



## Carta del Gerente General

En mi condición de Gerente General de EDESUR tengo el agrado de presentar el cuarto “Informe de Responsabilidad Social” de la Compañía, que ha sido elaborado de acuerdo a la Guía GRI 3.0 y los principios del Pacto Global.

En EDESUR el compromiso con el Desarrollo Sostenible se ha constituido en un eje estratégico de la gestión afianzando un modelo de negocio basado en el crecimiento económico, el progreso social y el equilibrio ambiental. Como empresa de servicios públicos, tenemos la responsabilidad de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras.

En nuestra Compañía se integran los principios de la sostenibilidad en la cultura de la organización y se promueven acciones orientadas a la eficiencia energética, buscando instalar un modelo de convergencia entre la atención de la creciente demanda, el cuidado del medio ambiente y el desarrollo de la sociedad.

Nuestra organización, convencida que la actitud responsable del consumidor del futuro sólo se logra con una educación seria en lo que respecta al tema energético, destina recursos para el desarrollo de diversos programas como “El viaje de la energía”, “EDESUR por los chicos” y el “Proyecto de promoción del empleo juvenil” que llegan a la sociedad a través de la comunidad educativa.

La Responsabilidad Social ha sido definida como uno de los ejes estratégicos de la gestión que compromete a todas las áreas de la Compañía y sus lineamientos están presentes en las acciones relacionadas con la orientación al clientes, la calidad, la seguridad, el medio ambiente, los empleados y sus familias, los proveedores, los accionistas, la comunidad en general y cada grupo de interés en particular que se relaciona la empresa.

Entre los logros obtenidos en la gestión 2009, hay que destacar el desarrollo de 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. Asimismo, en su condición de integrante de la Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina (ADEERA), EDESUR participó activamente de la campaña que dicha asociación inició con el objeto de crear conciencia respecto de la necesidad de usar racionalmente la energía eléctrica en períodos de elevadas temperaturas.

Por cuarto año consecutivo, EDESUR desarrolló el programa “El viaje de la energía”, que fue declarado de “Interés Educativo” por el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación; por la Dirección General de Cultura y Educación de la provincia de Buenos Aires; y por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. A su vez, este programa recibió diversos reconocimientos en certámenes de Responsabilidad Social compitiendo con iniciativas desarrolladas por empresas de primer nivel.

Durante 2009, EDESUR mantuvo las certificaciones de sus sistemas de gestión en las normas ISO 14001, ISO 9001 y OHSAS 18001/IRAM 3800, obtenidas en 2001 y sostenidas durante todo el período de emergencia económica. EDESUR confirma así con hechos, el compromiso de la Compañía con la calidad, la seguridad y el medio ambiente.

En materia de Recursos Humanos, EDESUR logró mantener armoniosas relaciones con las entidades gremiales, Asociación del Personal Superior de Empresas de Energía Eléctrica (APSEE) y Sindicato de Luz y Fuerza-Capital.



En materia de Responsabilidad Social nuestro accionar es diario y a pesar de las consecuencias que la crisis internacional tiene sobre la economía en general y nuestra organización en particular, hemos tomado la decisión de afianzar nuestro compromiso con el Desarrollo Sostenible y mantener el rumbo que ya caracteriza nuestra gestión. Por ello destacamos el esfuerzo, la dedicación y la capacidad de los trabajadores y ejecutivos, que han dado muestras cabales de su vocación de servicio, orientación al cliente y el compromiso con la comunidad; y reconocemos el esfuerzo de los accionistas para hacerlo posible.

**José María Hidalgo**  
Gerente General



## 1. ENERGIA RESPONSABLE

La Responsabilidad Social forma parte de la estrategia de gestión de la EDESUR que ofrece las bases sobre las que la empresa construye las relaciones con sus grupos de interés, procurando mejorar en forma sustentable las condiciones del negocio y la calidad de vida de la sociedad en su conjunto.

En la Misión de la Compañía se ha considerado puesto especial énfasis en el desarrollo de la comunidad, el bienestar de los niños, la integración de las personas con capacidades diferentes, el desarrollo del personal propio y los colaboradores, la concientización e información sobre el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica, sin perder el foco de atención en la calidad de servicio, la orientación al cliente y el compromiso con la seguridad y el medio ambiente.

En la creencia que la educación es la base para la formación del consumidor del futuro y la creación de las condiciones necesarias para alcanzar el desarrollo sostenible, EDESUR ha orientado la gestión de la organización para cumplir los objetivos del milenio y los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas que promueven el desarrollo de la sociedad.

En este sentido, la planificación definida de acuerdo a los objetivos estratégicos del negocio, se orienta a establecer las condiciones para el desarrollo de la empresa en el marco del compromiso con el desarrollo de la sociedad en la que opera.

En EDESUR, el concepto de Responsabilidad Social está directamente relacionado con el desarrollo sostenible y se ubica en la base de la pirámide de nuestra estrategia orientada por la misión, los valores, los ejes estratégicos de la gestión y la adhesión de la empresa al Pacto Global, iniciativa promovida por Naciones Unidas. La Responsabilidad Social atraviesa toda la organización y compromete a todas las áreas de la compañía donde se hace visible a través de acciones comprometidas con la calidad, la seguridad, el medio ambiente, los empleados, los proveedores, los accionistas, la comunidad y cada uno de los diferentes grupos de interés con quienes se relaciona la compañía.

En este cuarto Reporte Social, se describen las acciones que reflejan cómo la empresa transita el camino de la Responsabilidad Social que se ha puesto en práctica en todos los niveles de la compañía a partir del compromiso de sus accionistas y sus máximos ejecutivos.

### **EDESUR en el Pacto Global**

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 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 Pacto Global, 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 cumpliendo el requerimiento de Naciones Unidas que se encuentran publicados en la web del Pacto Global. Todas las COPS se encuentran publicadas en la siguiente dirección web: <http://www.unglobalcompact.org/participant/3135-EDESUR> y en la web de la compañía [www.edesur.com.ar](http://www.edesur.com.ar)

### **El rol de EDESUR en el sector empresario y energético**

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)
- American Society Quality
- Instituto de Auditores Internos de Argentina (IAIA)
- Asociación de Dirigentes de Recursos Humanos de Argentina (ADRHA)
- Colegio de Abogados
- Consejo Publicitario Argentino
- Cámara Argentina de Comercio (CAC)
- Instituto para el Desarrollo Empresario Argentino (IDEA)
- Unión Industrial de la provincia de Buenos Aires (UIPBA)
- Cámara de Sociedades Anónimas
- Asociación de Empresas de Servicios Públicos (ADESPA)

### **Alcance y cobertura del informe**

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 (Global Reporting Initiative) para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, en su Tercera Versión G-3.

El mismo cubre el periodo que va entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2009 y constituye una continuidad de los informes anteriores de Responsabilidad Social Empresaria realizados en los años 2006, 2007 y 2008.

El actual informe se realiza por cuarto año consecutivo sobre la base de la Guía GRI-3 y sobre este se compararán los indicadores en futuros informes anuales. Además, se consideran los Principios del Pacto Global con el objeto de cumplir con los requerimientos de la Comunicación sobre el Progreso.

El relevamiento de la información e indicadores de gestión presentados en este informe son responsabilidad de toda la compañía, con una tarea coordinada por la Gerencia de Comunicación junto con la Dirección de Recursos Humanos y la Gerencia de Medio Ambiente, Calidad y Desarrollo Sostenible.

Para ampliar información sobre el Informe puede dirigirse a: [rse@edesur.com.ar](mailto:rse@edesur.com.ar)



## 2. NUESTRA EMPRESA

### 2.1. Datos de la empresa

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

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](http://www.edesur.com.ar)

Emergencias: 4381-1313

Atención al Cliente: 0800-333-3787

[emergencia@edesur.com.ar](mailto:emergencia@edesur.com.ar)

EDESUR fue 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.

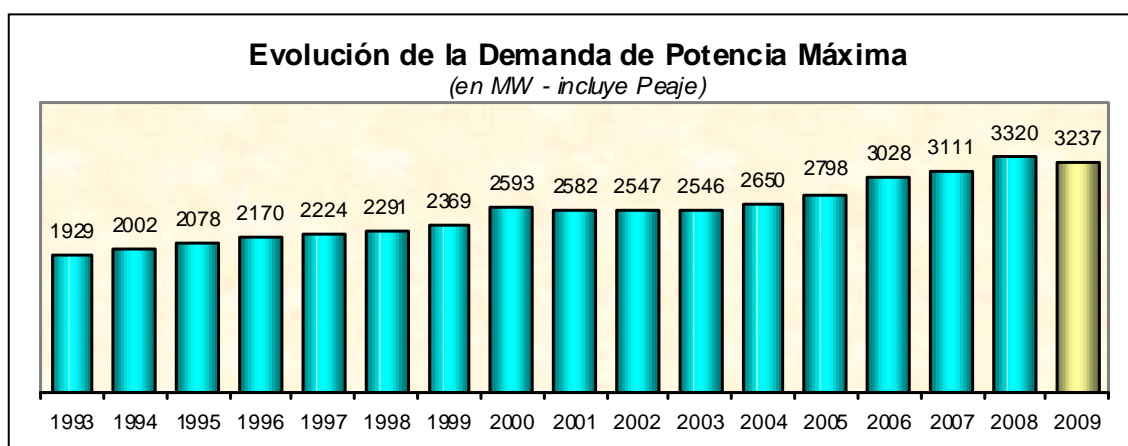
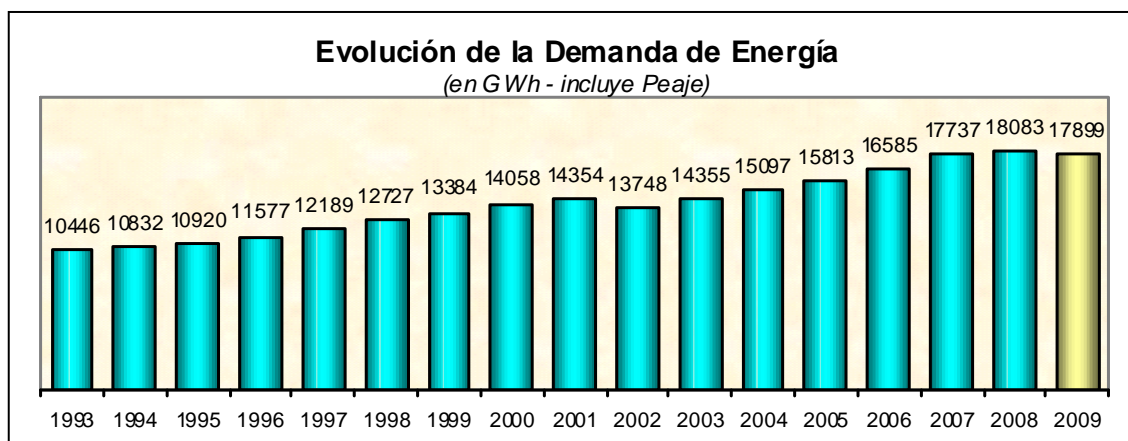
El objeto social de EDESUR es la prestación del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica en la zona sur de la Capital Federal y doce partidos del Gran Buenos Aires (Almirante Brown, Avellaneda, Berazategui, Cañuelas, Esteban Echeverría, Ezeiza, Florencio Varela, Lanús, Lomas de 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.

### 2.2. Evolución de la demanda

Durante el ejercicio 2009, la demanda de energía en el área de concesión de EDESUR disminuyó un 1,0% respecto de 2008. Cabe señalar que dicho registro constituye la primera caída interanual en la demanda de energía de EDESUR desde el año 2002. La energía ingresada a la red de la Compañía llegó a los 17.899 GWh.

