de acciones tendientes al cuidado del medio ambiente a saber:

Reciclado de Residuos

(EN24) (DMA EN) Se ha trabajado en la recategorización de los rezagos metálicos generados para mejorar su reutilización, logrando una significativa mejora en los indicadores involucrados.

La gestión y disposición final de los residuos generados, se realiza respetando el marco legal vigente, favoreciendo el reciclado y reutilización, minimizando la disposición en rellenos sanitarios y favoreciendo el ahorro de agua, energía y petróleo, pues en los procesos de reciclado, se utilizan menos recursos para la fabricación de materiales, que cuando se parte de materia prima virgen.

Período	Total Residuos Generados (KG)	Residuos Reciclados Inertes (KG)	Residuos Reciclados Especial (KG)	Porcentaje de Reutilización Residuos
1º Semestre 2011	222.611	80.220,5	5.500	38,50 %
2º Semestre 2011	395.668	155.592,5	127.067	71,4 %
Total 2011	618.279	368.380		59,6 %

Consumo de Aceite Mineral de Reposición - Reciclado

(EN26) Se ha logrado una significativa reducción en el consumo de aceite de reposición a transformadores. Tomando como punto de referencia el consumo de aceite del año 2000, durante el año 2009 nos mantuvimos por debajo de la meta anual establecida.

Meta:

Mantener las pérdidas por debajo del 0,1% del volumen total de aceite contenido en transformadores de potencia en operación.

Cantidad de aceite adicionado	Cantidad Máxima anual a adicionar	Litros adicionados	% Año 2011
1º Semestre	3.000	2.150	96,67 %
2º Semestre		750	
Total Anual	3.000	2.900	96,67 %

(EN 1) (EN 2) El 100% del aceite utilizado para reposición en equipos de AT, se obtiene mediante reciclado de aceite en rotación.

Programa de reciclado de papel y tapitas plásticas

(EN26) En junio de 2001 se puso en funcionamiento el "Programa de Reciclado de papel en desuso" con el objeto de aportar al cuidado de los recursos, optimizar la reutilización y posterior reciclado de papel y así contribuir a la preservación del medio ambiente y al cuidado y uso racional de los recursos, ya que por cada tonelada de papel fabricado evitamos la tala de 12 árboles, y se consume un 70% menos de agua y un 55% menos de energía.

Desde el inicio del programa se han enviado a reciclar alrededor de 350 toneladas de papel lo que equivale a salvar más de 4.000 árboles y con ello proteger el suelo y mantener el equilibrio adecuado de la atmósfera para todas las formas de vida. Esta gestión se realiza a través de la Fundación Garrahan, generando recursos que le permitirán al Hospital de Niños seguir realizando su misión.

Desde el año 2008, también entregan a la misma fundación, tapitas plásticas para su reciclado. Durante el año 2011, hemos reciclado aproximadamente 508 Kg de tapitas plásticas y casi 29 Tn de papel y cartón. De este modo, EDESUR realiza un doble aporte: colaborar con los niños que necesitan ser atendidos en el Hospital y promover el uso racional y la preservación de los recursos naturales.

Inscripción de Edesur al ACUMAR (Autoridad Cuenca Matanza Riachuelo)

La Autoridad de Cuenca Matanza Riachuelo es un ente interjurisdiccional de derecho público, creado en noviembre de 2006 por la Ley Nacional N° 26.168, a la que han adherido las Legislaturas de la Provincia de Buenos Aires y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que articula el Plan Integral de Saneamiento Ambiental de la Cuenca Matanza Riachuelo.

Si bien Edesur no posee efluentes industriales debido a que su actividad no proviene de un proceso productivo que lo genere, realiza periódicamente el monitoreo de todas las descargas pluviales en sus instalaciones (subestaciones y edificios). De esta manera aporta a la preservación de la Cuenca Matanza Riachuelo y el plan de saneamiento generado por esta autoridad.

3.4. Gestión de PCBs

(EN26) El objetivo de este proyecto es controlar y eliminar un pasivo ambiental a través del proceso de declorinación que permite realizar la regeneración del aceite de los transformadores y volver a utilizarlos en la red, recuperando un recurso no renovable y eliminando de esta manera los riesgos ambientales generados en la exportación de los materiales. De esta manera se evita su destrucción por incineración, reduciendo la emisión a la atmósfera de dióxido de carbono, con conocido impacto en el calentamiento global (efecto invernadero).

Las tareas de recuperación de transformadores contaminados con PCB, realizadas en condiciones de total seguridad, implican una notable mejora ambiental.

En el año 2001 la empresa completó la exportación de más del 99,5% del PCBs para su disposición final, reduciendo significativamente el pasivo ambiental heredado.

Durante el mismo año, se realizó el análisis de casi 10.000 transformadores para detectar potenciales contaminaciones de refrigerantes con PCB.

Entre los meses de enero y julio de 2002, con supervisión del ENRE y la SAYDS, y trabajando en conjunto con un contratista local, se realizaron ensayos de descontaminación por declorinación en base a sodio inhibido en siete transformadores de la empresa, con resultados satisfactorios.

Durante el año 2009 se ha finalizado con la declorinación de la totalidad de los 1.550 transformadores contaminados con PCBs, cumpliendo con los plazos establecidos por la Ley Nacional 25.670 de Presupuestos Mínimos para la Gestión de los PCBs.

Las tareas de recuperación de transformadores contaminados con PCB, realizadas en condiciones de total seguridad, implican una notable mejora ambiental y disminución de riesgos para la comunidad.

El Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible OPDS por medio de su resolución 1.118/02 exige que el límite de concentración de PCBs en los aceites de transformador sea inferior a 2 ppm para todos aquellos transformadores de distribución instalados en centros de transformación de la Provincia de Buenos Aires. Edesur, a través de distintos encuentros con directivos de esta secretaría, esta colaborando para la creación de un acta acuerdo donde se acuerde el plazo para el tratamiento de los 823 transformadores instalados en CTs con menos de 50 ppm de PCBs.

Con todo lo descripto en este punto, EDESUR aporta al uso racional y preservación de los Recursos Naturales.

3.5. Mediciones y control de los CEM

(PR1) (DMA PR) (SO1) Se realiza el monitoreo preventivo de emisiones de campos eléctricos y magnéticos provenientes de Subestaciones con el objeto de reducir el riesgo de emisiones fuera de norma e identificar y evaluar el grado de perturbación a personas y/o equipos en zonas aledañas a la Subestación.

De esta forma se pretende asegurar que la operación en las instalaciones propias no supere los valores límites estipulados en las leyes y/o resoluciones vigentes y que conforman el marco regulatorio de la presente cuestión.

La Planificación Ambiental (Ex PGA) para los años 2008 a 2011, prevé realizar mediciones en Subestaciones de Transformación y líneas de AT, programa que se cumplió durante 2011 con 12 mediciones que arrojaron resultados satisfactorios.

3.6. Mediciones de Puesta a Tierra

El programa de monitoreo de puestas a tierra tiene el fin de minimizar riesgos de accidentes de personal propio, contratado o terceros, aumentar la seguridad de las instalaciones y prolongar su vida útil y, con ello, mejorar la calidad de servicio a los clientes.

Durante el año 2011 se cumplió con el programa de mediciones previsto, registrándose valores satisfactorios.

3.7. Mediciones y control de ruidos

(PR1) (DMA PR) (SO1) Meta: Durante el período de los años 2008 a 2011, está previsto que estas mediciones se realicen en 30 instalaciones.

Durante el año 2011, se realizó la medición de niveles sonoros de 10 subestaciones de transformación dentro de los límites internos del predio propio, cumpliendo con la meta anual prevista.

Durante el año 2011 se llevo a cabo la obra de insonorización de la subestación Villa Crespo la cual requirió una inversión de \$1.400.000

3.8. Soterramiento de redes y cambio de cables desnudos

(EN 30) A los efectos de introducir una mejora y disminuir la contaminación visual de nuestras instalaciones, durante el año 2011 hemos soterrado aproximadamente 5,7 Km de líneas de transmisión con una inversión del orden de los \$ 2.035.609.

3.9. Poda y Tala

(EN 30) A los efectos de asegurar el correcto funcionamiento de las redes aéreas de distribución y evitar incidentes que puedan afectar el servicio, durante el año 2011 se ha realizado la poda en casi 421 Kms de la red por un costo total de aproximadamente \$6.988.432.

3.10. Mediciones y control de desagües líquidos cloacales y pluviales

(EN26) Este programa se propone monitorear en forma preventiva parámetros característicos de desagües pluviales y cloacales de nuestras instalaciones, a partir de análisis realizados por un laboratorio independiente de reconocida trayectoria, lo que permite monitorear estos parámetros e identificar aquellas instalaciones que por algún tipo de incidente puedan emitir efluentes fuera de norma, de forma de eliminar las causas y remediar los impactos generados.

En el año 2011 se realizaron 16 muestras a pluviales en edificios y subestaciones, cumpliendo con los planes semestrales formulados en año 2009.

3.11. Promoción del uso eficiente de la energía eléctrica

(EN7) (EU7) A los efectos de aportar a la disminución de gases contaminantes (CO₂) para preservar la capa de ozono, y postergar el agotamiento de recursos no renovables, EDESUR gerenció el programa ELI (Efficient Lighting Initiative) financiado por el GEF (Fondo para el Medio Ambiente Mundial) y administrado por IFC (Corporación Financiera Internacional del Banco Mundial). Como continuación del mismo, EDESUR sigue llevando a cabo acciones vinculadas que son:

- Venta de lámparas fluorescentes compactas financiadas en factura de energía al Cliente.
- Supervisión del curso de Iluminación Eficiente a distancia, desarrollado por la UTN.
- Monitoreo del concurso para otorgar el premio al edificio iluminado con eficiencia.

3.12. Consumo propio de Energía Eléctrica.

(EN5) A partir del año 2009 se ha implementado la medición del consumo propio de energía eléctrica en relación con el total de energía vendida.

El objetivo es monitorear y mejorar esta relación a través del tiempo.

Para el año 2011, se verificaron los siguientes valores:

- Energía Vendida (incluida peaje): 19.795 GWh
- Energía de consumo propio: 27,74 GWh

3.13. Equipo de Inspecciones de Medio Ambiente (EIMA).

En diciembre de 2007 entró en funciones el llamado Equipo de Inspecciones de Medio Ambiente (EIMA), cuya función es la de realizar inspecciones medioambientales en las distintas instalaciones de EDESUR, con la finalidad de detectar posibles hallazgos que pudieran ser causa de riesgos ambientales.

Previamente al inicio de sus tareas, el grupo fue debidamente capacitado respecto del tipo de inspecciones y los riesgos de seguridad y ambientales asociados.

Para regular estas actividades, se emitió el procedimiento MPPA 0700 INSPECCIONES AMBIENTALES EIMA.