En el mes de febrero, EDESUR registró la demanda de potencia máxima con un valor de 3.237 MW que resultó ser inferior en 2,5%, con respecto de la registrada en 2008.



### 2.3. Inversiones

En el transcurso del ejercicio 2009, EDESUR realizó inversiones por \$398,9 millones. El monto total invertido por la Compañía desde el inicio de la concesión en 1992 asciende a \$4.497 millones.

EDESUR desarrollará programas de inversión durante el ejercicio 2010, a efectos de abastecer el crecimiento de la demanda y mejorar la calidad de servicio, sosteniendo la operación de la Compañía con las actuales disponibilidades, estrategias y políticas financieras.

### 2.4. Gestión Técnica

La gestión técnica de EDESUR tuvo como objetivo el sostenimiento de la calidad del servicio y el resguardo de la seguridad pública, alcanzando resultados positivos gracias a una administración eficiente, con fijación de estrategias y objetivos estrictamente adaptados a las circunstancias y con un estrecho seguimiento y control sobre las variables claves de la gestión.

### 2.5. Plan general de contingencias y Sistema de gestión de seguridad pública

Durante el 2009, EDESUR mantuvo la certificación IRAM del "Plan general de contingencias" y de su "Sistema de Gestión de Seguridad Pública". Cabe destacar que, de la auditoría, no se produjeron "no conformidades", manteniendo de esta manera el logro alcanzado.

El plan de contingencias fue aplicado exitosamente en distintas oportunidades durante 2009. En particular merece destacarse lo actuado frente a la inusual doble falla en la red de 132 kV



que ocurriera el día 15 de noviembre, cuando con diferencia de sólo cinco horas sufrieron averías los cables Nos. 335 y 441, dejando sin alimentación a las subestaciones Pompeya y Patricios, en la Ciudad de Buenos Aires. Activado el Plan General de Contingencias, y gracias al esfuerzo del personal interviniente, en sólo 38 horas se restituyó al servicio uno de los cables fallados, con lo que se logró minimizar el impacto de la doble avería.

## 2.6. Mercado de EDESUR

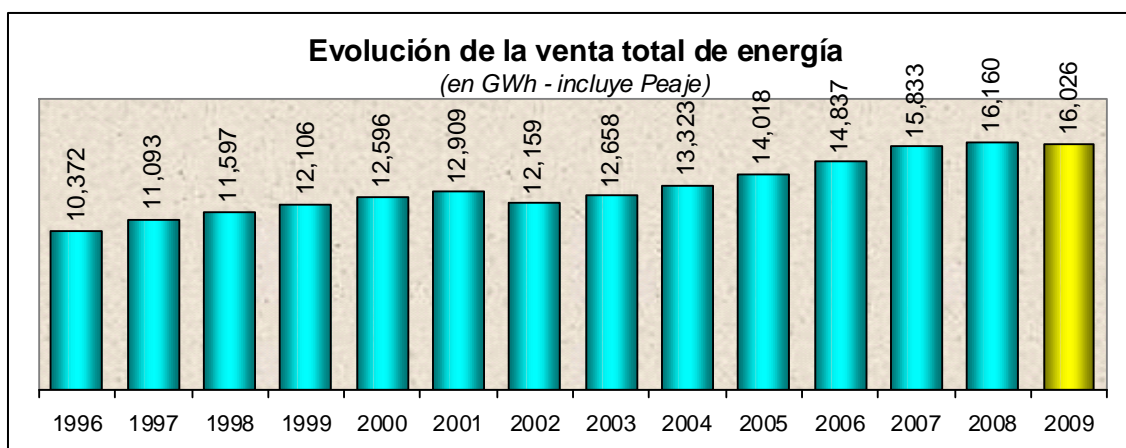
### Clientes

El número total de clientes a fines de 2009 alcanzó los 2.305.060, representando un incremento neto de 1,89%, comparándolo con el año 2008. Este indicador mantiene por séptimo año consecutivo la tendencia creciente. La desagregación de los mismos según el uso de la energía es:

Tipo de Consumidor	2008	2009	+
Residencial	1.962.975	2.004.179	2,10%
General	292.282	293.716	0,49%
Grandes Consumidores	6.974	7.165	2,77%
<b>Total</b>	<b>2.262.231</b>	<b>2.305.060</b>	<b>1,89%</b>

### Ventas de energía

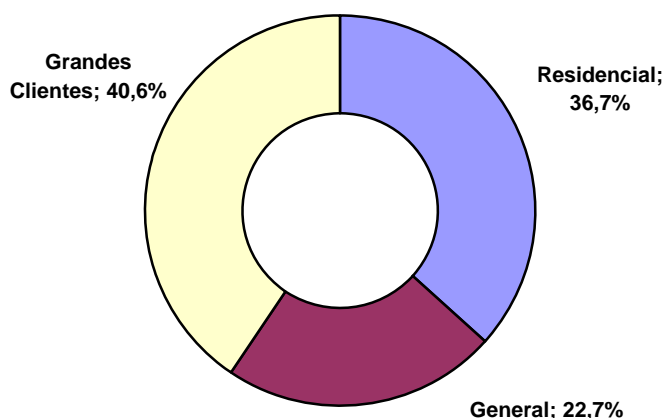
La venta total anual alcanzó el valor de 16.026 GWh, cifra que representa una caída del 0.8% respecto de 2008. En este número se encuentran incluidos 2.787 GWh de servicio de distribución (peaje) a grandes usuarios. La disminución de la venta de energía eléctrica en el 2009, estuvo en concordancia con la reducción de la demanda, pero fue de menores proporciones debido a reducción de las pérdidas de energía.



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

**Energía Facturada por tipo de cliente**





### 2.7. Gestión económico-financiera

El resultado del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2009, contempla los efectos de la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires, con fecha 18 de junio de 2009, del Decreto N° 732/2009. El mismo aprueba la adenda al nuevo Acuerdo Marco, que se encontraba vencido desde diciembre de 2006, renovándolo por un período de cuatro años a contar del 1° de enero de 2007. En el ámbito nacional, la mencionada adenda había sido ya ratificada por el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios con fecha 17 de septiembre de 2008. Como consecuencia de lo anterior, se reconocieron ingresos acumulados por el consumo de los asentamientos de provincia, desde enero de 2007 hasta la fecha de cierre del ejercicio, por un monto de \$67,28 millones, de los cuales corresponden a 2009, \$23,73 millones. En base a la experiencia de cobro del Acuerdo Marco anterior, se estimó el valor actual de dicho crédito en \$58,65 millones, generándose un descuento de (\$8,62 millones) que se expone en los resultados financieros generados por activos.

A su vez, el resultado del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2008 contempla el reconocimiento de \$10,58 millones en concepto de ingresos retroactivos correspondientes al ejercicio 2007, relacionados con la aplicación del MMC establecido en el Acta Acuerdo, que debería haber entrado en vigencia el 1° de noviembre de 2007 y sin embargo lo hizo con la entrada en vigencia del cuadro tarifario aprobado por la Resolución ENRE N° 324/2008, el 1° de julio de 2008.

Así, el resultado del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2009 fue una utilidad neta de \$34,46 millones, en comparación con una utilidad neta de \$93,30 millones para ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2008.

Los ingresos por servicios del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2009 ascendieron a \$2.203,90 millones, en comparación con ingresos por servicios de \$2.048,14 millones para el ejercicio 2008. Sin considerar los ingresos retroactivos del Acuerdo Marco, los ingresos por servicios del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2009 hubieran sido de \$2.160,36 millones, es decir, un 4,9% superiores a los \$2.059,28 millones del ejercicio 2008, también corregidos por el correspondiente consumo de asentamientos y por lo explicado en el segundo párrafo. Esto se debió principalmente a un aumento en el precio promedio de venta de energía (incluyendo peaje) del 6% mientras que la demanda de energía eléctrica sufrió una leve caída interanual de aproximadamente un 1%. En cuanto a la variación del precio, esta se debe fundamentalmente al traslado a tarifa de ajustes ex-post aprobado por las resoluciones N° 1.169/08 de la Secretaría de Energía y N° 628/2008 del ENRE, aplicable a partir del 1° de octubre de 2008, a los efectos de mantener la neutralidad del costo de adquisición de la energía eléctrica en el MEM (pass-through).





Por su parte, el costo de explotación aumentó aproximadamente un 7,9%, debido principalmente a mayores cargos en concepto de: (i) compra de energía (\$1.025,98 millones vs. \$964,33 millones), producto del incremento en su precio promedio del 8,1%, mientras que el volumen de energía eléctrica comprada no sufrió variaciones significativas; (ii) remuneraciones (\$201,34 millones vs. \$152,92 millones); (iii) provisiones para contingencias (\$88,21 millones vs. \$64,78 millones), que se explica fundamentalmente por la mayor constitución de provisiones en concepto de multas del ente regulador, sólo parcialmente compensado por una menor constitución de la previsión por juicios; (iv) depreciación de bienes de uso (\$166,5 millones vs. \$161,17 millones); y (v) impuestos y contribuciones (\$6,84 millones vs. \$2,57 millones). Lo anterior se vio sólo parcialmente compensado por menores gastos en concepto de: (i) servicios contratados (\$106,07 millones vs. \$123,08 millones); (ii) insumos (\$25,75 millones vs. \$30,5 millones); y (iii) servicios de transporte (\$13,74 millones vs. \$16,72 millones).

Como consecuencia de lo anterior, la utilidad bruta del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2009 ascendió a \$564,16 millones en comparación con una utilidad bruta de \$528,99 millones en el ejercicio 2008. Sin embargo, corrigiendo ambos ejercicios por los efectos mencionados más arriba, la utilidad bruta del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2009 hubiera sido de \$520,62 millones, mientras que la del ejercicio 2008 hubiera ascendido a \$540,13 millones, con márgenes brutos del 24,1% y el 26,2%, respectivamente.

Los gastos de administración y de comercialización y los otros gastos netos del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2009 aumentaron un 16,2% respecto de los del ejercicio 2008, y representan un 20,1% y 18,1% de los ingresos por servicios de cada año, respectivamente, corregidos ambos por los efectos explicados en los primeros párrafos. El aumento se evidencia principalmente en las líneas de: (i) remuneraciones (\$165,41 millones vs. \$145,14 millones); (ii) servicios contratados (\$127,43 millones vs. \$112,99 millones); (iii) previsión para deudores de dudoso cobro (\$17,31 millones vs. \$5,53 millones); (iv) honorarios (\$10,2 millones vs. \$4,7 millones); y (v) impuesto a los movimientos en cuentas corrientes bancarias (\$30,74 millones vs. \$26,11 millones). Lo anterior fue sólo parcialmente compensado por una menor pérdida como resultado de las bajas de bienes de uso (\$12,37 millones vs. \$18,94 millones).

De esta manera, el resultado operativo del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2009 fue una utilidad de \$130,89 millones en comparación con una utilidad operativa de \$156,08 millones para el ejercicio 2008. Corrigiendo estos valores por los efectos mencionados anteriormente, el resultado de la explotación del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2009 hubiera sido una ganancia de \$87,35 millones, en comparación con una ganancia de \$167,21 millones en el ejercicio 2008.

Los resultados financieros y por tenencia del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2009 resultaron en una pérdida neta de (\$0,56 millones) en comparación con una ganancia neta de \$37,26 millones en el ejercicio 2008. Esto se debió principalmente a: (i) el reconocimiento en el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2009 de una pérdida por la valuación de activos y pasivos a sus valores descontados de (\$1,83 millones), mientras que en el ejercicio 2008 se había reconocido por este concepto una ganancia de \$18,81 millones; (ii) mayores intereses devengados sobre la deuda financiera (\$41,56 millones vs. \$29,43 millones); (iii) el reconocimiento, durante el ejercicio 2008, de intereses ganados por la mora en la compensación del coeficiente de actualización trimestral (CAT) del Fondo Nacional de la Energía Eléctrica (FNEE) contenido en el costo de la compra de energía eléctrica y de los ajustes por el MMC dispuesto en el Acta Acuerdo, no trasladados a tarifa, con los fondos excedentes del PUREE, por \$13,38 millones, mientras que en el ejercicio 2009 se registró por la mora en la compensación del MMC una ganancia de \$1,67 millones; y (iv) una menor ganancia por la tenencia de materiales y repuestos (\$16,09 millones vs. \$23,42 millones). Lo anterior se vio sólo parcialmente compensado por: (i) mayores recargos e intereses por mora de los clientes (\$27,43 millones vs. \$21,58 millones); (ii) una mayor



activación de intereses de la deuda financiera en aquellos proyectos de inversión cuya ejecución tiene una duración prolongada (\$26,19 millones vs. \$21,64 millones); (iii) una menor pérdida por la actualización de las multas del ente regulador de conformidad con los términos del Acta Acuerdo (\$29,48 millones vs. \$31,38 millones); y (iv) menores intereses perdidos sobre los depósitos en garantía de clientes (\$1 05 millones vs. M\$2,83 millones).

Adicionalmente, durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2009 se reconocieron otros egresos por (\$30,36 millones), en concepto de: (i) plan de retiros voluntarios (\$30 millones), según el costo estimado del plan aprobado por el Directorio de la Sociedad; y (ii) resultado del cobro del juicio mantenido con el Estado Nacional por pagos realizados por cuenta y orden de SEGBA S.A., por el cual se recibieron Bonos de Consolidación en moneda nacional sexta serie, cuya cotización de mercado resultó inferior al crédito que estaba reconocido contablemente (\$0,36 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 2009 se reconoció un cargo en concepto de impuesto a las ganancias a pagar de (\$73,63 millones), mientras que el cargo reconocido por este concepto en el ejercicio 2008 había sido de (\$104,22 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 2009 se registró una ganancia de \$8,12 millones, mientras que en el ejercicio 2008 se había reconocido una ganancia de \$4,19 millones.

## **2.8. Colaboración de la Compañía con las autoridades**

La Compañía, en todo momento y proactivamente, brindó a las autoridades la información pertinente y prestó su colaboración para encontrar soluciones posibles y realistas.

En el mes de abril de 2002, EDESUR dio cumplimiento a la presentación de la “Propuesta de Renegociación”, en la cual explicitó un esquema de recomposición progresiva de la ecuación económico-financiera del contrato de concesión.

Más adelante, siempre en 2002, se comunicó a la Sociedad que, de resultar necesario requerir un ajuste tarifario de urgencia a cuenta del resultado final de dicha renegociación, debía realizarse una presentación fundada al respecto. EDESUR, dando muestras de su compromiso de largo plazo con el país, presentó una propuesta de ajuste de urgencia que no contemplaba la retribución al capital invertido (rentabilidad), cuyo análisis y discusión quedaba para etapas siguientes del proceso de renegociación.

Esta voluntad de diálogo y de alcanzar el debido acuerdo entre partes fue manifestada públicamente en reiteradas ocasiones por la Compañía. Sin embargo, por su trascendencia, merece consignarse la participación de EDESUR en la Audiencia Pública realizada el día 20 de abril de 2005 y que fuera convocada para tratar una propuesta de Carta de Entendimiento diseñada en forma unilateral por la UNIREN.

Además de fundamentar las causas que llevaron a no aceptar dicha propuesta, EDESUR tuvo la oportunidad allí de manifestar su compromiso de largo plazo con el país y su inequívoca voluntad de alcanzar un acuerdo que hiciera sustentable la prestación del servicio eléctrico.

### **Carta de Entendimiento y Acta Acuerdo de Renegociación.**

El 17 de junio de 2005, EDESUR suscribió con la UNIREN una Carta de Entendimiento en el



marco del proceso de renegociación del Contrato de Concesión de EDESUR previsto en la Ley N° 25.561 y normativa complementaria.

Dicha Carta de Entendimiento contenía los términos y condiciones que, cumplidos los demás procedimientos previstos en la normativa, constituirán la base sustantiva del Acuerdo de Renegociación Integral del Contrato de Concesión entre el PEN y la Sociedad.

El 29 de agosto de 2005, EDESUR suscribió el Acta Acuerdo de Renegociación del Contrato de Concesión. Dicha Acta Acuerdo contiene los términos de la Carta de Entendimiento y para su entrada en vigencia debían intervenir la Procuración del Tesoro de la Nación, la Sindicatura General de la Nación (SIGEN) y el Honorable Congreso de la Nación, como pasos previos a su ratificación por medio de un Decreto del PEN.

El 3 de noviembre de 2005 se pronunció favorablemente la Procuración del Tesoro de la Nación y otro tanto hizo la SIGEN el 14 de diciembre de 2005. Un día después, la UNIREN giró el Acta Acuerdo al Honorable Congreso de la Nación para su tratamiento, habiendo recibido dictamen favorable de la Comisión Bicameral de Seguimiento de las Facultades Delegadas al PEN y aprobación de la Honorable Cámara de Senadores de la Nación.

Los principales aspectos del Acta Acuerdo son los siguientes:

- Se establece un régimen tarifario de transición a partir del 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 del 28%. De la aplicación de este aumento quedaron excluidos los clientes residenciales.
- En el año 2006, EDESUR compromete inversiones por \$215 millones de pesos.
- Asimismo, entre la firma de la Carta de Entendimiento y el 30 de junio de 2006, se establece la realización de una Revisión Tarifaria Integral (RTI) a cargo del ENRE de acuerdo con la Ley N° 24.065, proceso mediante el cual se fijará un nuevo régimen tarifario con vigencia a partir del 1° de agosto de 2006, por un período de 5 años.
- Dentro de los 10 días de publicada en el Boletín Oficial, la Resolución que apruebe el Cuadro Tarifario resultante de dicha RTI, el concesionario y sus accionistas deberán desistir íntegra y expresamente de los derechos y acciones fundados o vinculados en los hechos o medidas dispuestas a partir de la situación de emergencia establecida por la Ley N° 25.561 respecto del Contrato de Concesión.

El 28 de diciembre de 2006, con la publicación en el Boletín Oficial de la República Argentina del Decreto N° 1959/06 del Poder Ejecutivo Nacional, quedó ratificada el Acta Acuerdo de Renegociación que EDESUR y la Unidad de Renegociación de los Contratos de Servicios Públicos (UNIREN) habían firmado en agosto de 2005.

En forma complementaria el ENRE, mediante la Resolución N° 50/2007 de febrero de 2007, puso en vigencia las tarifas emergentes del Acta Acuerdo a partir del 1° de febrero de 2007, y estableció que el cobro del retroactivo, correspondiente al período noviembre 2005–enero 2007, se efectuó en 55 cuotas mensuales y sucesivas. Este fue el primer incremento en su remuneración que recibió EDESUR desde la devaluación y fue aplicado, sobre todas las categorías tarifarias con excepción de la Tarifa 1 Residencial. Es decir, que las casas de familia han sido preservadas, por el Gobierno Nacional, en esta recomposición tarifaria.



El Acta Acuerdo establece la aplicación del Mecanismo de Monitoreo de Costos (MMC) cada seis (6) meses. El MMC dispone la redeterminación de las tarifas en función a la 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 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.

Adicionalmente, la nota de la Subsecretaría de Energía N° 1.382/08 estableció que se compensarán, con los excedentes del PUREE, todos aquellos MMC devengados y no incluidos en la tarifas hasta su efectivo traslado a la misma. Al cierre del ejercicio, los MMC no trasladados a tarifa eran:

- 6,4% correspondiente al período noviembre 2007-abril 2008
- 6,12% 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

Sobre la RTI, la Secretaría de Energía de la Nación emitió la Resolución N° 433/2007 que estableció el 1° de febrero de 2008, como fecha de entrada en vigencia del nuevo Cuadro Tarifario y posteriormente dictó la Resolución N° 864/2008 que determinó como nuevo plazo febrero de 2009.

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 y estableció la fecha de la presentación de los resultados por parte de las distribuidoras para el día 12 de diciembre de 2008.

Como consecuencia de las modificaciones en las categorías tarifarias establecidas por la Secretaría de Energía en la fijación de los precios estacionales de noviembre de 2008, sumado a la indefinición de algunas pautas establecidas en la citada resolución ENRE y a la incertidumbre que genera la crisis económica mundial sobre algunas de las estimaciones, las distribuidoras solicitaron una prórroga para la presentación de la propuesta tarifaria.

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

#### **Acuerdo Marco**

Nos referimos al Acuerdo Marco firmado por el Gobierno Nacional, la provincia de Buenos Aires y las empresas EDENOR, EDESUR y EDELAP con el objeto de asegurar el financiamiento del consumo de energía eléctrica de las villas de emergencia del Gran Buenos Aires.



Hasta el 31 de diciembre de 2006 estuvo vigente el Nuevo Acuerdo Marco entre el Gobierno Nacional, la Provincia de Buenos Aires y las empresas distribuidoras Edenor, Edelap y Edesur, que financiaba el consumo de energía eléctrica de las villas de emergencia en el conurbano bonaerense. Este acuerdo preveía además, la cancelación de las deudas generadas por los consumos de los asentamientos a partir de septiembre de 2002 y la regularización de los suministros de energía eléctrica a clientes con dificultades de pago.

Este financiamiento era sostenido por un fondo especial del Estado Nacional y de la Provincia de Buenos Aires, generado con aportes porcentuales sobre impuestos nacionales y provinciales incluidos en la facturación efectivamente cobrada a los clientes T1 Residencial con "características particulares", según se encontraban definidos en el acuerdo.

A la fecha de cierre de los estados contables el saldo a cobrar por este acuerdo asciende a \$9,92 millones, que se encuentra incluido en el rubro "Créditos por servicios" del activo corriente. En relación con la deuda mantenida por la Provincia de Buenos Aires, se ha suscripto un acuerdo para su cancelación en 18 cuotas, el cual fue aprobado por el Poder Ejecutivo Provincial mediante el decreto N° 3595/2007, publicado en el Boletín Oficial de la Provincia de Buenos Aires con fecha 23 de enero de 2008.

Asimismo, con fecha 23 de junio de 2008 las partes suscribieron una adenda al Nuevo Acuerdo Marco, mediante la cual se renueva el mismo por un período de cuatro años a contar del 1° de enero de 2007. El Estado Nacional, mediante Resolución N° 900 del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios del 17 de septiembre de 2008, ratificó el mencionado acuerdo. Por su parte, el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires aprobó el acuerdo mediante Decreto N° 732/2009, publicado en el Boletín Oficial de la provincia con fecha 18 de junio de 2009. Como consecuencia de lo anterior, se reconocieron ingresos acumulados por el consumo de los asentamientos de Provincia, desde enero de 2007 hasta la fecha, por un monto de \$67,28 millones.

A la fecha de cierre de los estados contables el saldo a cobrar por este nuevo acuerdo ha sido valuado a su valor descontado y asciende a \$58,66 millones.

## **2.9. Perspectivas futuras**

EDESUR continuará manteniendo sus actuales estrategias y políticas financieras que le han permitido concretar las inversiones necesarias a los efectos de satisfacer el incremento de demanda y continuar mejorando la calidad de servicio.