Durante el año 2011 el EIMA ha recorrido todas las subestaciones de Edesur y todos los edificios técnicos y comerciales. También entre las actividades que desempeña este grupo se encuentra la inspección de obras de distribución en BT, MT y AT que se ejecutan en la vía pública. Así durante el año 2011 se realizaron 290 visitas que generaron 450 actas de inspección. Cada parte de inspección no necesariamente marca hallazgos, ya que se generan aún en el caso de encontrarse sin novedades.

Gestión EIMA	Año 2011		TOTAL
	1ºSemestre	2ºSemestre	
Visitas de Inspección	154	136	290
Actas de inspección	285	165	450

3.14. Monitoreo de emisiones gaseosas de vehículos.

(EN29) Durante el año 2011 se monitorearon en forma preventiva parámetros característicos de las emisiones gaseosas producidas por los vehículos de EDESUR y de sus contratistas, a partir de controles periódicos de cumplimiento de las VTV (Verificación Técnica Vehicular obligatoria) que debe ser realizada anualmente en centros destinados a tal fin.

Durante el año 2011 se verificaron 198 vehículos propios y 977 de contratistas.

3.15. Emisiones de SF6 a la atmósfera.

(EN16) Tanto en Edesur como en otras empresas del rubro se utiliza como medio de extinción del arco eléctrico al gas SF6 (hexafluoruro de azufre) en equipamientos como seccionadores de MT, interruptores de AT, etc. Gracias a que estos equipamientos son totalmente hermético el impacto al medio ambiente es mínimo.

Este compuesto es químicamente inerte, no inflamable y gaseoso a temperatura y presión normal. Durante el año 2011 se emitieron a la atmósfera 66,3 Kgr de SF6 por desperfectos en celdas de AT.

Existencia de SF6	Peso en Kg
En equipos en funcionamiento	12.550
En equipos de reserva	511
En ampollas de recarga	294
Total	13.355

4. Respuestas a la comunidad

En este aspecto, se ha trabajado mucho para mejorar la comunicación con los clientes y las distintas partes interesadas, marcando una tendencia de disminución de la cantidad de reclamos ambientales realizados y, fundamentalmente, asegurando su respuesta en tiempo y forma.

Durante el año 2011, se recibieron un total de 208 inquietudes ambientales que fueron satisfechas en su totalidad.

5. Instalaciones amigables con el medio ambiente.

Los principales puntos a considerar en los proyectos desarrollados por EDESUR son:

- Confiabilidad de suministro: adopción del layout de la subestación (simple o doble barra) y contar con alimentaciones de respaldo ante contingencias.
- Seguridad: adopción de normas nacionales e internacionales respecto a distancias eléctricas de diseño, mantenimiento y seguridad; normas técnicas de construcción de aparatos y equipos.
- Reducir impactos ambientales.
- Mejorar el lugar de trabajo y el aspecto edilicio de los activos de la empresa.

En el marco de esta iniciativa EDESUR ha desarrollado distintas acciones tendientes al cuidado del medio ambiente, entre las que mencionaremos:

5.1. Diseño de Electroductos y Subestaciones contemplando su inserción en el Medio Ambiente

En la actualidad, la aceptación por parte de la comunidad de nuevas obras eléctricas de transmisión y distribución (220/132/13.2 kV) está estrechamente vinculada a dos aspectos: la calidad de servicio y la preservación del medio ambiente.

En la mayoría de los casos, los diseños y proyectos de subestaciones y electroductos responden a modelos adoptados por la Distribuidoras de Energía Eléctrica con el fin de normalizar y estandarizar el equipamiento empleado.

Se siguen determinados lineamientos tradicionales con leves modificaciones, particularmente en subestaciones abiertas y líneas aéreas.

En todos los casos, se realiza un Análisis Técnico Ambiental para la definición de la ubicación física de las nuevas instalaciones y el trazado de los electroductos de alimentación.

Durante el año 2011 el Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible OPDS aprobó los Estudios de Impacto Ambiental (EIA) para las ampliaciones de las subestaciones Quilmes de 2x40MVA a 2x80MVA y la SE Gerli de 2x40MVA a 2x80MVA.

6. RESULTADOS

Ayudados por la adecuada estructura de nuestro Sistema de Gestión Ambiental y por su incorporación a todas nuestras tareas diarias, hemos conseguido numerosos logros entre los que podemos destacar:

- Llevar adelante un plan de gastos e inversiones sustentables en los últimos años, que fueron necesarios para sentar las bases del nuevo sistema de trabajo.
- Hemos logrado el reciclado y reutilización de alrededor del 60% del total de residuos generados.
- EDESUR se ha fijado el objetivo de mantener las pérdidas por debajo del 0.1% del volumen total de aceite contenido en transformadores de potencia en operación, es decir 3.000 litros de aceite por año. Durante el año 2011, este valor de consumo alcanzó a los 2.900 litros, con lo que se superó ampliamente la meta establecida.
- Desde el año 2000 se han reciclado más de 350 toneladas de papel, marcando una tendencia en alza para los próximos años, considerando un consumo constante de este insumo.
- La implementación de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, ha permitido mejorar nuestra comunicación con los clientes y marcar una tendencia de disminución de la cantidad de reclamos ambientales realizados, merced a un tratamiento más personalizado de cada caso en particular.

Compromiso con la salud, la seguridad y el desarrollo personal y profesional de nuestros trabajadores y contratistas**Enfoque de gestión**

Compromiso con la calidad, la seguridad y el medio ambiente, y aprendizaje y docencia son valores que guían la gestión de la Compañía. Como así también el desarrollo personal y profesional de nuestros trabajadores.

Los trabajadores de Edesur deben realizar sus tareas cumpliendo las normas de seguridad vigente. Por ello los pilares básicos de esta política consisten en velar por su salud y seguridad, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y brindar oportunidades de crecimiento personal.

DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL DE NUESTRA GENTE**1. Descripción de las características de la organización**

(LA1) (LA2) (2.8) Edesur es una organización cuyo funcionamiento se sustenta en un modelo de gestión por procesos, de modo que la arquitectura de la empresa está definida a partir de las funciones esenciales al negocio. Esto es: la distribución y comercialización de la energía que dan origen al Ciclo Técnico, Comercial y las restantes funciones que apoyan a estos procesos críticos y que constituyen el Ciclo de Apoyo.

La dotación al 31 de diciembre de 2011 finalizó en 2849 (un incremento del 8,41% en relación al 2010) en virtud de la incorporación de personal convencionado en las áreas técnicas y comerciales.

TIPO DE PERSONAL	Hombres %	Mujeres %
Directivos	86%	14%
Fuera de convenio	66%	34%
APSEE	82%	18%
LYF	89%	11%
Edad Promedio	43,60	39,27

2. Estrategia de Recursos Humanos (DMA LA)

Las políticas y prácticas de Recursos Humanos, se fundamentan en el Plan Estratégico de RRHH que tiene como foco a las personas como un capital de alto valor para la empresa y para la obtención de los resultados del negocio. En este sentido, se ha adoptado el Modelo de Gestión del Talento para definir claramente los comportamientos, y valores de las personas que conforman la empresa.

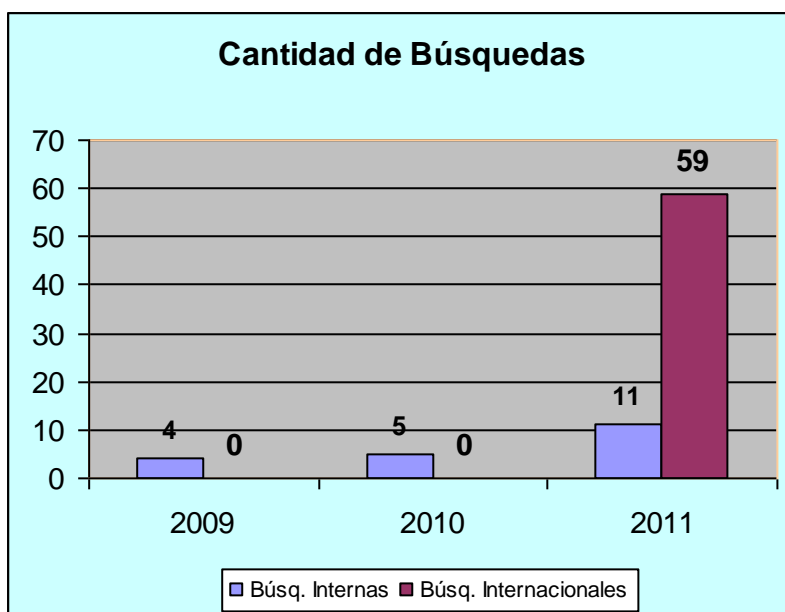
El Talento lo constituyen las personas (individuos o equipos) que hacen posible la rentabilidad de la Compañía y su crecimiento, generan valor para accionistas, clientes y empleados por encima de la media y son fuente de innovación. Además, poseen competencias altamente desarrolladas y conocimientos profundos/especializados. Sin estas personas, Edesur no lograría desarrollar su estrategia, ni cumplir con sus compromisos.

Identificar a estas personas, desarrollarlas y gestionar adecuadamente su compromiso es el reto más importante de los líderes y gestores de la Compañía. La Dirección de Recursos Humanos tiene la misión de facilitar y acompañar a los gestores en esta tarea.

3. Selección de Personal

La Política de Selección de Personal pone énfasis en promover el cubrimiento de las vacantes que surgen en la organización con postulantes internos. El objetivo fundamental es brindar igualdad de oportunidades y opciones concretas de movilidad y desarrollo profesional al personal. A contar de 2011 se ha sumado la publicación de búsquedas internacionales, las mismas corresponden a las distintas empresas del

Grupo. Las búsquedas se comunican a todo el personal a través de los canales de comunicación existentes en la Empresa.



4. Desarrollo de Recursos Humanos (DMA HR)

La Política de Desarrollo ha establecido que existen diferentes modalidades de aprendizaje al interior de la organización, las que se relacionan con:

1. Desarrollo en el puesto actual, mejorando las competencias requeridas por el puesto a través de acciones de formación y capacitación.
2. Enriquecimiento del trabajo, ampliando las responsabilidades asignadas (por ejemplo con la asignación a un proyecto), con lo cual se incorporan nuevas competencias.
3. Ascenso o promoción, asumiendo nuevas responsabilidades, adquiriendo conocimientos, habilidades y actitudes en el desarrollo de tareas de complejidad creciente a la actual.
4. Cambio o rotación de tareas dentro de un mismo nivel de complejidad, con lo cual, la persona incorpora nuevos contenidos y competencias.
5. Especialización en el puesto de trabajo, asociada a áreas del negocio que requieren de un alto nivel de profesionalización.