EDESUR confía, asimismo, que la futura RTI permitirá recomponer la ecuación económico-financiera del Contrato y alcanzar la normalización definitiva de la situación del servicio eléctrico prestado por la Compañía.





### 3. GOBIERNO CORPORATIVO

#### 3.1. Misión

“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”.

#### 3.2. Valores

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.

#### 3.3 Ejes estratégicos de la gestión

##### 3.3.1. Política de la calidad

Uno de los compromisos fundamentales adoptados y sostenidos por EDESUR y sus accionistas es asegurar la calidad de sus productos y servicios con el fin de suministrar un eficiente servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica a través de:

- El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios y los de clientes o los necesarios para el uso previsto.
- La búsqueda incesante de la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la provisión de recursos adecuados y apropiados para implementar esta Política y sus objetivos.
- La convicción que todos y cada uno de sus integrantes consideran esta Política como parte integral de los negocios y prioritaria en la línea gerencial, asegurando su difusión, comprensión y cumplimiento en todos los niveles de la organización.

##### 3.3.2. Política ambiental

La conservación y protección del Medio Ambiente es uno de los compromisos adoptados y sostenidos por EDESUR y sus accionistas, donde la consigna más importante es buscar la mejora continua y la prevención de la contaminación. Brindando un servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica en forma eficiente, con la firme convicción que todos y cada uno de los integrantes de EDESUR S. A. y sus contratistas, se comprometan en



optimizar los conceptos que hacen a la calidad de vida, el cumplimiento de la legislación y la preservación de los recursos naturales.

Todo ello con el objeto de ser incorporado en los objetivos, la planificación y la ejecución de todas y cada una de las actividades de la compañía, favoreciendo la integración con la comunidad en el ámbito territorial de su contrato de concesión.

### **3.3.3. Política de seguridad y salud ocupacional**

La Seguridad y la Salud Ocupacional constituyen uno de los compromisos fundamentales adoptados y sostenidos por EDESUR y sus accionistas a fin de suministrar un seguro y eficiente servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica a través de:

- La prevención de riesgos, el cumplimiento irrestricto de la legislación específica, la mejora continua y la provisión de los recursos adecuados y apropiados para implementar esta Política y sus objetivos.
- La capacitación del personal propio y contratistas a fin de asegurar las competencias necesarias para llevar a cabo sus obligaciones y responsabilidades y la adecuación de actitudes y conductas seguras orientadas a la prevención.

Esta gestión es una responsabilidad prioritaria en el negocio de EDESUR, involucrando a todos los niveles de responsabilidad laboral, asegurando su comprensión, implementación y mantenimiento en toda la organización.

### **3.3.4. Política de seguridad pública**

La Seguridad Pública constituye un compromiso fundamental adoptado y sostenido por EDESUR S.A. y sus accionistas a fin de desarrollar las actividades necesarias para garantizar el suministro del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica resguardando la Seguridad Pública a través de:

- La Prevención de los riesgos para la vida, salud, bienes y patrimonio de la comunidad y el cumplimiento de la legislación específica para implementar esta Política.
- La capacitación del personal a fin de asegurar las competencias necesarias para llevar a cabo sus obligaciones y responsabilidades.

Esta gestión es una responsabilidad prioritaria en el negocio de EDESUR S.A., e involucra a todos los niveles de responsabilidad, asegurando su comprensión, implementación y mantenimiento en toda la organización.

### **3.3.5. Política de Prevención de Riesgo**

Surge del firme y prioritario compromiso de máximo apoyo a la prevención de riesgos en un proceso de mejora de calidad de vida, como medio para proteger la integridad física y la salud de las personas, las instalaciones, la producción y el servicio, ratificando a estas funciones como de máxima trascendencia en el negocio.

En este sentido es vital para la empresa, que todas sus actividades sean realizadas en el marco de una cultura de prevención de riesgos, cumpliendo con todas las leyes y regulaciones vigentes y futuras, teniendo como objetivo trabajar bien, haciéndolo desde el comienzo. Es, en ese convencimiento, que la empresa garantizará los recursos necesarios y establecerá objetivos, planes, normativas e implantará directrices para:

- Promover la salud y calidad de vida laboral para su personal.
- Garantizar a nuestros clientes, eslabón fundamental del negocio, un servicio eficiente y sin riesgos.





- Operar las instalaciones sin riesgos para el personal propio y terceros.
- Capacitar y entrenar al personal, brindándole los conocimientos necesarios para desempeñarse en el marco de una cultura preventiva que asegure una mejor calidad de vida, cuidando las instalaciones y operando y/o reparando los equipos sin riesgos.
- Realizar análisis de riesgos y auditorías periódicas para garantizar su prevención y control sistemático en las condiciones, procedimientos de trabajo y servicios.
- Utilizar el resultado de los análisis y auditorías como criterio para evaluar al personal, la gestión de la empresa y su mejora continua.
- Garantizar que nuestros proveedores y empresas contratistas compartan nuestro compromiso con la prevención de riesgos en un proceso de mejora continua.
- Establecer en el marco de esta política, objetivos, metas e indicadores mensurables.

Para asegurar la concreción de este compromiso, se reafirman como responsabilidades:

- De los niveles de conducción: Exigir y concientizar a sus colaboradores sobre los principios de prevención de riesgos.
- De todos los integrantes de la empresa: Comprometerse a cumplir con los principios de prevención de riesgos por su bien y el del conjunto, como condición de empleo.

### **3.3.6. Política de Ambientes Laborales Libres de Humo**

La Salud Ocupacional constituye uno de los compromisos fundamentales adoptados y sostenidos por EDESUR y sus accionistas a fin de promover y proteger la salud de los trabajadores.

Por lo tanto, debido a que actualmente se dispone de un amplio conocimiento sobre el impacto que tiene el aire contaminado por el humo de tabaco para la salud de las personas regularmente expuestas a esta fuente de contaminación, es política de EDESUR proporcionar un ambiente laboral seguro y saludable a empleados, contratistas y visitantes.

### **3.3.7. Política de Prevención y Tratamiento de Fraudes**

EDESUR S.A. adopta y sostiene un compromiso con el cumplimiento de los valores éticos y con la transparencia en el desarrollo de sus actividades.

La Empresa 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.

### **3.3.8. Política de Formación**

La Política de Formación se sustenta en uno de los valores fundamentales de la Empresa, Aprendizaje y Docencia. En este marco, el entrenamiento, formación y desarrollo del personal se encuentran directamente ligados al crecimiento de la Compañía, en tanto mejoran su habilidad competitiva, agregan valor al negocio e inciden en la optimización de sus resultados.

## **3.4. Código de Conducta Empresarial**



Su objetivo es 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

### **3.5. Dirección**

#### **3.5.1. Accionistas**

##### **Estructura de la propiedad**

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".



La participación accionaria en EDESUR, al 31 de diciembre de 2009, era la siguiente:

ACCIONISTA	%	N° Acciones
CLASE A		
Distrilec Inversora S.A.	56,3	506.421
CLASE B		
Enersis S.A.	16,0	143.996
Chilectra S.A.	20,8	187.333
Endesa Latinoamérica S.A.	6,2	55.933
Otros accionistas	0,5	4.899
<b>TOTALES</b>	<b>100,00</b>	<b>898.585</b>

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, y a partir de junio de 2009 ENEL ENERGY EUROPE S.L. controla ENDESA con la tenencia del 92,06% de sus acciones, y sociedades del Grupo Petrobras (48,5%).

A su vez, DISTRILEC es administrada por un Directorio compuesto por diez directores titulares y diez suplentes, los que son designados por los accionistas que pertenecen al Grupo Enersis y al Grupo Petrobras, respectivamente, en igual número de directores y con igual cantidad de votos a emitir para adoptar todas sus resoluciones sociales.

La empresa se ha mantenido estable en cuanto a tamaño, estructura y propiedad de la organización durante el período que comprende el presente informe.

### 3.5.2. Composición del Directorio

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 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.

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.

La composición del Directorio de EDESUR, al 31 de diciembre de 2009, era la siguiente:

**Presidente:** Claudio Fontes Nunes

**Vicepresidente:** Rafael López Rueda

**Directores titulares:** Marcelo Silva Iribarne  
Rafael Arias Salgado  
Rigoberto Mejía Aravena  
Juan Pablo Larraín Medina  
Gonzalo Vial Vial  
Ramiro Alfonsín Balza  
Miguel Beruto

**Directores suplentes:** Santiago Daireaux  
Manuel María Benites  
Roberto Fagan  
Daniel Casal  
VACANTE  
Pablo Martín Lepiane  
Alan Arntsen  
Pedro Eugenio Aramburu  
María Inés Justo

**Comisión Fiscalizadora**

**Síndicos titulares:**

Nicolás Mordeglia  
Mariano Florencio Grondona  
Jorge Luis Pérez Alati

**Síndicos suplentes:**

Claudio Vazquez  
Betina Di Croce  
Adela Alicia Codagnone

**Gerente General:** José María Hidalgo Martín-Mateos

**3.5.3. Estructura y Funcionamiento**

**Estructura Organizacional y principales ejecutivos**

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

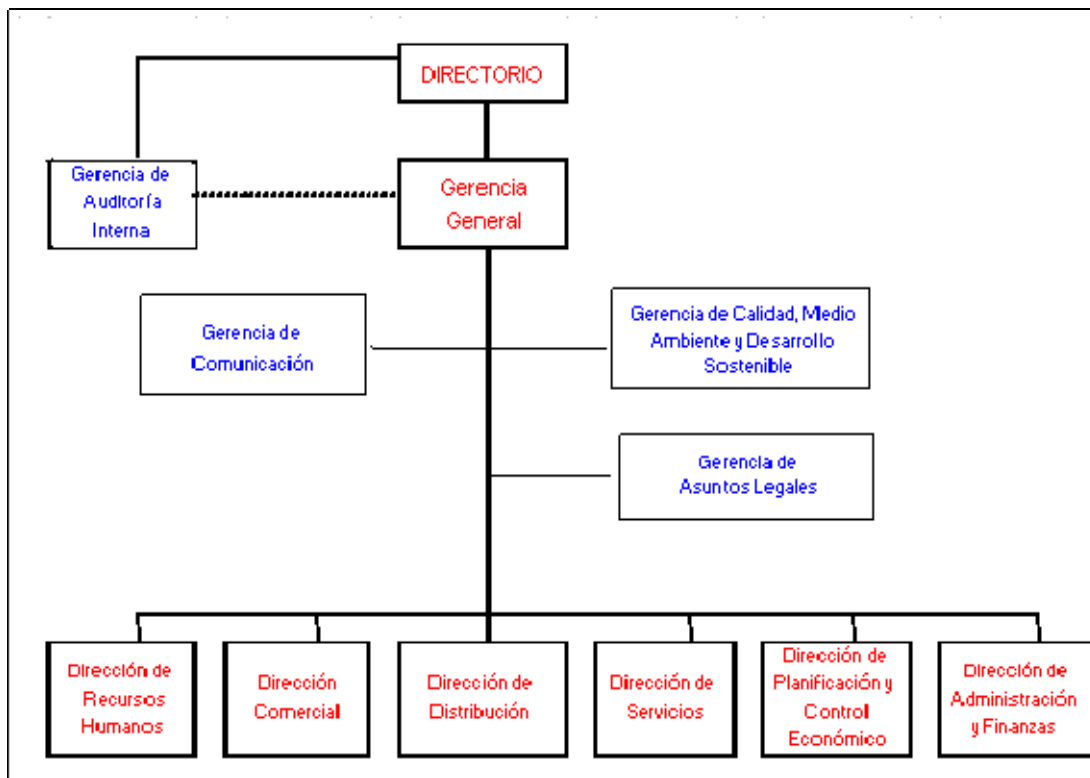
Esta estructura, junto con la fijación de límites de aprobación y la existencia de sistemas de información, favorecen la toma de decisiones y el control en la gestión de EDESUR por parte de sus distintos órganos.