Dentro de las acciones emprendidas para favorecer el desarrollo de las personas que conforman la Compañía, se lleva a cabo un Programa de Becas para trabajadores. Se diferencian en:

- Becas especiales para personal fuera de convenio, dirigidas a estimular la formación profesional y de postgrado.
- Becas para trabajadores de Luz y Fuerza y APSEE, las cuales se otorgan para profesionalizar a los niveles de producción y conducción.
- Becas para Hijos de trabajadores de Luz y Fuerza, APSEE y de personal fuera de convenio, las cuales se entregan anualmente tomando como criterio la excelencia académica y el compromiso que asumen con logros y resultados en el ámbito de la educación.
- Becas para hijos de trabajadores que estudian en el Instituto 13 de Julio que forma "técnicos electromecánicos con orientación en energía eléctrica", con lo cual se manifiesta el firme compromiso con la formación y empleabilidad de los futuros trabajadores del sector eléctrico.

Tipo de Personal	Becas otorgadas 2011
Personal Fuera de Convenio	40
Trabajadores de APSEE	49
Trabajadores Luz y Fuerza	156
Alumnos del "13 de julio"	20
Total	265

5. Formación

(LA10) El año 2011 se caracterizó al igual que en períodos anteriores, por un intenso trabajo de la Gerencia de Desarrollo de RR.HH. en los diversos ámbitos. Con el objetivo de centralizar e impulsar la formación técnica se instaló en el Edificio Roca un Centro de Formación que consta de un taller para experiencias eléctricas en laboratorio, un predio exterior con equipamientos y líneas áreas y subterráneas de MT y BT para la realización de distintas actividades. Asimismo se dispone de un SUM para actividades diversas y cuatro aulas de formación equipadas con los elementos audiovisuales necesarios

Se realizaron más de 35.000 horas de capacitación (personal propio), continuando el esfuerzo por profundizar y fortalecer las habilidades y competencias tanto genéricas como técnicas y comerciales que requiere el negocio de distribución eléctrica.

Entre las acciones más importantes en materia de formación se pueden mencionar:

- Programa de Capacitación a los nuevos ingresos de Zonas Técnicas de MT/BT: continuó realizándose esta actividad clave para la inducción a la Empresa dirigida al personal ingresante en las zonas técnicas. Consta de los siguientes módulos: Conociendo a EDESUR; Inducción a RRHH; Parámetros y Mediciones Eléctricas; Transformadores MT/BT; Operación en MT/BT; Equipamiento en MT; Medio Ambiente y Resolución Enre 311 Seguridad en la Vía Pública; Higiene y Seguridad en el Trabajo, Riesgo Eléctrico, Atención y Contacto con el Cliente; Plan Operativo de Emergencia. Este programa con una duración de 10 días se realizó en seis oportunidades involucrando a 89 trabajadores, desarrollando 70 horas curso y 6.230 horas hombre de capacitación.
- Programa de Formación de Electricistas: A través de un convenio con el Sindicato de Luz y Fuerza se efectuó esta formación con el objetivo de incrementar el nivel de conocimientos necesarios para desempeñarse como electricistas. Se realizaron 16 cursos para 165 asistentes que totalizaron 7.760 hs. hombre de formación.
- Instalación de Grupos Electrógenos: Este curso realizado en terreno, para solventar situaciones de emergencia se efectuó en dos oportunidades con la asistencia de 31 personas.
- Programa de Seguridad e Higiene Industrial: en el marco de las directrices impulsadas por nuestros accionistas se realizaron las siguientes actividades específicas:
 - * Riesgo Eléctrico: curso impartido para que los trabajadores identifiquen la existencia del riesgo eléctrico asociado a la tarea, los factores que lo producen y la gravedad de sus consecuencias, como así también la importancia de la concientización sobre este tema y las prácticas seguras en el trabajo. Se desarrollaron 13 cursos que involucraron la capacitación de 97 trabajadores con un total de 104 horas impartidas y 776 horas hombre de capacitación.
 - * Habilitación de Operadores para Izaje de carga por Hidrogrúas Móvil hasta 17 toneladas: curso a través del cual el personal operario maquinista adquiere los conocimientos teórico-prácticos sobre la operación y maniobra de este tipo de

equipamiento, como así también las medidas de seguridad asociadas a su utilización. El curso "HABILITA" al trabajador para la utilización de estos equipos en dos niveles Categoría "A" y Categoría "B", y se documenta a través de la entrega de un Carnet cuya vigencia expira a los 2 años. Se han habilitado 6 trabajadores que permiten un despliegue de los maquinistas en todas las cuadrillas de trabajo, situación que se traduce en una eficiencia operativa y de logística especialmente en tareas donde la utilización de estos equipos es vital.

- * Trabajo en Altura con escalera en la red de MT/BT y Rescate: curso dirigido a todos aquellos trabajadores que realizan tareas en la red aérea de MT/BT tanto del Ciclo Comercial como del Ciclo Técnico de la Empresa. Esta modalidad de trabajo implica que el trabajador debe ascender y descender de postes de madera o de hormigón para acceder al equipamiento que conforma la red aérea, debiendo el mismo utilizar los elementos de seguridad específicos como así también conocer el procedimiento y las maniobras a fin de estar siempre seguro en su accionar de trabajo. Asimismo resulta fundamental capacitar sobre la metodología y las maniobras que deben realizarse para el rescate de un trabajador que por cualquier motivo quede suspendido en el poste, situación que de no solucionarse en un tiempo adecuado pondría en riesgo la vida de la persona. Se han capacitado 102 trabajadores con 1020 horas hombre de capacitación.
- * Rescate en Altura para personal de Alta Tensión: la red aérea de Alta Tensión está soportada por estructuras reticuladas de gran altura, lo que implica que para realizar trabajos en las mismas es necesario contar con un grupo de trabajadores habilitados con conocimientos específicos, experiencia y condiciones de aptitud física adecuadas, con el cargo de Electricistas de TCT AT (Trabajos con Tensión en Alta Tensión).
Dentro de esta actividad resulta fundamental además de estar capacitado para el ascenso y descenso de las torres, conocer la técnica de rescate en altura de un trabajador que por cualquier circunstancia quede suspendido de las mismas. En tal sentido, se han habilitado 14 trabajadores en un curso teórico-práctico de 2 jornadas, con 11 horas curso y 154 horas hombre de capacitación realizando la actividad práctica en una estructura reticulada dentro de la Subestación Bosques.
- * Reciclaje para trabajos con tensión en líneas de Alta Tensión: Actividad formativa que tiene por objeto revisar conocimientos y procedimientos de este tipo de trabajos con el fin de habilitar a los trabajadores en tareas con tensión en redes de alta tensión. Se realizó un curso para 24 personas que generó 1.536 hs. hombre.
- * Reciclaje para trabajos con tensión en líneas de Media Tensión: Actividad formativa que tiene por objeto revisar conocimientos y procedimientos de este tipo de trabajos con el fin de habilitar a los trabajadores en tareas con tensión en redes de media tensión. Se realizaron dos cursos del que participaron 22 personas que generó 779 hs. hombre de formación.
- * Otras Actividades: se desarrollaron cursos en relación con el Plan de Contingencias como Plan de Evacuación de edificios para líderes de Evacuación, Simulacros de Evacuación, Seguridad contra Incendios y Uso de extintores. Por otra parte dentro del marco de la denominada Safety Week (Semana de la Seguridad) se impartió una serie de cursos entre los que se puede mencionar Tabaquismo y Alcoholismo, Manejo Defensivo y Primeros Auxilios y RCP para diversos colectivos a los que asistieron 139 personas.

- E-Learning: se llevaron a cabo varias actividades de formación en materia de Seguridad y Salud Laboral y Ofimática bajo la modalidad "E-Learning" con un número de 246 participaciones, según el siguiente detalle:

OHSAS 18001	535 participaciones
Informática	46 participaciones

- Formación en Idioma Inglés: diseñado según los parámetros establecidos y destinado a brindar los conocimientos para los diferentes niveles, el despliegue formativo que incluyeron Directores, Gerentes, Jefes de Departamentos / Área, secretarías y analistas, totalizando más de 4.700 hs. hombre de formación.
- Programa "Visión del Negocio Eléctrico": que incluyó la formación corporativa a través de la proyección de un video y la visión local a través de la disertación presencial de un docente calificado sobre la actualidad del Mercado Eléctrico Argentino con la asistencia de 202 personas en los cinco cursos dictados totalizando 2.020 hs. hombre.
- Formación Presencia OHSAS para Mandos Medios y Supervisores: se efectuó el despliegue formativo de este sistema de gestión a implementarse próximamente en la Compañía. La formación constó de 12 cursos con la presencia de 107 personas totalizando 448 hs. hombre de formación.
- Gestión de Control de "Capacitación en Seguridad" de las Empresas Contratistas: Desde el año 2010 se está implementando un nuevo sistema de control a las empresas contratistas que prestan servicios para EDESUR en el ámbito técnico, en lo referente a la capacitación de su personal. El objetivo del mismo es contar con la información actualizada del personal que tienen a su cargo, trabajando para EDESUR, en cuanto a las tareas que realiza, sus habilitaciones y las capacitaciones que recibe a lo largo del año. Para ello se diseñó una Malla Curricular que contiene los datos de cada trabajador y las imparticiones recibidas en relación a los cursos obligatorios de Prevención de Riesgos. Se han controlado a la fecha: 14 empresas contratistas, con 4036 participaciones en Riesgo Eléctrico, Trabajo en Altura, EPP, Vía Pública y Primeros Auxilios.

El Programa de Relaciones con la Comunidad Educativa

Estuvo orientado a profundizar las acciones destinadas a contribuir con la formación y empleabilidad de los estudiantes de nivel secundario y universitario de diversas instituciones educativas.

Este programa comprende estudiantes en las distintas Instituciones Educativas, que se enfrentan a diversas experiencias de aprendizaje entre las que se incluyen acciones de formación y capacitación en competencias específicas del negocio, de modo de contar con una serie de competencias que les permita mejorar su real oportunidad de obtener un empleo.

Durante el tiempo de ejecución del Programa de Pasantías y Prácticas Rentadas se fueron visualizando oportunidades de incorporación para algunos de los estudiantes que participaron del mismo.

Año	2009	2010	2011
Total Pasantes	82 (*)	49	42

(*) Se incluyen los 39 pasantes del Programa PREJAL.

Certificación de Competencias Laborales

(EU14) Constituye otra de las acciones de carácter estratégico emprendidas por la Empresa desde el año 2007. A partir de la firma de un convenio entre EDESUR, el

Sindicato Luz y Fuerza y el Ministerio del Trabajo se sumó otro acuerdo marco firmado con la Asociación del Personal Superior de Empresas de Energía para incluir a los niveles de supervisión en el alcance del proyecto.

Esta es una iniciativa que contempla distintas fases y que comenzó con un plan piloto en un sector de la Empresa, pero que a largo plazo abarcará a las distintas áreas y roles existentes.

Asimismo, su impacto se podrá visualizar tanto en la mejora de la gestión de las personas en cuanto se definirán con mayor precisión y objetividad las capacidades requeridas para el desempeño de las tareas, como al diseñar programas de capacitación orientados a necesidades específicas de formación de competencias en cada persona.

A los trabajadores involucrados la participación en el proceso les permitirá obtener un reconocimiento formal de sus capacidades en el trabajo, sin importar la forma en que las adquirieron y el nivel de instrucción que tengan, lo cual es un importante factor de motivador en el desempeño laboral.

En síntesis, EDESUR al liderar este proyecto sienta las bases para un programa de largo alcance orientado a la mejora de la calidad del empleo y de las capacidades de las personas y de la Empresa.

A la fecha se evaluaron 300 trabajadores del ciclo técnico que se desempeñan en las Áreas de Operaciones de las Gerencias de Desarrollo y Mantenimiento MT/BT. Además se sumaron los 30 trabajadores que se desempeñan en los roles de Supervisor Comercial y de Centro De Pagos del proceso comercial.

Este proyecto se ha planteado con una visión a largo plazo, es decir se continuará trabajando en ampliar y profundizar a otros roles y trabajadores de la Empresa, así como también se incorporarán cambios en los procesos de selección y formación del personal que surgen de la implementación de esta nueva metodología.

6. Gestión del Desempeño

(LA11) La Gestión del Desempeño es el proceso por el cual se pone atención y se mide el modo de hacer de las personas, para alcanzar los objetivos que contribuyen a los resultados generales de la organización.

La Evaluación de Desempeño es un proceso destinado a valorar los comportamientos requeridos para realizar exitosamente las tareas vinculadas al puesto.

Se requiere:

- Conocer las responsabilidades asociadas al puesto de trabajo.
- Valorar los descriptores asociados a los comportamientos vinculados al puesto.
- Analizar y gestionar la información disponible respecto al Modelo de Competencias de la empresa y a las condiciones que definen el logro de los resultados.

A partir del 2011 Edesur ha implementado para Directores, Gerentes y Jefes de Departamento, un Sistema Integrado de Gestión de Evaluación que consta de:

- Evaluación de Comportamientos BARS
- Gestión del Potencial – GP
- Gestión del Rendimiento - GR

Estos tienen un objetivo común que es el desarrollo de las personas sobre la base de la actuación. Las reglas de estos procesos de evaluación son universales.

La Gestión del Potencial junto con la evaluación de Comportamientos BARS y el GR, son sistemas relacionados entre sí y que alimentan al Modelo de Gestión del Talento, con el fin de conseguir una gestión homogénea de las personas, desarrollarlas e integrarlas en escenarios de futuro además de potenciar el mérito y la excelencia.

Los BARS miden la actuación de las personas y junto con el cumplimiento de objetivos, alimentan el Proceso de Gestión de Rendimiento (GR). Igualmente, junto con la evaluación de otros factores predictores de potencial y la entrevista Motivacional son la base del proceso de Gestión de potencial (GP), de donde se obtienen los Planes de Desarrollo Individual (PDI) de las personas. Para quienes no participan de GP, los BARS sirven de base para la construcción de Planes de Desarrollo Individual (PDI).

7. Comunicación Interna

La Política de Comunicación Interna parte del supuesto que ésta es una responsabilidad primordial de quienes cumplen funciones directivas. La comunicación eficaz supone la transmisión de mensajes claros, coherentes en la empresa y deben considerar tanto el flujo descendente como ascendente de los mensajes que se transmiten. Existen en la empresa diversos canales de comunicación que permiten el cumplimiento de los objetivos de este programa.

Año	Accesos a la Cartelera Virtual	Líneas Directas	Publicaciones de Búsquedas Abiertas
2006	134.436	43	10
2007	553.485	48	15
2008	140.066	45	13
2009	508.882	40	4
2010	482.291	35	5
2011	94.556	45	11 Internas y 59 Internacionales

8. Clima Organizacional

(LA3) La Gestión del Clima Organizacional ha sido también una preocupación importante entre de las prácticas de Recursos Humanos implementadas en la Compañía. Se han diseñado encuestas para recoger información, opiniones e inquietudes de los trabajadores de la empresa sobre diversos aspectos del Clima laboral. Entre los aspectos que se pretenden evaluar esta la satisfacción laboral, el estilo de Liderazgo o Supervisión, las relaciones entre las áreas y con los clientes internos, comunicación, seguridad e higiene laboral. Durante los años 2002, 2003, 2004, 2007 y 2010 se realizaron encuestas de clima, a cargo de consultoras externas a la Empresa.

En diciembre de 2012 se procederá a la administración de una nueva encuesta de Clima.

El Programa de Reconocimiento está orientado a destacar en los colaboradores de la Empresa aquellos comportamientos y actitudes que están fuertemente vinculados a los objetivos y valores propuestos por EDESUR. En este sentido, está establecido la entrega de una Carta de Reconocimiento a los trabajadores con trayectoria en la compañía por parte de la Dirección de Recursos Humanos, con el fin de valorar el Compromiso con la organización.

Asimismo, se entregan premios simbólicos a los colaboradores por destacado comportamiento en Higiene y Seguridad Laboral, los cuales son elegidos por sus equipos de trabajos, con lo cual se intenta promover modelos de comportamientos alineados a una cultura caracterizada por la seguridad y prevención de riesgos.

-La Política de Compensaciones se orienta a proporcionar a los trabajadores de la

Empresa un nivel de remuneraciones acorde al mercado y que garanticen la equidad interna y competitividad externa. Esto ha implicado el constante esfuerzo de la Compañía por monitorear el mercado e intentar recomponer la situación salarial de sus colaboradores.

-La Política de Beneficios asume que el bienestar de las personas que forman parte de la organización y de su grupo familiar es una preocupación crucial en la definición de acciones y prácticas, que se orientan a mejorar y facilitar distintos aspectos que tienen que ver con la calidad de vida personal y familiar.

Se ha diseñado e implementado un programa que incluye beneficios de distinta índole:

2011	Cantidad
Obsequios nacimiento	30
Obsequios casamiento	14
Fiestas fin de año hijos de trabajadores	2.252
Ayuda escolar	900
Guardería	68
Préstamos de carácter asistencial	90
Concurso para hijos de trabajadores	1.079
Máquinas expendedoras de bebidas	A toda la dotación
Bancos	A toda la dotación
Descuentos al personal	A toda la dotación
Día del Niño	1.530
Obra Social	623

9. Relaciones Laborales

La Política de Relaciones Laborales se orienta al desarrollo de diversas acciones con el fin de lograr que las relaciones entre los trabajadores, las Entidades Gremiales y la Empresa se desarrollen en un marco de armonía y promuevan la productividad laboral. Entre las principales acciones se puede mencionar:

- La creación de un cuerpo normativo para regular las condiciones de desenvolvimiento laboral considerando la reglamentación vigente.
- Participación en la Comisión de Interpretación y Composición de Controversias, en representación de EDESUR.
- Atención y resolución de reclamos individuales de trabajadores.
- Atención y resolución de reclamaciones colectivas efectuadas por las Entidades Gremiales que representan a nuestro personal.
- Atención en las instancias administrativas de los reclamos laborales de personal propio y de personal de empresas contratistas.
- Tramitación y seguimiento de expedientes ante la Administración Federal de Ingresos Públicos AFIP, la SRT, Policía del trabajo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, Secretaría de Derechos Humanos de la Nación, etc.
- Control del cumplimiento de las obligaciones laborales a empresas contratistas.
- Gestión de la información vinculada con empresas contratistas.
- Cálculo de contingencias laborales vinculadas con personal de empresas contratistas.
- Atención requerimientos de auxiliares de la justicia en materia laboral (pericias contables)
- Tramitación y seguimiento de actuaciones administrativas en el Ministerio de Trabajo de la Nación en materia laboral individual y colectiva.
- Asesoramiento laboral a las distintas áreas de la compañía.
- Asesoramiento legal en Medicina Laboral, Higiene y Seguridad al personal de la empresa.
- Negociación de los convenios colectivos de trabajo y aplicación de los mismos.

- Tramitación de cobertura de riesgos de trabajo ante la Aseguradora de Riesgo de Trabajo para el personal propio en oportunidad de prestación de servicio fuera de las instalaciones de la Empresa.
- Análisis y aplicación del Reglamento de Control Disciplinario de la Empresa en los casos que requieren su aplicación, así como el análisis y resolución de cuestiones vinculadas a la violación de toda norma interna o legal por parte del personal propio de la empresa.

10. Prevención de Riesgo

(EU16) En el marco de la Política de Prevención de Riesgo, se continúa trabajando en las siguientes acciones:

Se realizaron las siguientes obras relacionadas a los sistemas de incendio:

- Subestación Falcón: Fue instalado el sistema de extinción por CO2 en los boxes de trafos de AT y túnel de MT.
- Subestación Barracas, Patricios, Quiroga y Constitución: Se instalaron los sistemas de extinción en los transformadores de potencia y el túnel de MT y AT , para el caso de SE Quiroga, los cuales se encuentran en prueba para su puesta en servicio.
- Subestación Pompeya: la misma se encuentra en etapa de colocación de los anillos de extinción de incendio para los transformadores de potencia.
- Subestación Santa Catalina, Ezpeleta, Liniers y Autodromo: Se encuentran en etapa de instalación de los anillos de extinción de incendio en transformadores de potencia, para el caso de S. Catalina, en uno de los transformadores ya fue instalado, el resto se colocara en el transcurso del año 2012.
- Edificios Roca, Alberdi y Primera Junta: Se ampliaron los sistemas de detección y audio para evacuación de los mismos, ya que en los se realizaron modificaciones edilicias.
- Se realizó la recarga de todos los extinguidores de polvo Monnex, CO2, AFFF (espuma) y agua, que se hallan instalados en toda los edificios y subestaciones de concesión de EDESUR, de acuerdo a lo establecido por las Normas IRAM 3517.
- Se realizaron los mantenimientos y pruebas de los sistemas de detección y detección + extinción en las 67 subestaciones y en los 12 edificios donde desarrolla su actividad el personal de nuestra Empresa.
- Se continuó con el mantenimiento preventivo y correctivo tanto del sistema de incendio como en los matafuegos ubicados en todos los edificios de la empresa.

Se efectuaron 18.777 auditorías de control en trabajos de Personal Propio y Trabajadores Contratistas.

A nivel accidentalológico no se registraron accidentes de trabajo por riesgo eléctrico o caída en altura para personal propio.

Se trabajó con las empresas contratistas con el objetivo de alinear y mejorar las condiciones de prevención en los siguientes aspectos:

- Planes de Capacitación
- Confección de procedimientos de trabajo
- Manual de Prevención-Política-Responsabilidades
- Panel de Control
- Investigación y difusión de Accidentes
- Establecimiento de Premios y Castigos
- Incorporación de personal -Controles médicos
- Homologación del Personal
- Control en terreno - Supervisión

- Charlas en el puesto de trabajo
- Elementos de Protección personal
- Comunicación
- Mejora Continua
- OHSAS 18001

A lo largo del año se ha desarrollado una campaña de comunicación y motivación dirigida al comportamiento seguro, comprendiendo la misma:

- Línea directa por el día de la Seguridad.
- Premio a los trabajadores más seguros de la Compañía.
- Trípticos sobre temas de prevención y salud. Se contemplaron Riesgos Generales, Riesgos en Oficinas, Supervisión y Liderazgo.
- Difusión mensual de Indicadores
- Alertas de Prevención.
- Colocación de cartelería en todos los edificios de la compañía correspondiente a la Semana Nacional e Internacional de la Seguridad.
- Campaña "Abrí los ojos", en la cual se colocaron más de 400 carteles en edificios de la compañía, subestaciones, obradores y dependencias de empresas contratistas.
- Jornada de Prevención junto a Empresas Contratistas
- Rodeo con contratistas. Competencia y premiación a empresas que realizaron las tareas de acuerdo a procedimientos de trabajo seguro.