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.

### 3.5.4. Organigrama



### Miembros del Comité Ejecutivo al 31 de diciembre de 2009

Gerente General	José María Hidalgo Martín-Mateos
Director de Administración y Finanzas	Juan Eduardo Verbitsky
Director Comercial	Sandro Ariel Rollan
Director de Distribución	Osvaldo Ernesto Rolando
Director de Planificación y Control Económico	Juan Antonio Garade
Director de Servicios	Daniel Roberto Alasia
Director de Recursos Humanos	Héctor Hernán Ruiz Moreno
Gerente de Asuntos Legales	Silvia Lucía Joaquina Migone Díaz
Gerente de Medio Ambiente, Calidad y Desarrollo Sostenible	José María Gottig
Gerente de Comunicación	Daniel Horacio Martini
Gerente de Auditoría Interna	Jorge Lukaszczuk

### 3.5.5. Comités

La creación de los Comités, integrados todos ellos por los principales ejecutivos de la empresa en cada una de las áreas de incumbencia, ha favorecido el trabajo en equipo y permitió alcanzar resultados relevantes para la gestión de EDESUR.



A continuación se mencionan los principales Comités, sus objetivos y alcance:

**Comité de Calidad, Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible**

**Objeto:** Actúa como medio de revisión de la dirección (según lo definido en la ISO14001 / ISO9001 / IRAM3800 / OHSAS18001) y comunica lo resuelto al Comité Ejecutivo que es el ámbito donde los Directores y el Gerente General definen los objetivos básicos de los Sistemas de Gestión (el QUE hay que hacer).

Las propuestas de planes de implementación (los COMO) incluyendo responsabilidades, plazos, actividades y recursos necesarios son propuestos a este Comité por las respectivas Direcciones o a través de los Comités correspondientes.

**Alcance:** El Comité de Calidad, Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible estará dedicado a la planificación, desarrollo y revisión de los sistemas de gestión asociados a las normas ISO 9001, ISO 14001, IRAM 3800, OHSAS 18001, en tal sentido actúa como órgano de revisión por la Dirección en las citadas normas.

**Comité de Comunicación**

**Objeto:** Describir la estructura, responsabilidad y autoridad conferidas al Comité de Comunicación, su forma de operación y la evidencia de las decisiones tomadas a fin de: Desarrollar y mantener un Plan Integral de Comunicaciones.

**Alcance:** El Comité de Comunicación estará dedicado a la realización o validación de todas las comunicaciones internas y externas de EDESUR.

**Comité de Seguridad**

**Objeto:** Describir la estructura, responsabilidad y autoridad conferidas al Comité de Seguridad, su forma de operación y la evidencia de las decisiones tomadas a fin de: Satisfacer los requisitos de seguridad y salud ocupacional del personal.

**Alcance:** El Comité de Seguridad estará dedicado a desarrollar y mantener un Plan Integral de Seguridad y Salud Ocupacional.

**Comité de Regulación**

**Objeto:** Describir la estructura, responsabilidad y autoridad conferidas al Comité de Regulación, su forma de operación y la evidencia de las decisiones tomadas a fin de: Cumplir con el marco regulatorio vigente.

**Alcance:** El Comité de Regulación, estará dedicado al análisis de las normas, reglamentos, procedimientos técnicos y resoluciones emanadas del ENRE, Secretaría de Energía u otro organismo, que se vinculen con la actividad regulada de EDESUR.

**Comité de Seguridad de la Información**

**Objeto:** Describir la estructura, responsabilidad y autoridad conferida al Comité de Seguridad de la Información, su forma de operación y la evidencia de las decisiones tomadas a fin de: Desarrollar y mantener una Política de Seguridad de la Información.

**Alcance:** El Comité de Seguridad de la Información estará dedicado a definir un marco normativo que permita una efectiva protección de la información de la Empresa y monitorear la identificación de nuevos riesgos y oportunidades de cambios a la normativa específica de Seguridad de la Información, el desarrollo de las actualizaciones correspondientes y su difusión.

**Comité de Innovación**

**Objeto:** Analizar los distintos proyectos de Innovación que se presentan en la compañía y definir planes de acción para el desarrollo del proceso de Innovación.

**Alcance:** El Comité de Innovación está dedicado a garantizar el desarrollo e implementación de las ideas y propuestas que surgen en la empresa.

**Comité de Compras y Contratos**

**Objeto:** Proponer alternativas orientadas a la optimización de los procesos de aprovisionamiento asegurando el cumplimiento de los requisitos de calidad, medio



ambiente, seguridad y salud ocupacional.

**Alcance:** Evalúa y aprueba los procesos licitatorios sobre adquisiciones de materiales, equipos y contrataciones de servicios, evaluando alternativas y estrategias en modalidades de adquisición dentro del marco de las políticas del Directorio.

El Comité está integrado por los siguientes miembros: Gerente General, Director de Administración y Finanzas, Director de Servicios y Director de Planificación y Control Económico.





## 4. DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL DE NUESTRA GENTE

### 4.1 Descripción de las características de la Organización

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 y 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 2009 se elevó a 2.628 (+1.47 % respecto de 2008), 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	69 %	31 %
APSEE	82 %	18 %
LYF	92 %	8 %
Edad Promedio	44.74	39.18

### 4.2 Estrategia de Recursos Humanos

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 un Modelo de Competencias, para definir claramente los comportamientos, y valores de las personas que conforman la empresa.

Las Competencias Genéricas de Edesur son:

- Visión del Negocio.
- Desarrollo de los Recursos Humanos.
- Liderazgo.
- Compromiso con la Seguridad, Calidad y Medio Ambiente.
- Orientación a los Resultados.
- Orientación al Cliente.
- Innovación.

### 4.3. Selección de Personal

La Política de Selección de Personal pone énfasis en promover el cubrimiento de las vacantes que surgen en la organización con candidatos internos. El objetivo fundamental es brindar igualdad de oportunidades y opciones concretas de movilidad y desarrollo profesional al personal. Las búsquedas se comunican a todo el personal a través de los canales de comunicación existentes en la empresa.

### 4.4. Desarrollo de Recursos Humanos

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.
- Becas para hijos de trabajadores que cursan la carrera de Ingeniería Eléctrica en el ITBA, y que forma parte de un convenio firmado entre las empresas del Sector Eléctrico y esta institución para favorecer la formación de ingenieros eléctricos.

Tipo de Personal	Becas otorgadas 2009
Personal Fuera de Convenio	69
Trabajadores de APSEE	48
Trabajadores Luz y Fuerza	152
Alumnos del “13 de julio”	25
Total	294

#### 4.5. Formación

Los objetivos generales del Programa de Formación y Desarrollo son:

- Conducir a la organización a gestionar sus Competencias Claves.
- Fortalecer las competencias que contribuyen a la consecución de los Valores de la Compañía.
- Integrar y relacionar las capacidades individuales de todos los colaboradores.
- Motivar a todos los colaboradores en el ejercicio de sus funciones y en su participación en el desarrollo del negocio.

Entre las acciones más innovadoras del año 2009, se pueden mencionar:

- **Programa de Capacitación a los Nuevos Ingresos de Zonas Técnicas de MT/BT:** como en años anteriores continuó realizándose esta actividad clave para la inducción a la Empresa dirigida al personal ingresante a 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 N° 311; Higiene y Seguridad en el Trabajo. Este programa con una duración de tres semanas intensivas se realizó en siete oportunidades, buscando abarcar a todos los trabajadores que se incorporan al área de distribución.

FORMACION DE INGRESANTES TECNICOS	
Cantidad de Cursos	7
Participantes	92
Horas	7,246

- **Izaje de Carga por Hidrogrúa Móvil:** teniendo como objetivo adiestrar al trabajador en el uso de este tipo de maquinaria y en los factores que limitan la capacidad de carga; ofrecer los conocimientos necesarios para efectuar las inspecciones primarias de las unidades; brindarle la posibilidad de comprender los



diversos modelos y enfoques de diseño; conocer los criterios adecuados para el ensayo, la inspección y el mantenimiento del sistema de acuerdo a normas y estándares establecidos; la realización de prácticas de operación maniobra e izaje de carga con los equipos de nuestra empresa. La aprobación del curso se realizó mediante examen teórico y prueba de operación, resultando habilitados el 50 % como clase A y 50% como clase B, lo que les permitirá trabajar bajo supervisión por el transcurso de 6 meses.

- **Curso de Riesgo Eléctrico** tuvo una duración de 8 horas en dos jornadas de 4 horas cada una teniendo como objetivo: identificar la existencia del riesgo eléctrico; los factores que lo producen; la gravedad de sus consecuencias; la prevención de accidentes a través de la utilización de elementos de protección personal y el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad establecidos. La modalidad empleada fue la de taller buscando un cambio de opiniones y experiencias de trabajadores de diferentes áreas con el fin de producir un consenso sobre el tema. Se realizaron 11 cursos a partir del mes de septiembre con una participación de 220 trabajadores. Se prevé continuar con esta actividad en el próximo año, a efectos de capacitar a todo el personal directamente relacionado con este tema.
- **Programa de Formación Técnica:** dentro de las actividades programadas para el ciclo técnico podemos destacar la realización de cursos específicos para satisfacer las necesidades del personal operativo en el mantenimiento de equipos especiales. Este año fue importante la realización del Curso Componentes Armónicos en los Sistemas.
- **Programa de Gestión Ambiental:** continuando con las actividades programadas el año anterior, vinculadas a la certificación de nuevos procesos y al mantenimiento de los procesos ya certificados, se realizaron las actividades de Gestión Ambiental abarcando a más de 80 personas en el Edificio Roca, con el fin de recordar y profundizar los conocimientos respecto al impacto de nuestras actividades diarias sobre el medio ambiente.
- **Taller Safety Week:** un Taller de reflexión y trabajo dirigido a Directores, Gerentes, Mandos Medios y Directivos de Empresa Contratistas en los que los participantes trabajaron en la responsabilidad de línea para promover la disciplina operativa para la seguridad. El objetivo es evolucionar paradigmas (concienciación) y desarrollar competencias de observación, comunicación y proactividad en Seguridad. Además se comenzó a trabajar en la realización de Observaciones de Comportamiento como un nuevo ritual de la Organización para prevenir Accidentes.

#### RESUMEN CAPACITACIÓN POR TEMA

TEMA	TOTALES
ECONOMICA FINANCIERA	3.345
COMPUTACION - INFORMATICA	6.954
GERENCIAL Y RR.HH.	9.177
COMERCIALES	2.320
SEGURIDAD INDUSTRIAL	8.265
GESTION AMBIENTAL	1.856
GESTIÓN DE LA CALIDAD	333
TECNICOS	9.795
<b>TOTALES</b>	<b>42.045</b>



PERÍODO	PARTICIPACIONES	HORAS HOMBRES
2006-2009	28.696	348.753

### 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.

Edesur es una de las empresas del país que participa en el Proyecto Promoción del Empleo Juvenil de la OIT, el cual consiste en un programa de prácticas rentadas por estudiantes secundarios y universitarios de diversos establecimientos educativos, de nivel socio económico medio-bajo del país.

Desde el año 2006, un total de 118 de estudiantes en las distintas ediciones de la actividad, se enfrentaron a diversas experiencias de aprendizaje entre las que se incluyeron acciones de formación y capacitación en competencias específicas del negocio (técnicas, comerciales, administrativas), otras dirigidas a desarrollar competencias genéricas propias de EDESUR (trabajo en equipo, creatividad e innovación y aprendizaje), a lo cual se sumó a un período de práctica laboral en distintas áreas de la Empresa; de modo de contar con una serie de competencias que les permita mejorar su real oportunidades de obtener un empleo.

La experiencia fue exitosa tanto desde el punto de vista del cumplimiento y realización del programa de trabajo que se formuló al comienzo de éste, como de los informes y evaluaciones de las distintas actividades que evidencian el cumplimiento de los objetivos. Durante el tiempo de ejecución de cada propuesta se fueron visualizando oportunidades de incorporación para algunos de los estudiantes que participaron del programa. Asimismo, el desarrollo de este proyecto requirió de la interacción entre empresa, instituciones educativas de nivel secundario y universitario, un organismo internacional como es la OIT, lo que permitió la construcción de una nueva forma de vinculación, que se prolonga y fortalece en el tiempo.

PASANTES	2006	2007	2008/9
SECUNDARIOS	30	38	33
UNIVERSITARIOS	5	6	6
TOTAL	35	44	39

### El Proyecto Certificación de Competencias Laborales

Constituye otra de las acciones de carácter estratégico emprendidas por la empresa durante el año 2007 y que continuó desarrollándose durante el año 2008 y 2009. A la firma del 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 específicamente a necesidades de formación y desarrollo de competencias de cada persona.

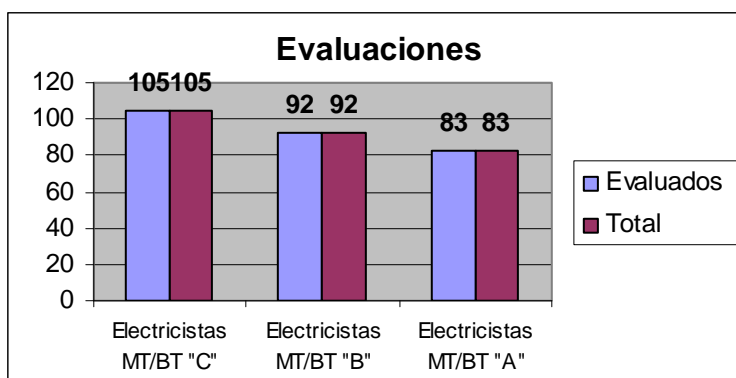
Para los trabajadores involucrados en un programa de certificación, la participación en el proyecto les permitirá obtener un reconocimiento formal de sus capacidades en el trabajo,



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.

AÑO	NORMAS VALIDAD	NORMAS ELABORACIÓN	TRABAJADORES EVALUADAS
2009	2	3	154



#### 4.6. Desempeño

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.

El desarrollo del proceso se realiza a través de una aplicación existente en Intranet, a excepción de los Directores y Gerentes quienes se reúnen en Comités, coordinados por la Dirección de Recursos Humanos para llevar a cabo el proceso de evaluación.

Año	Promedio Empresa
2005	8.32
2006	8.46
2007	8.46
2008	8.47
2009	8.49

#### 3.7. 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



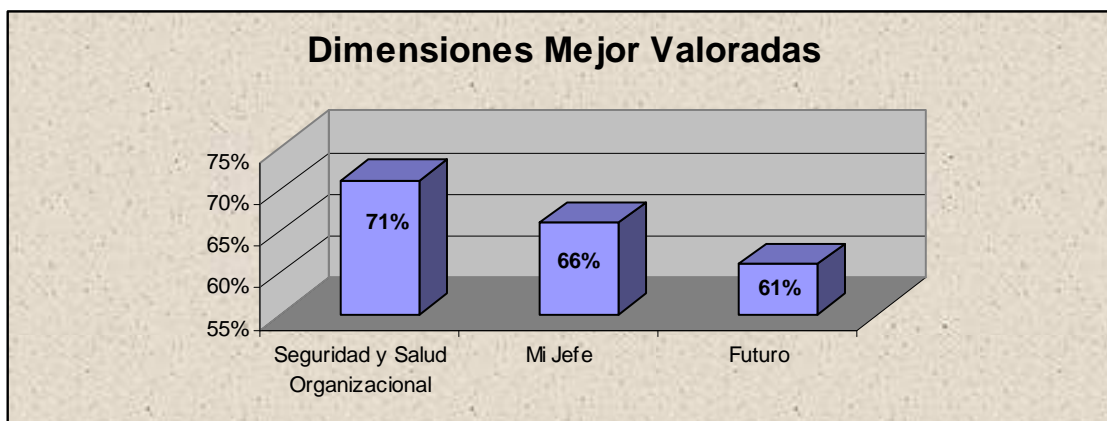
descendente como ascendente de los mensajes que se transmiten. Existen en la empresa diversos canales de comunicación que permiten el cumplimiento de los objetivos de este programa.

Año	Accesos a la Cartelera Virtual	Líneas directas	Publicaciones de Búsquedas Abierta
2006	134.436	43	10
2007	553.485	48	15
2008	140.066	45	13
2009	508.882	40	4

#### 4.8. Clima Organizacional

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 y 2007 se realizaron encuestas de Clima, a cargo de consultoras externas a la empresa. En Diciembre de 2009 se realizó una nueva encuesta de Clima Laboral en EDESUR que fue administrada a toda la empresa.

En esta oportunidad, se planteó como un estudio de Clima y Compromiso. En relación a la participación alcanzada en la Encuesta, se puede mencionar que en el caso de EDESUR la misma fue del 51%.



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 anual de Reconocimientos a los trabajadores que cumplen antigüedad en la compañía con el fin de reconocer y valorar el Compromiso con la organización.

Reconocimientos antigüedad 2009	Cantidad de trabajadores premiados
20 años	119
25 años	201
30 años	21
35 años	106
Más de 40 años	15

Asimismo, se entregan premios simbólicos a los “trabajadores seguros”, 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:

2009	Cantidad
Obsequios nacimiento	76
Obsequios casamiento	18
Fiestas fin de año hijos de trabajadores	2327
Ayuda escolar	930
Guardería	77
Préstamos de carácter asistencial	106
Concurso para hijos de trabajadores	1104
Máquinas expendedoras de bebidas	Dotación
Bancos	Dotación
Descuentos al personal	Dotación
Día del Niño	1510
Asignación Automóvil	9
Obra Social	566
Seguro de Vida Optativo	500
Kilometraje	40
Celular	126

#### 4.9. 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.
- Verificación del cumplimiento de las obligaciones laborales a empresas contratistas.
- Verificación del cumplimiento de obligaciones legales a la Aseguradora de Riesgo de Trabajo que brinda la cobertura al personal de EDESUR.
- Asesoramiento laboral a las distintas áreas de la compañía.
- Asesoramiento legal en Medicina Laboral, Higiene y Seguridad al personal de la empresa.

#### 4.10. Prevención de Riesgo

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

- Implementación de revisión y mejora de elementos de protección personal.





- Implementación de Comités de Seguridad en las distintas áreas técnicas, comerciales y de apoyo.
- Sistema de penalizaciones a empresas contratistas
- Homologación de personal contratista en tareas críticas.
- Seguimiento de los programas de seguridad de las empresas contratistas, análisis de los riesgos asociados a las tareas, su mitigación y control.
- Monitoreo y seguimiento de a la gestión de seguridad de las diversas áreas de la compañía y empresas contratistas
- Mejoras en la asignación, y seguimiento de los elementos de protección personal individualizado por cada trabajador de la compañía, a través de la funcionalidad en SAP del Sistema de Gestión de Elementos de Protección Personal.
- Seguimiento de los planes de acción surgidos como mejoras de los accidentes a través de los Sistema Informáticos.
- Implementación de las auditorías comportamentales.
- Comunicación y difusión de los principales temas de prevención a los empleados de la compañía a través de trípticos.
- Implementación de la comunicación de los accidentes a través de los Alertas de Prevención a fin de poner de manifiesto rápidamente las características relevantes a todos los niveles de la compañía y evitar repeticiones de estos tipos de evento.

Durante el año 2009 se trabajó intensamente en la ampliación, prueba y construcción de sistemas activos de protección contra incendio a base de H<sub>2</sub>O (agua) diseñado bajo las Normas NFPA 15 por el método de Mulsyfire (agua pulverizada). Entre los trabajos realizados podemos mencionar la construcción de los sistemas de extinción de incendios por H<sub>2</sub>O en las subestaciones Hernandarias y Parque Centenario, ésta última se encuentra en la etapa final de su construcción.

La protección contra incendio de cada SE esta ligada a:

- Transformadores de Potencia
- Estas 2 SSEE se suman al grupo de 29 SSEE que ya disponían de sistema automático de extinción.
- Se realizaron una serie de acciones relacionadas con las instalaciones de incendio que pasamos a enumerar:
- Instalación de nuevo sistema de extinción por gas FM-200, en el archivo de la Gerencia General, ubicada en el 3° piso del edificio San José
  - Cambio e instalación de nuevas puertas de incendio con cierra puertas y se construyeron tabiques para separar las secciones de Media Tensión y Alta Tensión en las subestaciones Ezeiza, Cañuelas, Echevarria, Alberdi, Constitución, Hernandarias y Reconquista.
  - Instalación de 4 tanques de 25000 litros cada uno, para reserva de agua de incendio y sala para maquinas generadoras de espumas en las SSEE: Ezeiza y Bosques
  - Instalación de un tanque de 25000 litros para reserva de incendio en la SE Perito Moreno
  - Instalación de nuevos Dumpers de incendio en el taller 4 perteneciente al Edificio Roca.
  - Recarga de todos los extinguidores de polvo Monnex, CO<sub>2</sub>, AFFF (espuma) y agua, que se hallan instalados en toda los edificios y subestaciones de concesión de EDESUR S.A, de acuerdo a lo establecido por las Normas IRAM
  - Realización de mantenimientos y pruebas de los sistemas de detección y detección Y extinción en las 67 Subestaciones y en los 12 edificios donde desarrolla su actividad el personal de nuestra empresa.

Con relación a los indicadores accidentológicos tanto en personal propio como contratista, se puede observar que durante el 2009 se ha logrado una disminución de la tasa de frecuencia, y de gravedad alcanzando los siguientes valores medidos de acuerdo a la legislación vigente:



AÑO	Tasa de Frecuencia P. Propio	Tasa de Gravedad P. Propio	Tasa de Frecuencia P. Contratista	Tasa de Gravedad P. Contratista
2007	9,48	0,41	8,29	0,84
2008	6,60	0,28	6,31	0,80
2009	6,09	0,18	4,67	0,73

Durante el año 2009 se mantuvieron los procesos certificados y se incrementaron procesos relacionados con Logística de la compañía, bajo la guía de referencia OHSAS 18001, standard relacionado con la Seguridad y Salud Ocupacional de las compañías.

#### 4.11. 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.

Este Plan contempla la realización de las siguientes acciones:

- Creación de servicios de seguridad y salud laboral en los distintos lugares de trabajo.
- Actuaciones para fomentar una auténtica cultura preventiva contando con la participación y representación de los representantes de los trabajadores y de la empresa (por ejemplo, reconocimientos médicos anuales, etc.). Canales de información, formación y comunicación, haciendo más énfasis en particular con el personal subcontratado (contratados y subcontratados).