Continuando con nuestro compromiso con la prevención se mantuvo la certificación de los procesos bajo la guía de referencia OHSAS 18001 de los procesos certificados y se amplió además al área de Líneas y Cables de Alta Tensión.

Se recertificaron los procesos de Trabajos con Tensión de AT y MT, Operación de la red de AT, Telecontrol, Telecomunicaciones, Atención Comercial a Clientes, Lectura y Reparto.

De las 14 empresas contratistas foco 8 alcanzaron la certificación y para el año 2011 se agregaron 7 empresas.

Durante este año, se solicitó a las empresas contratistas que efectúen la homologación de las competencias de sus trabajadores por un Ente externo. El alcance fue la homologación de 650 trabajadores, con cumplimiento del 100%.

Se realizaron los simulacros de evacuación en todos los edificios de EDESUR, verificándose mejoras en los tiempos empleados. Estas prácticas, además de ser un requerimiento legal, preparan al personal para una respuesta sistemática ante situaciones de emergencia.

Se implementó el Sistema Corporativo SAP "Delfos", con el fin de lograr una unificación y sincronización de la información tanto en lo que respecta a Inspecciones como Accidentes.

Se mantuvieron reuniones periódicas en las zonas de trabajo (Comités de Seguridad) y centralizadas (Comités de Seguridad Centrales).

A continuación se detallan las tasas de frecuencia y gravedad del personal propio y contratistas:

AÑO	Personal Propio		Personal Contratista	
	Tasa de Frecuencia	Tasa de Gravedad	Tasa de Frecuencia	Tasa de Gravedad
2009	0,52	0,12	1,76	0,10
2010	4,10	0,16	1,70	0,10
2011	4,93	0,22	2,55	0,07

11. Salud

El Plan de Salud se orienta a la promoción de mejores condiciones de vida para los trabajadores y a la prevención de problemas de salud relacionados con el estilo de vida y el desenvolvimiento laboral de las personas. Tiene los siguientes objetivos:

- Lograr la detección precoz y derivación para el tratamiento oportuno de los problemas de salud.
- Promover la toma de conciencia del personal respecto a medidas preventivas y modificación de hábitos como medio de preservación de la salud.
- Reducir las complicaciones médicas al facilitar el tratamiento temprano.
- Incrementar la calidad de vida dentro y fuera de la organización.
- Reducir los niveles de ausentismo y rotación del personal.
- Incrementar del rendimiento laboral y como consecuencia, del nivel de productividad.

Exámenes Médicos:

- Exámenes preocupacionales
- Exámenes periódicos
- Exámenes previos a un cambio de tareas
- Exámenes posteriores a ausencias prolongadas
- Seguimiento de bajas médicas y control de ausentismo por enfermedad.
- Seguimiento y control de Accidentes de Trabajo
- Cursos de capacitación en temas de salud
- Programas de promoción y prevención de la salud
- Informaciones periódicas, son recomendaciones preventivas que se dan a conocer a través de los canales existentes a fin de estimular modificaciones en las creencias, actitudes y conocimientos, que pueden resultar en cambios de conductas con el objeto de aumentar el nivel de conciencia y el interés de los trabajadores en el desarrollo de una cultura de salud y prevención.
- Política de Ambientes Laborales Libres de Humo.
- Mantenimiento Certificación del Ministerio de Salud de la Nación donde consta que EDESUR S.A. cumple en todas sus sedes con los requisitos para acreditarse como empresa 100% libre de humo de tabaco.

EXÁMENES MÉDICOS 2011

Tipo de examen	Ex. Comunes	Ex. Especiales	Totales
Preocupacionales	184	222	406
Pasantías	38		38

Cambio de tareas		6	6
Ausencia prolongada	10	2	12
Periódicos	993	1.384	2.377
Directores y Gerentes	30		30
Jefes de Depto., Unidad y Oficina	81		81
Totales	1.336	1.614	2.950

12. Plan Senda

En continuidad del Programa Empresa y Familia que se venía realizando en Edesur, a contar del 2011 y siguiendo los lineamientos de Enel/Endesa se dio comienzo al Programa denominado Plan Senda. El mismo se orienta a alcanzar el Modelo de Empresa Familiarmente Responsable. El Plan Senda consta de 5 dimensiones:

- Gestión de la Diversidad e Igualdad de Oportunidades
- Conciliación y Flexibilidad en el Trabajo
- Integración de personas con discapacidad y riesgo de exclusión social
- Promoción del voluntariado
- Inversión socialmente responsable

Dando comienzo a la aplicación de este Modelo, en el 2011 se implementó la Prueba Piloto del Programa Teletrabajo. El objetivo de este programa es promover prácticas de flexibilidad del tiempo y espacio de trabajo, permitiendo a los colaboradores de Edesur beneficiados con esta asignación un equilibrio entre su vida personal, profesional y familiar.

El teletrabajo consiste en trabajar fuera de la oficina un día a la semana. Los participantes a esta modalidad de trabajo son seleccionados siguiendo un criterio que integra determinadas características de las tareas desarrolladas por el trabajador que permitan desempeñar sus funciones fuera de la oficina, la capacidad de la persona de autogestionarse, administrar su tiempo.

DESARROLLO DE LAS EMPRESAS COLABORADORAS

(EC6) EDESUR ha optado por un sistema de Compras y Contrataciones centralizado en el que toda la relación comercial con Proveedores y Contratistas -consulta de precios, pedidos de cotización, negociación de contratos, modificación de acuerdos, etc.-, se canaliza a través de la Gerencia de Aprovisionamiento.

Actualmente, se cuenta con un Registro de Proveedores externo (Repro) de la Empresa Aquiles a través del cual es posible incorporarse como aspirantes a la provisión de materiales y servicios para la empresa. La Empresa Aquiles tiene la misión del registro, clasificación, seguimiento y monitoreo de certificaciones de Calidad, Medio Ambiente y todo lo relativo en información empresarial de las firmas proveedoras y las aspirantes a serlo.

Existen distintos procesos administrativos a cumplir para convertirse en Proveedor de EDESUR. La gestión de aprovisionamiento comprende las siguientes actividades:

1. Licitaciones

Pliego de licitación, incluye los siguientes aspectos:

- Condiciones Generales para Compra de Materiales y Contrataciones de Servicios: Son las condiciones que detallan las características generales que regirán para la

provisión de los materiales o servicios licitados, la forma de cotizar, las garantías, etc.

- Condiciones Particulares: Son aquellas condiciones que modifican o complementan a las Condiciones Generales, para una Licitación determinada.
- Especificaciones técnicas y planos: Son las confeccionadas por el solicitante cuando el suministro no está matriculado o las normalizadas para el material/servicio ya especificado.
- Planilla de Cotización: Es el formulario de cotización, con el detalle de las posiciones requeridas, los plazos y programas de entregas, los lugares de entrega, transportes y embalajes, etc.

2. Selección del sistema de licitación

En función del monto de compra previsto por el requerimiento, de la legislación vigente o bien por las características especiales o particulares del mismo entre las siguientes posibilidades:

2.1. Licitación pública internacional

Abierta a todos los proveedores que deseen participar. Además de las invitaciones a los proveedores seleccionados, se publicará el concurso en prensa, en la página Web de EDESUR y en las Carteleras de Licitaciones habilitadas en la Gerencia de Aprovisionamiento.

2.2. Concurso privado

Se consulta entre aquellos proveedores que hayan realizado un buen suministro con anterioridad, los que hubieren presentado buenos precios en licitaciones pasadas, los que haya propuesto el solicitante del suministro y aquellos que la Gerencia de Aprovisionamiento considere oportuno consultar.

La selección de los proveedores se rige bajo los lineamientos de la Ley Compre Trabajo Argentino, con lo cual no hay restricciones a las empresas para participar en las licitaciones de EDESUR.

EDESUR se encuentra alcanzado por la Ley 25.551 "Compre de Trabajo Argentino" que es de aplicación para el régimen de compras del Estado Nacional y los Concesionarios de Servicios Públicos. La misma otorga preferencia a la adquisición o locación de bienes de origen nacional.

Las compras/contrataciones celebradas a proveedores del exterior corresponden a adquisiciones que por sus especificaciones técnicas, marca, etc. no disponen de competencia nacional, no obstante, para su adquisición debe requerir la correspondiente autorización a la Secretaría de Industria y Pyme dependiente del Estado Nacional.

3. Calificación de Contratistas.

El Procedimiento para la Calificación de Contratistas tiene por objeto complementar la política de desarrollo de contratistas de EDESUR, implementando un programa de calificación (Evaluación de Desempeño), que tiene como finalidad monitorear la evolución de las empresas que le prestan servicios y establecer una relación Cliente - Empresa Contratista que impacte directamente en optimizar los servicios a los clientes.

Se han definido tres "Estados" en que se puede encontrar un contratista: Confiable, Condicionado o Crítico, sus valores son los siguientes:

Confiable:	Calificación Administrativa mayor o igual que 5,50 Puntos. Calificación Técnica mayor o igual que 5,50 Puntos.
Condicionado:	Calificación Administrativa mayor o igual que 4,00 y menor que 5,50 Puntos. Calificación Técnica mayor o igual que 4,00 y menor que 5,50 Puntos.
Crítico:	Calificación Administrativa menor que 4,00 Puntos. Calificación Técnica menor que 4,00 Puntos.

Para obtener la Situación o Calificación Final de la empresa contratista, previamente se deben hallar los valores de los Factores Administrativos (CA) y Técnicos (CT).

Factor o Calificación Administrativa (CA). Este factor o calificación está dividido en tres aspectos:

Item	Ponderaciones	Evaluador
Calificación Administrativa CA = S (1+2+3)		
A – Aspecto Laboral / Previsional	50 %	Dirección Recursos Humanos
B – Aspecto Seguros	30 %	Dirección de Finanzas
C – Evolución Económico - Financiera	20 %	Dirección de Servicios
Calificación Administrativa	100 %	

Factor o Calificación Técnica (CT). Este factor o calificación está dividido en tres aspectos:

Item	Ponderaciones	Evaluador
Calificación Técnica CT = S (1+2+3)		
A – Calificación de las Áreas usuarias	65 %	Dir. Distribución / Comercial
B – Higiene y Seguridad	25 %	Dirección Recursos Humanos
C – Evaluación de vehículos afectados al servicio	10 %	Dirección de Servicios
Calificación Técnica	100 %	

4. Calificación de Proveedores

El procedimiento de Evaluación de Proveedores nos brinda información para controlar la evolución de los mismos, tomar cursos de acción orientados a mejorar la calidad, soporte en el análisis de futuras adjudicaciones y la mejora continua de los procesos de adquisición de materiales.

Los valores de los coeficientes de ponderación son los que se indican a continuación:

Aspecto a Evaluar	Coeficiente
Calidad de Producto	50%
Cumplimiento Comercial	30%
Entregas	20%

En caso que el proveedor posea certificados de aseguramiento de los sistemas de gestión, la calificación final será la resultante de afectar a la misma con la ponderación indicada en el siguiente cuadro:

Medio Ambiente	Calidad	Factor de Ponderación
SI	SI	1
SI	NO	0,95
NO	SI	0,95
NO	NO	0,90

El resultado final de la aplicación del programa de calificación de Contratistas y Proveedores ubica a las empresas evaluadas en uno de los tres "Estados de Situación" posibles, indicando así la Confiabilidad, Condicionalidad o Criticidad de la prestadora, con respecto a lo que EDESUR está esperando de ella.

Este gráfico muestra los distintos estados de situación en que se pueden encontrar las empresas contratistas y proveedores de la Compañía.

Con la determinación de la situación de cada empresa y su evolución en el tiempo, EDESUR cuenta al presente con un soporte de información que permite a los órganos decisorios de la compañía implementar medidas preventivas y/o correctivas y contar con una serie de valiosos antecedentes a considerar en los procesos de selección y evaluación de oferentes.

5. Compromiso con el país

EDESUR tiene como estrategia abastecerse localmente de los materiales necesarios para la operación del negocio. Esta estrategia se basa en generar con sus proveedores acuerdos de largo plazo, e incentivar al desarrollo de productos localmente para lograr la sustitución de importaciones. Este proceder contribuye indirectamente al mejoramiento y generación del empleo y el desarrollo de las industrias locales. Sólo se adquieren al exterior aquellos bienes donde nuestros consumos no ameritan la fabricación local por la escasa demanda interna de los mismos.

Durante el año 2011 se realizaron compras de bienes y contrataciones de servicios por un monto aproximado de M\$ 947.000,- Es de destacar que el 97 % de dichas compras y contrataciones fueron realizadas a proveedores nacionales de acuerdo a la estrategia de abastecernos localmente de los materiales necesarios para la operación del negocio.

Con relación a la gestión de la logística de los materiales y repuestos, cabe destacar que el 24 de Septiembre se realizó con éxito la Certificación de la Norma Internacional OHSAS 18001 en la "Gestión de Almacenes del Deposito Central", este estándar brinda a la organización un enfoque sistémico en la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, constituyéndose en una importante herramienta en la gestión de prevención de riesgos para sus trabajadores y terceros.

6. Programa de capacitación para contratistas

EDESUR cuenta con un completo Programa de Capacitación para Contratistas sobre los distintos tópicos relacionados con las actividades comerciales y técnicas, el cual está fuertemente vinculado a los Valores y Competencias de la compañía. Se pueden destacar algunos de los que tienen un mayor impacto:

- *Programa DAT:* capacitación para personal contratista que realiza tareas de Atención Telefónica en el call-center de Edesur. Incluye formación sobre Inducción a la Empresa, Atención y Contacto con el Cliente, Valores y Parámetros Eléctricos, Equipamiento Eléctrico, Sistemas Informáticos, etc.

- *Curso de Guarda Reclamos para la atención de la red de MT y BT:* se forma al personal sobre la operación y maniobra de la red eléctrica aérea y subterránea de MT y BT tanto de Capital como de Provincia. La capacitación incluye temas técnicos específicos como así también de seguridad e higiene especialmente el trabajo en altura y rescate.
- *Curso de Suspensión y Rehabilitación del Suministro:* se capacita sobre la problemática tanto técnica como comercial para la realización de estas tareas, principalmente el tema asociado a la problemática del contacto con el cliente y la circunstancia del corte.
- *Programa de habilitación de tareas para personal contratista:* El mismo consiste en evaluar la correcta realización, de acuerdo a las descripciones correspondientes de las tareas técnicas, integrando la seguridad para el colaborador y para terceros y el cuidado del medio ambiente.

Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos

(SO1) (EC8) EDESUR asumió el compromiso de satisfacer la demanda actual sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras promoviendo el Desarrollo Sostenible y la Responsabilidad Social como ejes estratégicos de la gestión. La Compañía, convencida que la actitud responsable del consumidor y el desarrollo de la sociedad se logra con educación, ha orientado sus recursos en este sentido.

En el transcurso del año 2010, se consolidaron las siguientes iniciativas orientadas a afianzar la relación de la Compañía con la comunidad.

1. Comunicación

EDESUR desarrolló una campaña integral de comunicación institucional destinada a promover el uso eficiente y racional de la energía y a generar conciencia respecto a la seguridad en la vía pública. La campaña fue difundida en las principales radios y canales de televisión por cable de la Ciudad de Buenos Aires.

A su vez, los principales grupos privados del sector eléctrico argentino desarrollaron una campaña de publicidad con el objeto generar conciencia sobre la situación tarifaria en Argentina.

Además, EDESUR envió a todos sus clientes residenciales newsletters informativos "Comunicándonos con usted" abordando el tema de eficiencia energética.

2. Educación

(EU24) Con distintos programas e iniciativas, EDESUR continuó en 2011 difundiendo información y brindando material didáctico para los niños de edad escolar, sobre el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica, poniendo especial énfasis en los conceptos de ahorro de energía.

2.1. El viaje de la energía

Por quinto año consecutivo, EDESUR desarrolló el programa "El viaje de la energía", iniciativa educativa que difunde, entre alumnos de las escuelas primarias y secundarias del área de concesión de la Compañía, conocimientos básicos sobre la energía eléctrica, tales como el funcionamiento de la electricidad, su distribución desde las fuentes hasta los hogares y su uso seguro y eficiente.

Este programa, cuenta con la declaración de "Interés Educativo" por parte del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación y de la Dirección General de Cultura y Educación de la provincia de Buenos Aires y del Ministerio de Educación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

En 2011, participaron 805 escuelas públicas y privadas, a través de 2.461 docentes que adhirieron voluntariamente a la iniciativa y recibieron el material didáctico diseñado especialmente para ser utilizado en las clases. Como actividad de cierre de año se realizó la Feria de Ciencias en la escuela N°20 del distrito escolar N° 11, con la participación de más de 100 alumnos de colegios de la ciudad de Buenos Aires.

2.2 Campaña "EDESUR por los chicos"

Se realizan actividades culturales y lúdico-educativas, donde entre otras cosas los niños pueden interactuar con docentes especialmente capacitados para educarse e informarse sobre el uso seguro y racional de la energía eléctrica, en forma amena y atractiva. Las acciones realizadas en 2011 fueron:

- "Edesur por los chicos". En conjunto con el complejo Teatral Paseo la Plaza con su programa "La Plaza de los Chicos", se realizaron dos

jornadas de espectáculos a beneficio de las familias de instituciones que albergan niños en extrema vulnerabilidad.

El evento se desarrolló en el mes de julio, donde alrededor de 200 niños disfrutaron, algunos por primera vez, de la experiencia estética del teatro en vacaciones de invierno. Edesur se ocupó de la invitación, el traslado y de la organización general. El Complejo Teatral Paseo la Plaza donó las localidades de tres importantes obras que se brindaban en la sala Picasso y Pablo Neruda: Cooky Galleta/ Los Tres Mosqueteros/ Villasauria, la isla de los dinosaurios.

- En un trabajo en conjunto con el Ministerio de Cultura del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (GCBA) y las casas de Provincias se realizó -por quinto año consecutivo- el evento solidario "Festejo del Día del niño" que fue destinado aproximadamente a 400 niños y sus familias del interior del país, que se encuentran derivados a hospitales de alta complejidad de la Ciudad de Buenos Aires para recibir atención médica. Edesur participó de la organización en general y junto al Ministerio de Cultura del GCBA - Dirección General de Promoción Cultural con su Programa bibliotecas para Armar y con la consigna "Leer sobre todo", se presentó el espectáculo "El mar preferido de los piratas", en una versión libre del cuento de Ricardo Mariño. Al finalizar el festejo los niños recibieron obsequios, entre ellos regalos de EDESUR POR LOS CHICOS, de cada Casa de Provincia y hubo sorteos, globos y golosinas.
- Dicri y sus amigos acompañaron el cierre anual de "Edesur y la cultura" con la implementación del espacio de juego, donde los niños pudieron interactuar e informarse sobre el uso seguro y racional de la energía eléctrica, en forma amena y atractiva. Se realizó una tarjeta navideña con stickers con la imagen del héroe de la campaña Edesur por los chicos "Dicri" y fue entregada a todos los asistentes al evento.

3. Cooperación

3.1. Campaña de búsqueda de chicos perdidos

En el ámbito de la promoción social y los derechos del niño, EDESUR ha sostenido por séptimo año consecutivo su convenio con Missing Children de Argentina, con el objeto de continuar colaborando con la búsqueda de chicos perdidos a través de la cesión gratuita de espacio en sus facturas, para la divulgación de fotos de niños que están ausentes de sus hogares. Además se han publicado algunos afiches que fueron colocados en las oficinas comerciales de la Compañía.

El hecho destacado fue la difusión de esta iniciativa en medios de comunicación de España como el canal Antena 3 y publicaciones del Grupo Vocento.

Sobre un total de 88 fotos publicadas por EDESUR desde el inicio de la campaña, se han resuelto satisfactoriamente a la fecha 67 casos.

3.2. Programa de colaboración con comedores infantiles

Campaña de donación del vuelto

EDESUR continuó desarrollando, junto con Cáritas Argentina, el programa de donación de alimentos a comedores comunitarios en las zonas más pobres del sur del Gran Buenos Aires. En 2011, este programa benefició a unos 48.782 niños que asisten a 232 comedores. En esos lugares, EDESUR entregó más de 54.800 kilogramos de alimentos y cerca de 9.000 litros de aceite.

El programa recibió una destacada muestra de solidaridad y compromiso por parte de nuestros clientes que, durante el transcurso del año, realizaron más de 750.000 actos

de donación del vuelto de sus facturas en las oficinas comerciales, con destino a Cáritas Argentina, para ser utilizados en este programa. Así se alcanzó a reunir una suma de \$153.371,03 que complementó el aporte de EDESUR a esta iniciativa.

3.3. Programa de reciclado de papel

A través del convenio que EDESUR firmó con la Fundación del Hospital de Pediatría "Dr. Juan Garrahan" se continúa implementando el programa de reciclado de papel y tapitas de plástico a beneficio de dicho centro de salud. En el año 2011, se donaron más de 37.000 kilogramos de papel y cartón para reciclar, y 470 kilogramos de tapitas.