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 2009**

Tipo de examen	Ex. Comunes	Ex. Especiales	Totales
Preocupacionales	69	107	176
Pasantías	24		24
Cambio de tareas		22	22
Ausencia prolongada	14	3	17
Periódicos (personal con riesgo)		1.320	1.320
Directores y Gerentes	36		36
Jefes de Depto., Unidad Oficina	71		71
<b>Totales</b>	<b>107</b>	<b>1.559</b>	<b>1.666</b>

**4.12. Empresa y Familia**

Como un plan a largo plazo, el Programa Empresa y Familia continua desarrollándose en el marco de acompañar a la estrategia general de la compañía de promover el bienestar y una mejor calidad de vida de sus colaboradores y de sus familias.

A partir de la construcción e implementación de este Programa ha sido posible instalar en los distintos niveles de la empresa, la concepción que la satisfacción laboral y personal; en sentido amplio, están íntimamente relacionadas; a la vez que se impulsa la mejora de indicadores relacionados con la motivación y el rendimiento laboral. De esta forma, la empresa se hace familiarmente responsable con el desarrollo de sus colaboradores y de sus familias.

Durante el 2009, el programa se realizó del siguiente modo:

- Encuentros dirigidos al personal de EDESUR y sus familias que incluyeron contenidos como la prevención de conductas adictivas, la contención en situaciones difíciles y el acompañamiento a los jóvenes en la elección vocacional.

- \* Programa de "Micro-Emprendimientos Sustentables" dirigido a los estudiantes del programa de Pasantías Secundarias 2009 y a hijos de trabajadores que incluyó el aprendizaje de cómo generar, evaluar e implementar ideas de negocio. A través de este taller se busca que los jóvenes puedan además de adquirir experiencias referidas al negocio de EDESUR, puedan contar con herramientas para desarrollar proyectos e ideas que les puedan ser útiles en su inserción al mundo laboral.

- \* Programa de Orientación Vocacional: dirigido a hijo de trabajadores y que les permite a través de diversas actividades reflexionar respecto a las claves necesarias para definir un proyecto de vida y elección vocacional.

- \* Programa para la Comunidad Educativa: dirigido a los alumnos del último año del secundario que pertenecen a los Colegios: Instituto 13 de Julio, Instituto Luis A. Huergo, Instituto Nuestra Sra. De Fátima y Escuela Técnica 7 de Avellaneda, quienes asisten a una actividad sobre "Herramientas para encontrar trabajo: entrevista y Cv", que les permite ejercitarse sobre como armar su currículum y los comportamientos esperados ante una entrevista laboral. Asimismo, los padres asisten a una actividad sobre "Vocación y Proyecto de Vida", que tiene como eje reforzar el rol de éstos en el proceso de toma de decisiones respecto al futuro que los jóvenes enfrentan al finalizar el secundario.



Programa Empresa y Familia	2006	2007	2008	2009
Participantes	1200	707	932	885
Cantidad de Encuentros	31	26	39	34
Satisfacción con el Programa	90%	90%	90%	90%

#### 4.13. Innovación

La innovación es “crear una nueva forma de hacer las cosas”, estos va más allá de fabricar y lanzar productos de avanzada. Innovar es intentar trabajar de manera más inteligente, enfrentándose a los proclames desde nuevos ángulos e implementar su solución en el ámbito cotidiano de trabajo.

Definimos que Innovar “ES MIRAR ALREDEDOR Y VER LO QUE NADIE VIO ANTES”

Entre las acciones desarrolladas se pueden destacar las siguientes:

**Consolidación del Plan de Inversiones 2010-2014:** El Dpto. de Innovación fue elegido como Área Concentradora de un nuevo proceso de Proyectos de Inversión a través del departamento de Planificación Económica. Se presentaron los siguientes Proyectos: Envíos de factura por internet, Medición de pérdidas focalizadas, Monitoreo on line de las protecciones de transformadores en SSEE, Localizador y marcador de fallas en cables de AT, Mitigación de campos magnéticos y Control activo de ruidos en SSEE y CT. Desarrollo de soft internos de la Compañía.

**Nuevo procesos de desarrollo con proveedores:** Se establecieron conjuntamente con el Dpto. de Compras las pautas básicas para conformar el proceso de desarrollo de materiales con proveedores, a partir de las cuales se elaborará un convenio tipo, homologado por la Gerencia de Legales, para aplicar a las actividades de investigación y desarrollo de prototipos.

**Convenios con Universidades:** Convenio de cooperación mutua para la I+D de Control activo de ruidos en Subestaciones y Centros de Transformación; Mitigación CM lazos pasivos y activos; y Monitoreo online de Subestaciones Transformadoras. Con la Universidad Tecnológica Nacional Regional Buenos Aires, UTN Regional Avellaneda, Universidad Nacional de la Plata y Universidad de San Juan.

**Proyecto energías alternativas con el ITBA - UBA:** Bajo un programa de pasantía se seleccionaron a 3 estudiantes del Instituto Tecnológico de Buenos Aires que conjuntamente con un pasante de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires integrante del plantel de Innovación y bajo la supervisión de profesionales especializados de la Compañía se está llevando a cabo el estudio e investigación de los siguientes temas: Energía Eólica, Energía Solar y Ahorro de energía.

**Definición de la Política de Innovación de EDESUR:** Se emitió la política de innovación, siendo éste el primer documento de estas características en EDESUR. El proceso de innovación se desarrolla bajo premisas emanadas del establecimiento de esta nueva política, la cual fija el compromiso de la Compañía con las ideas de su gente.

**Campañas y premiaciones Año 2009:** Se realizó el proceso de votación para la premiación de las ideas presentadas por los empleados de la compañía, resultando ganadoras en cada foco:

*Innovación Tecnológica:* Localización de fallas en Líneas Aéreas con mención especial para Dispositivo para trabajo en red aérea y Ball Marker.

*Innovación Comercial:* Venta de insumos en salones comerciales para NNSS con mención especial para Servicio Publicitario y Envío de factura vía Internet.



*Mejora de procesos:* Trabajar desde casa con mención especial para Poste ecológico y Edesur Web móvil 24Hs.

**Capacitación Cuerpos de Líderes:** Se realizó la formación especial de líderes con cursos de creatividad y originalidad, dictados por el especialista KASZTICA, con una duración de 16 horas.



## 5. DESARROLLO DE LAS EMPRESAS COLABORADORAS

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.*

Durante el año 2009 EDESUR impulsó la factibilidad de un acuerdo marco, entre la empresa Aquiles Argentina con la Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina (ADEERA). Con esta iniciativa se ha potenciando el Registro de Proveedores de EDESUR al incrementarse el universo de proveedores locales, mientras que para los proveedores la posibilidad de formar parte de una base de datos completa y actualizada de consulta, donde acceden las principales Empresas de distribución de energía eléctricas del país.

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

### 5.1. 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.

### 5.2. 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:

#### 5.2.1. 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.

#### 5.2.2. 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.

### 5.3. 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:

<b>Confiable:</b>	Calificación Administrativa mayor o igual que 5,50 Puntos. Calificación Técnica mayor o igual que 5,50 Puntos.
<b>Condicionado:</b>	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.
<b>Crítico:</b>	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
<b>Calificación Administrativa</b> <b>CA = S (1+2+3)</b>		
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
<b>Calificación Técnica</b> <b>CT = S (1+2+3)</b>		
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 %	

#### 5.4. 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.

#### 5.5. 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 2009, se realizaron compras de bienes y contrataciones de servicios por un monto aproximado de M\$ 442.000. El 98% 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.

#### **5.6. Programa de capacitación para contratistas**

EDESUR cuenta con un completo Programa de Capacitación para Contratistas, 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 de Certificación de los Sistemas de Gestión que incluye formación en ISO 14001, ISO 9001 y Seguridad en la Vía Pública.
- Programa de Formación en Procesos Comerciales (suspensión, corte, rehabilitación, DAT)
- Programa de Formación Técnica
- Programa de Prevención de Riesgos y Auditorías comportamentales dirigido a promover y concientizar en la implementación de conductas seguras para disminuir los riesgos en el trabajo.
- Programa de Homologación de Tareas que busca 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.

Año	Capacitación Contratista
2006	11,927
2007	18,675
2008	15,191
2009	5.054

## 6. ORIENTACION AL CLIENTE

### 6.1. Mercado atendido

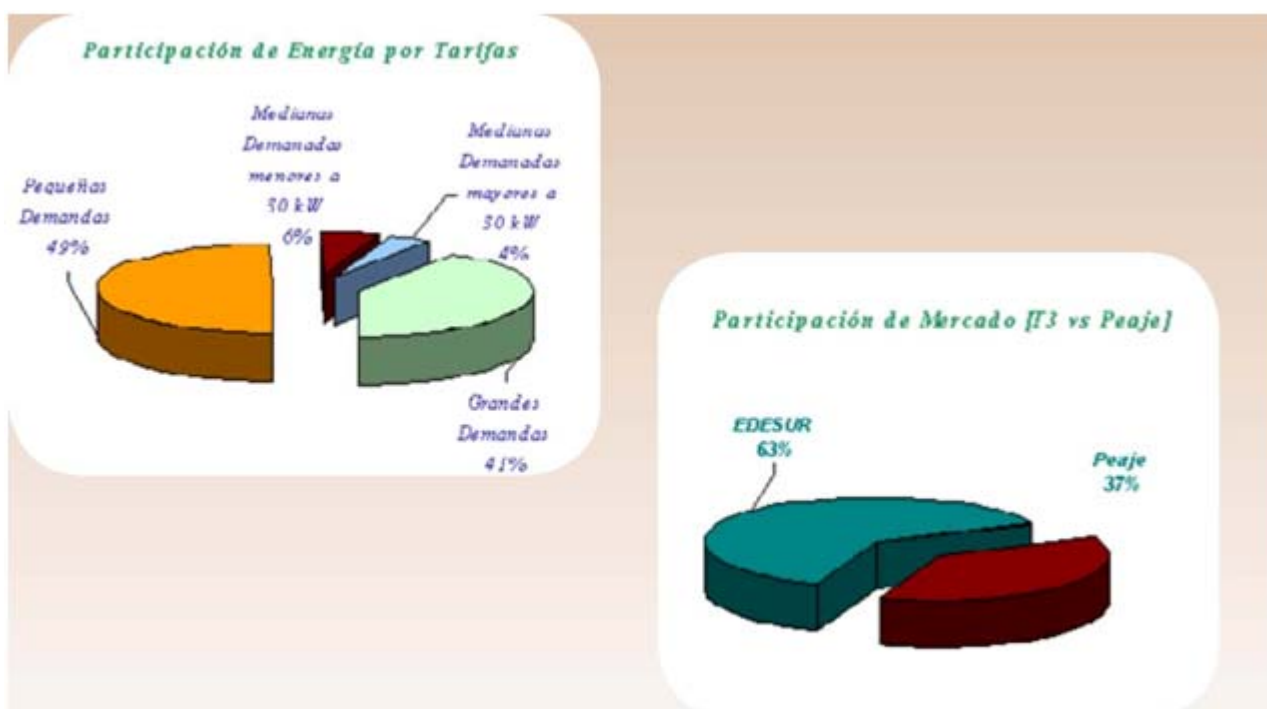
Esta Distribuidora abastece su demanda a través de 3 tarifas, las cuales se dividen en función de la potencia contratada. De esta forma tenemos:

**TARIFA 1** (Pequeñas Demandas) Potencia entre 0 a 10 kW. Dividida en 2 segmentos: Residencial: 2.004.179 Clientes (nueve subtarifas) General: 268.133 Clientes (tres subtarifas)

**TARIFA 2** (Medianas Demandas): 25.569 Clientes

**TARIFA 3** (Grandes Demandas) Dividida en 2 segmentos: Segmento Propio: 6.296 Clientes Segmento Peaje: 641 Clientes

El volumen del negocio tiene una energía facturada total de 16.026 GWh – año.