3.4. Colaboración con organismos oficiales

Se efectuaron diversos convenios que contemplaron difundir información a través de la factura.

- Policía Federal Argentina: se difundió un "mensaje preventivo" sobre falsos representantes de empresas de servicios.
- Cáritas Argentina: se difundió la colecta anual.

3.5 Edesur y la integración

(EU23) El newsletter Braille "integrado", es un instrumento de comunicación institucional y comercial escrita tanto en texto como en sistema braille. Este proyecto cuenta con la colaboración de Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas (CONADIS) - Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, Presidencia de la Nación. En el 2011 se continuaron emitiendo ediciones de dicho newsletter.

4. Cultura

Para continuar con la promoción del arte y la cultura e integrar personas con capacidades diferentes, la Compañía sigue ofreciendo en sus oficinas comerciales un espacio alternativo de expresión para el arte y ha realizado diversas exposiciones con su programa "EDESUR y la Cultura".

En el año 2011 se destacan las siguientes muestras:

- En el salón comercial de Quilmes, se realizó la Muestra Internacional de Arte Correo 2010-2011 "La Comunicación: Gestos y Palabras", del taller "Arte en Silencio" - taller de plástica en lengua de señas, para niños y jóvenes sordos e hipoacusicos - perteneciente a la EMBA -Escuela Municipal de Bellas Artes "Carlos Morel" del Municipio de Quilmes. Del evento participaron autoridades de la Secretaría de Cultura del Municipio y de la EMBA, junto a los integrantes del taller, familiares y amigos. Se entregaron reconocimientos y agradecimientos al "Taller Arte en Silencio" y a la Escuela Municipal de Bellas Artes. Esta muestra cuenta con el auspicio de CONADIS.
- Exposición de pintura: "Procesos, de la experimentación a la imagen" de Ana Maria Perrelli, esta exposición se presentó en el salón de Grandes Clientes y en salón comercial de Sucursal Capital.
- Exposición de fotografías de Vilma Truncellito en la Oficina Comercial de Grandes Clientes: "Proyecto Artesanos", consiste en fotografías de artesanos trabajando en su taller. Además se exponen también algunas de las piezas de los artesanos fotografiados. Esta Muestra contó con el apoyo del Museo de Arte Popular José Hernández - Dirección de Museos de Buenos Aires - Gobierno de la Ciudad.
- Como en el 2008, Edesur, con "Edesur y la Cultura" en el marco de su Programa Nuestras Raíces y el Museo José Hernández organizaron la

muestra "Maestros Artesanos". En este año el trabajo en conjunto fue para la muestra simultánea (en ambas sedes - Edesur y Museo) "Un recorrido por la cestería de nuestro país". Esta exposición que honra los valores de la tradición argentina, estuvo conformada por piezas de artesanos cesteros de distintas regiones con la presencia de representantes de la provincias de Córdoba, Salta, Entre Ríos, Corrientes y Buenos Aires. Este trabajo en conjunto permitió la participación de artesanos del interior. Al igual que en 2008, Edesur trasladó algunos artesanos para que puedan estar presentes junto con sus piezas. En ambas ocasiones ese traslado y las exposiciones se planificaron en coincidencia con la iniciativa de la Dirección de Museos que organiza "La Noche de los Museos", con el fin de permitir que nuestros clientes tomen también contacto con los artesanos además de sus obras.

- Se realizó en el marco de "Energía Interior" (programa de actividades con los colaboradores de Edesur) el cierre anual 2011 del espacio Edesur y la Cultura con la muestra "La Navidad y la Familia". Esta exposición fue un trabajo en conjunto de la Dirección Comercial y la Dirección de Recursos Humanos. En la muestra participaron aproximadamente 400 dibujos realizados por los hijos de los trabajadores, con entrega de premios a los mejores trabajos seleccionados de cada una de las tres categorías definidas para el concurso. Asimismo, en el encuentro se agasajó a los participantes con el Espectáculo "El Pequeño gran Circo", divertida comedia muy festejada por los niños y los grandes, y se repartieron regalos de despedida y recuerdo del momento vivido.

Anexos

Tabla de contenidos GRI – PACTO GLOBAL

Tabla de contenidos GRI – PACTO GLOBAL

	GRI	PG	Apartado	Pag.
Perfil				
1. Estrategia y análisis				
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Declaración de apoyo continuo.	Carta del GG	3
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	La carta del CEO expresa el compromiso permanente con el PM, se refiere a acciones y logros que sustentan los principios, menciona la estrategia y la gestión.	Carta del GG - Riesgos y desafíos - El proceso de renegociación de los contratos	3-10-22
2. Perfil de la organización				
2.1	Nombre de la organización.		Perfil de Edesur	9
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.		Perfil de Edesur - Área de concesión - Otros negocios	9-10-11
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	Sin embargo, las descripciones del tamaño, naturaleza y ubicaciones de la organización brindan información contexto para comprender las acciones y el desempeño en relación con los principios del PM.	Estructura de la sociedad - Área de concesión	9-10
2.4	Localización de la sede principal de la organización.		Perfil de Edesur	9
2.5	Donde opera		Perfil de Edesur	9
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		Estructura de la sociedad	9
2.7	Mercados servidos		Perfil de Edesur - Área de concesión	9-10
2.8	Dimensiones de la compañía		Perfil de Edesur - Clientes - Desempeño financiero (Ingresos) - Descripción de las características de la organización	9-10-29-50
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos		N/A	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.		Premios y distinciones	16
EU1	Capacidad instalada (MW), analizada por fuente de energía y por el país o el régimen regulador		Instalaciones	10
EU2	Producción neta de Energía (GWh) desglosado por fuente de energía primaria		No aplica por la naturaleza del negocio. EDESUR	

			compra energía al MEM.	
EU3	Número de clientes residenciales, industriales y comerciales		Clientes	10
EU4	La longitud de las líneas de transmisión y distribución por voltaje		Instalaciones	10
EU5	La asignación de las emisiones del CO2 permitidas, analizado por el país o el régimen regulador		N/A	
3. Parámetros de la memoria				
3.1	Periodo cubierto	Sin embargo, las descripciones del alcance de la memoria brindan a los lectores la posibilidad de comprender toda calificación o limitación de la misma.	Alcance - Materialidad	5
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente		Alcance - Materialidad	5
3.3	Ciclo de presentación de memorias		Alcance - Materialidad	5
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.		Materialidad	5
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA				
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria		Principios rectores	5
3.6	Cobertura de la memoria		Alcance	5
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura		Alcance	5
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	Sin embargo, las descripciones del alcance de la memoria brindan a los lectores la posibilidad de comprender cómo una empresa define su "esfera de influencia".	Alcance - Área de concesión	5-10
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos		Alcance	5
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores		No existen efectos de reinterpretación de información de memorias anteriores	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.		Alcance - Materialidad. No hay cambios significativos	5
3.12	Tabla de Contenidos GRI.		Tabla GRI y PG	71
VERIFICACIÓN				
3.13	Política y verificación del informe.		No cuenta con verificación externa	
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés				
GOBIERNO				

4.1	Descripción de la estructura de gobierno de la organización.	Las descripciones de los sistemas de gobierno y las responsabilidades ofrecen la oportunidad de expresar cómo se ha organizado la empresa a la luz de los principios del PM (por ejemplo, si hay un comité responsable de supervisar la implementación de los principios del PM).	Estructura de gobierno	17
4.2	Presidente de la junta y su cargo ejecutivo como Presidente de la organización		Estructura de gobierno	17
4.3	Estructura del máximo órgano de Gobierno		Estructura de gobierno	17
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		Estructura organizacional	17
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización		Compensaciones	19
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		Mecanismos para evitar conflictos de interés	20
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.			
4.8	Declaraciones de misión y valores, códigos de conducta y principios relevantes.	Acciones tomadas para implementar los Principios 1-10 Si las declaraciones de compromiso de la empresa están inspiradas en los principios del PM, o los reflejan, este hecho puede consignarse aquí.	Misión - Valores - EDESUR y el Desarrollo Sostenible - Plan EDESUR de Sostenibilidad 2009-2012	12-13
4.9	Mecanismos de control de la Junta Directiva	Acciones tomadas para implementar los Principios 1-10 Una empresa puede utilizar estos contenidos para describir los mecanismos de supervisión de alto nivel de aspectos pertinentes a la mejora e implementación sostenida de los principios del PM.	Auditoría interna	18

4.10	Mecanismos de auto-evaluación de la Junta Directiva		Auditoría interna	18
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS				
4.11	Adopción del principio de precaución.		Compromiso con la Protección del Entorno	40
4.12	Programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Acciones tomadas para implementar los Principios 1-10 Además de mencionar la participación en el PM, estos contenidos explican cómo la adopción e implementación de los principios del PM llevaron a la empresa a asumir compromisos adicionales o a participar de manera similar.	Adhesión al Pacto Global	15
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.		Asociaciones y membresías	15
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
4.14	Relación de grupos de interés que se han incluido.	Distribución de la CoP entre los grupos de interés de la empresa. Además de explicar cómo la empresa ha compartido la CoP con los grupos de interés, estos contenidos pueden utilizarse para describir de qué manera influyen dichos grupos en la implementación de los principios.	Grupos de interés y medios de relacionamiento	6
4.15	Metodología de selección de grupos de interés.		Grupos de interés y medios de relacionamiento	6
4.16	Criterios para la selección de grupos de interés		Grupos de interés y medios de relacionamiento	6
4.17	Preocupaciones de los grupos de interés recogidas.		Grupos de interés y medios de relacionamiento	6
5. Enfoque de Gestión e Indicadores de desempeño				
Dimensión económica				
DMA EC	Enfoque económico		Área de concesión - Desempeño financiero - Creación de valor indirecto	10-31
EU6	Gestión para asegurar la disponibilidad y confiabilidad a corto y largo plazo de la electricidad.		EDESUR compra energía al MEM – Plan de inversiones	32
EU7	Programas de gestión de demanda incluyendo programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales		Promoción del uso eficiente de la energía eléctrica	47

EU8	Actividades de investigación y desarrollo, dirigidas a proporcionar electricidad confiable y alcanzable y a promover el desarrollo sostenible		Proyecto de automatización de la red de AT-MT	38
EU9	Provisiones para desarmar los sitios con plantas de energía nuclear		No aplica por la naturaleza del negocio.	
ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	La información del abordaje de la gestión puede utilizarse para describir sistemas establecidos para tratar temas contemplados por los principios del PM, así como también para describir todo cambio significativo en los sistemas o estructuras de gestión tendiente a mejorar el desempeño y seguir implementando los principios del PM.	Resultados económicos	27
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.		N/A	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		N/A	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		N/A	
Presencia en el mercado				
EC5	Gastos salariales y relación con el salario medio local.		N/R	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		Desarrollo de empresas colaboradoras	61
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		Descripción de las características de la organización - Desarrollo de empresas colaboradoras	50-61
Impactos económicos indirectos				
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.		Plan de inversiones - Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos - Estrategia de RRHH - Selección de personal	32-66

EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		N/R	
Disponibilidad y Confiabilidad				
EU10	Capacidad planificada versus la demanda proyectada de la electricidad en el largo plazo, analizado por fuente de energía y régimen regulatorio.		N/R	
Eficiencia del sistema				
EU11	Eficiencia promedio de la generación de plantas térmicas por fuente de energía y por régimen regulatorio.		No aplica por la naturaleza del negocio	
EU12	Pérdidas en la transmisión y distribución como porcentaje del total de energía		Control de las pérdidas de energía	31
Dimensión ambiental				
DMA EN	Enfoque de gestión ambiental	7, 8 y 9	Eficiencia energética - Gestión de los Residuos - Reciclado de Residuos	42-43
Indicadores del desempeño ambiental				
ASPECTO: MATERIALES				
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	8	Consumo de Aceite Mineral de Reposición - Reciclado	44
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	8 y 9	Consumo de Aceite Mineral de Reposición - Reciclado	44
ASPECTO: ENERGÍA				
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	8	EDESUR compra energía al MEM.	
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	8	EDESUR compra energía al MEM.	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	8 y 9	Consumo propio de Energía Eléctrica	35-47
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	7, 8 y 9	Promoción del uso eficiente de la energía eléctrica	35-47
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	8 y 9	Promoción del uso eficiente de la energía eléctrica (venta de lámparas)	35-47
ASPECTO: AGUA				
EN8	Captación total de agua por fuentes.		N/A	

EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		No aplica por la naturaleza del negocio	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		No aplica por la naturaleza del negocio	
ASPECTO: BIODIVERSIDAD				
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.		Edesur no opera en áreas protegidas	
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad		Edesur no impacta en la Biodiversidad	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	8	EDESUR no opera en hábitats protegidos o restaurados.	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	8	Edesur no impacta en la Biodiversidad	
ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS				
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN		No aplica por las características del negocio	
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	7	Emisiones de SF6 a la atmósfera	48
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		N/R	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	7, 8 y 9	Promoción del uso eficiente de la energía eléctrica	35-47
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.		N/R	
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		N/A	
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		N/A	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	7 y 8	Gestión de los Residuos	42
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		N/R	
En24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	7 y 8	Gestión de los Residuos - Reciclado de Residuos	42-43

EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		Edesur no realiza vertido de agua	
ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	7, 8 y 9	Consumo de Aceite Mineral de Reposición - Programa de reciclado de papel y tapitas plásticas - Poda y tala - Mediciones y control de desagües líquidos cloacales y pluviales - Gestión de PCBs	44-45-46
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.		N/A	
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.		N/R	
ASPECTO: TRANSPORTE				
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	8	El producto de EDESUR (Distribución de energía) no se transporta en vehículos. Están incorporados, identificados y controlados en el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 certificado. - Monitoreo de emisiones gaseosas de vehículos	47
ASPECTO: GENERAL				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	7,8 y 9	Certificaciones Sistemas de Gestión - Proyectos de Infraestructura y gastos medioambientales	40-43
Dimensión social				
Prácticas laborales y ética del trabajo				
DMA LA	Enfoque de gestión laboral		Estrategia de Recursos Humanos - Relaciones Laborales	50
Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo				
ASPECTO: EMPLEO				

EU14	Proceso para asegurar retención y renovación de mano de obra experta.		Certificación de Competencias Laborales	54
EU15	Porcentaje de trabajadores elegibles para el retiro en los próximos 5 y 10 años divididos por categoría de empleo y por región.		N/R	
EU16	Políticas y requerimientos acerca de salud y seguridad de trabajadores y trabajadores de contratistas y subcontratistas.		Prevención de Riesgo	58
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Los contenidos del abordaje de la gestión pueden utilizarse para describir sistemas establecidos para tratar temas laborales contemplados por los principios del PM, así como también para describir todo cambio importante en los sistemas o estructuras de gestión para mejorar el desempeño y seguir implementando los principios del PM.	Descripción de las características de la organización	50
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	6	Descripción de las características de la organización	50
EU17	Días trabajados por contratistas y subcontratistas involucrados en construcción, operación y actividades de mantenimiento.		N/R	
EU18	Porcentaje de contratistas y subcontratistas que han tenido una mejora en capacitación de salud y seguridad.		N/R	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.		Clima Organizacional	56
ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	1 y 3	Descripción de las características de la organización	50
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	3	N/R	
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				

LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.		Relaciones Laborales	57
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.		Relaciones Laborales	57
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.		Relaciones Laborales	57
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		N/R	
	ASPECTO: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.		Formación	52
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.		Gestión del Desempeño	55
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.		Gestión del Desempeño	55
ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		Descripción de las características de la organización	50
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.		N/R	
LA15 *	Regreso al trabajo y retención promedio después del derecho paternal por género			
Derechos Humanos				
DMA HR	Enfoque de gestión relacionado con derechos humanos		Desarrollo de Recursos Humanos	51
Indicadores del desempeño de Derechos Humanos				
ASPECTO: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO				

HR1 *	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	El contenido del abordaje de la gestión puede utilizarse para describir sistemas establecidos para tratar temas de derechos humanos contemplados por los principios del PM, así como también para describir todo cambio significativo en sistemas o estructuras de gestión para mejorar el desempeño y seguir implementando los principios del PM.	Las inversiones de EDESUR están orientadas a la mejora y ampliación de su infraestructura eléctrica y sistemas comerciales, y se ejecutan con personal propio y de empresas colaboradoras donde se vela por el cumplimiento de los derechos humanos.	
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.		N/R	
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.		No se realizaron capacitaciones en temas específicos en derechos humanos	
ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		No se registraron incidentes de discriminación	
ASPECTO: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS				
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		N/A	
ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL				
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		No se desarrollan operaciones con riesgo de contratar trabajo infantil	
ASPECTO: TRABAJOS FORZADOS				
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		No se desarrollan operaciones con riesgo de realizar trabajos forzados	
ASPECTO: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD				

HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	1 y 2	No se realizaron en esa materia	
Derecho de los indígenas				
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas		N/A	
Evaluación				
HR10 *	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujeto de revisiones de derechos humanos y/o evaluaciones de impacto		N/R	
Remediación				
HR11*	Número de quejas relacionadas a los derechos humanos que han sido clasificadas, dirigidas y resueltas a través de mecanismos de queja		N/R	
Sociedad				
DMA SO	Enfoque de gestión relacionado con la sociedad		Estructura organizacional - Código ético - Cumplimiento normativo Ética y transparencia	20
Indicadores del desempeño de Sociedad				
ASPECTO: COMUNIDAD				
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa .	El contenido del abordaje de la gestión puede utilizarse para describir sistemas establecidos para tratar la anticorrupción contemplada por los principios del PM, así como también para describir todo cambio significativo a los sistemas o estructuras de gestión para mejorar el desempeño y seguir implementando los principios del PM.	Mediciones y control de los CEM - Mediciones y control de Ruidos - Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos	46-66
SO9 *	Operaciones con significativos impactos negativos actuales o potenciales en las comunidades locales		N/A	
SO10 *	Medidas de prevención y mitigaciones implementados en operaciones con significativos impactos negativos actuales o potenciales en las comunidades locales		Equipo de Inspecciones de Medio Ambiente (EIMA)	47

EU19	Participación de los grupos de interés en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la planificación energética y desarrollo de infraestructuras.			
EU20	Acercamiento de cómo se manejan los impactos de desplazamiento involuntario.		N/A	
EU22	Planificación de medidas de contingencia, plan de gestión de desastres/emergencias y programas de entrenamiento, y planes de recuperación restauración.		Plan de contingencias	37
Desastres, emergencias y planes de respuesta				
EU21	Número de personas desplazadas física o económicamente y compensación, divididos por tipo de proyecto.		N/A	
ASPECTO: CORRUPCIÓN				
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	10	Ética y transparencia	20
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.		N/R	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	10	Ética y transparencia	20
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA				
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	10	Relación con autoridades del sector	22
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.		EDESUR no participa en actividades políticas, ni realiza aportes a partidos políticos o instituciones relacionadas - Código ético	20
ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL				
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		La actividad de distribución y comercialización de energía es regulada por el ENRE, lo que incluye la imposibilidad de crear monopolios.	
Cumplimiento normativo				
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes			

	y regulaciones.			
Responsabilidad sobre productos				
DMA PR	Enfoque de gestión relacionado con la responsabilidad de los productos		Cumplimiento normativo - Mediciones y control de los CEM - Mediciones y control de Ruidos	20-46
Acceso	Acceso			
EU23	Programas, incluyendo aquellos en sociedad con gobiernos, para mejorarse o mantener acceso a servicios de electricidad y servicios de apoyo al cliente.		Edesur y la integración	68
Entrega de información				
EU24	Prácticas para abordar la escasa cultura, lenguaje, alfabetización y la discapacidad asociada a las limitaciones de acceso y uso seguro de la electricidad por parte de los clientes		Compromiso con el desarrollo de las sociedades en las que operamos - Educación	66
ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	El contenido del abordaje de la gestión puede utilizarse para describir sistemas establecidos para tratar temas contemplados por los principios del PM, así como también para describir todo cambio significativo a los sistemas o estructuras de gestión para mejorar el desempeño y seguir implementando los principios del PM.	La energía eléctrica bien utilizada no genera riesgos a la salud - Mediciones y control de los CEM - Mediciones y control de Ruidos	46
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		N/R	
EU25	Número de lesiones y fatalidades al público con la participación de activos de la empresa, incluyendo juicios legales, establecimientos y causas legales pendientes por enfermedades			
ASPECTO: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				

PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.		La distribución de energía eléctrica no requiere etiquetado.	
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		La distribución de energía eléctrica no requiere etiquetado.	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.		Satisfacción de clientes - Gestión de reclamos	34
ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.		N/R	
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		EDESUR no ha recibido sanciones legales, multas o amonestaciones por parte de ningún grupo de interés, por incumplimiento de las regulaciones referentes a comunicaciones, publicidad o mercadeo.	
ASPECTO PRIVACIDAD DEL CLIENTE				
PR8	Número total de reclamos fundamentados en relación con respecto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.		EDESUR no hay recibido reclamos por violación de la privacidad ni fuga de datos personales de sus clientes.	
ASPECTO CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con suministro y el uso de productos y servicios de la organización		N/R	
Acceso				
EU26	Porcentaje de población no servida en distribución autorizada o áreas de servicio.			

EU27	Número de desconexiones residenciales por no pago, divididos por duración de desconexión y régimen regulatorio.		N/R	
EU28	Frecuencia de interrupción del suministro eléctrico.		Calidad de suministro	34
EU29	Duración media de interrupción del suministro eléctrico.		Calidad de suministro	34
EU30	Factor de disponibilidad de planta medio por fuente de energía y por régimen regulador.		N/A	

* Indicadores que corresponden a nueva versión del GRI 3.1