### 6.2 Gestión de las relaciones con los clientes y mercados

Esta compañía ha establecido políticas de calidad, que tienen como pilar fundamental nuestra Misión y Valores, entre los cuales podemos destacar los calores: Orientación al Cliente; Compromiso con la Calidad, la Seguridad y el Medio Ambiente; Integración con la Comunidad; Transparencia; Aprendizaje y Docencia; Rentabilidad.

En diciembre del año 2007 se renovó por un nuevo período la certificación, que continúa auditada en forma semestral por DNV, lo que reafirma nuestro compromiso con el medio ambiente y la calidad. En Marzo de 2008 se recibieron los certificados que vencen en diciembre de 2010.

### 6.3 Canales de comunicación

La organización comercial de EDESUR contempla tres sucursales, una en Capital, denominada Sucursal Capital y dos en provincia, Sucursal Roca y Sucursal Ribera Sur. En dichas sucursales hay distribuidos 20 salones comerciales, en los cuales los clientes pueden realizar gestiones de pago de facturas de EDESUR y otros servicios, como así también canalizar sus consultas, reclamos a cualquier tipo de requerimiento.



Para atender en forma telefónica Edesur cuenta con un Contact Center “in house”, con un plantel de 194 Asesores Telefónicos,. Por otro lado, el Contact Center dispone de un sistema de atención automatizada, que se activa frente a contingencias y permite canalizar 120 comunicaciones en forma simultánea. El volumen total de contactos anuales es de 5.800.000 de atenciones.

El Centro de Contacto de EDESUR presta el servicio de atención telefónica como así también atención de e-mail y de correspondencia escrita.

Dentro de sus servicios cuenta con:

- \*Atención telefónica por averías en la red eléctrica y situaciones de peligro en la vía pública.
- \*Atención Telefónica de alumbrado público para los municipios con convenio.
- \*Atención Telefónica comercial a clientes que llaman desde sus domicilios.

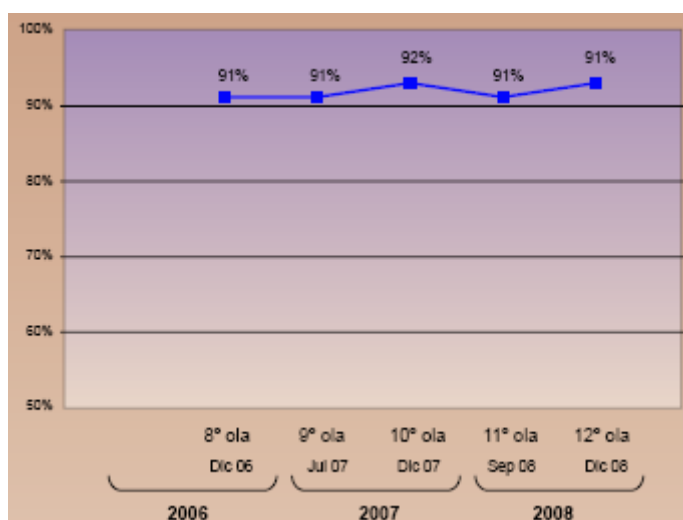
Equipamiento e infraestructura:

- \*105 puestos de trabajo sistematizados.
- \*Puestos de control dobles sobreelevados para supervisión.
- \*IVR para atención de reclamos por averías
- \*IVR antepuesto para la atención comercial T1 y T2/3 con consulta a la base de clientes.
- \*Sistema de grabación que permite grabar todas las comunicaciones atendidas por un asesor telefónico, incluyendo los puestos de supervisión.
- \*Site para Contingencias / Desborde: Localizado fuera de las instalaciones de la Empresa con 20 estaciones de trabajo y 2 de supervisión.

#### 6.4. Nivel de satisfacción del cliente

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 tipos de estudios, realizados por consultoras externas, donde se mide el grado de cumplimiento de las pautas establecidas para la atención comercial (Cliente Incógnito) y la satisfacción del cliente (Cliente Real). La evolución de estos índices es la siguiente:

##### Cliente Incógnito (Mystery Shopper)

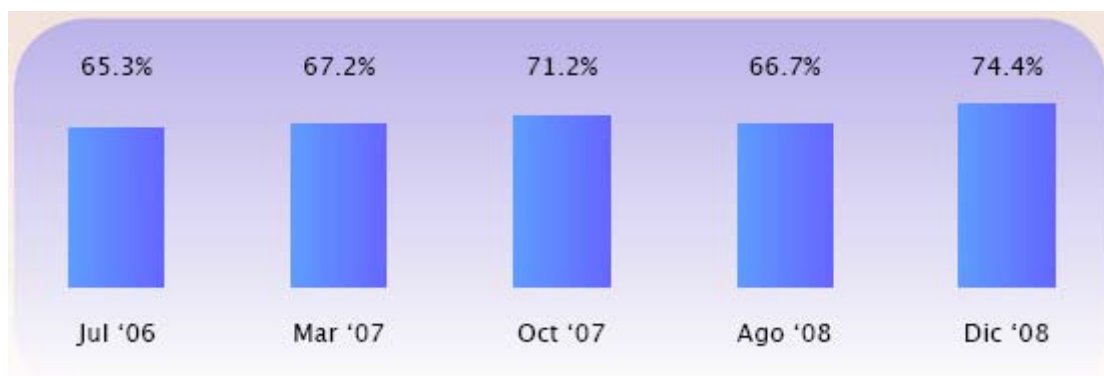


Cabe destacar que estos valores incluyen las siguientes dimensiones: Atención, Capacitación/Eficiencia, Resolución de inquietudes, Limpieza/Orden, Presentación, Entrada al Sistema y Cumplimiento del Guión. Estas dimensiones ayudan a evaluar a todos los actores involucrados en la Atención al cliente.

### Cliente Real (Customer Satisfaction)

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:



Los datos arriba consignados corresponden al año 2008. Durante el año 2009 se trabajó en la reestructuración de la metodología para volver durante el año 2010 a las mediciones de satisfacción de clientes regionales que permiten obtener un benchmarking con el resto de las distribuidoras de Latinoamérica.

### 6.5. Gestión de reclamos, quejas y sugerencias de los clientes

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.

Con el objeto de conocer cómo se divide nuestra atención a los clientes, detallamos a través de promedios mensuales, los medios de contacto, por el cual el cliente se vincula con nuestra compañía.

<b>ATENCION COMERCIAL POR CANAL DE CONTACTO</b>	
Personal	110421
Teléfono	50416
Autoconsulta	21000
IVR interactivo	10556
Carta	2150
E mail int.	1710
Otros	10
<b>Total</b>	<b>196263</b>

A continuación detallamos, a través de promedios mensuales, como se clasifican las necesidades del cliente al contactarse con nuestra compañía.

<b>ATENCION COMERCIAL POR TIPO DE CONTACTO</b>	
Consulta	98024
Requerimiento	66917
Consulta Rápida	21840
Reclamo	9482
<b>Total</b>	<b>196263</b>

#### **6.6 Mantenimiento A.P. 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.

#### **6.7. Promoción del uso eficiente de la energía eléctrica**

A los efectos de aportar a la disminución de gases contaminantes (CO<sub>2</sub>) 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 (Coordinación 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 2009 arrojó como resultado la entrega de más de 2.000.000 lámparas de bajo consumo.

#### **6.8. 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 continua.





## **7. INTEGRACION CON LA COMUNIDAD**

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 2009, se consolidaron las siguientes iniciativas orientadas a afianzar la relación de la Compañía con la comunidad.

### **7.1. 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.

Asimismo, en su condición de integrante de la Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina (ADEERA), EDESUR participó activamente de la campaña que dicha asociación inició con el objeto de crear conciencia respecto de la necesidad de usar racionalmente la energía eléctrica en días de elevadas temperaturas.

### **7.2. Educación**

Con distintos programas e iniciativas, EDESUR asumió durante 2009 el objetivo de difundir información y educar a los niños de edad escolar, en el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica, poniendo especial énfasis en los conceptos de ahorro de energía.

#### **7.2.1. El viaje de la energía**

Por cuarto 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, que ya había recibido 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, fue declarado en 2009 de Interés Educativo por el Ministerio de Educación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

En 2009, se sumó -al material ya existente para escuelas de nivel primario- un kit para el nivel secundario en respuesta de la demanda de docentes y autoridades. Entre ambos niveles participaron casi 800 escuelas públicas y privadas, a través de 2.500 docentes que adhirieron voluntariamente a la iniciativa y recibieron el material didáctico diseñado especialmente para ser utilizado en las clases.

#### **7.2.2. Campaña EDESUR por los chicos y Espacio de Juegos**

Esta nueva actividad lúdico-educativa consiste en un espacio donde los niños pueden interactuar con docentes especialmente capacitados para educar e informar sobre el uso seguro y racional de la energía eléctrica, en forma amena y atractiva. Las acciones realizadas en 2009 fueron:

- Actividad convocada por la Agencia de Protección Ambiental – Ministerio de Ambiente y Espacio Público del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, en el marco de la Semana del Ambiente (5 de junio Día Mundial del Ambiente).



- Por tercer año consecutivo, se participó del Festejo del "Día del Niño" organizado por las Casas de las Provincias. Este evento se realizó el día viernes 18 de septiembre y fue destinado a niños, la mayoría, de hogares humildes, y muchos de ellos provenientes de zonas inhóspitas de Argentina, que se encuentran derivados a hospitales de alta complejidad de la Ciudad de Buenos Aires para recibir atención médica. En este encuentro solidario participaron 200 niños.
- Junto a la Asociación Internacional por los derechos del niño/a a jugar (IPA), se participó de la inauguración y el lanzamiento de la 1° Muestra Lúdico Cultural del Juguete y el Festejo de sus 20 años de trayectoria, que se realizaron en el Centro Cultural Mariano Moreno.

### **7.3. Cooperación**

#### **7.3.1. 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.

Sobre un total de 82 fotos publicadas por EDESUR desde el inicio de la campaña, se resolvieron favorablemente 53 casos (65%). Sólo en 2009 se publicaron 17 fotografías de niños que faltan de su hogar y 8 de ellos fueron encontrados.

#### **7.3.2. 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 2009, este programa benefició a unos 54.955 niños que asisten a 270 comedores. En esos lugares, EDESUR entregó más de 79.894 kilogramos de alimentos y cerca de 10.935 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 826.923 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 \$163.152 que complementó el aporte de EDESUR a esta iniciativa.

#### **7.3.3. 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 a beneficio de dicho centro de salud. En el año 2009, se donaron casi 40 Tn de papel y cartón para reciclar, y 700 kilos de tapitas. (ver **8.3.3. Preservación de los Recursos Naturales**)

#### **7.3.4. Colaboración con organismos oficiales**

Se efectuaron diversos convenios que contemplaron difundir información a través de la factura. De esta manera EDESUR con:

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

#### **7.3.5. Edesur y la integración**

Se continúa emitiendo el Newsletter "integrado", hoja 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) y el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, Presidencia de la Nación.

#### **7.4. Cultura**

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



## **8. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE**

### **8.1. 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.

#### **8.1.1. Plan EDESUR de Sostenibilidad 2008-2012**

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, cuyos objetivos estratégicos son los siguientes:

#### ***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 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 porfolio 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

***RETO 1: OPORTUNIDADES DEL CAMBIO CLIMÁTICO***

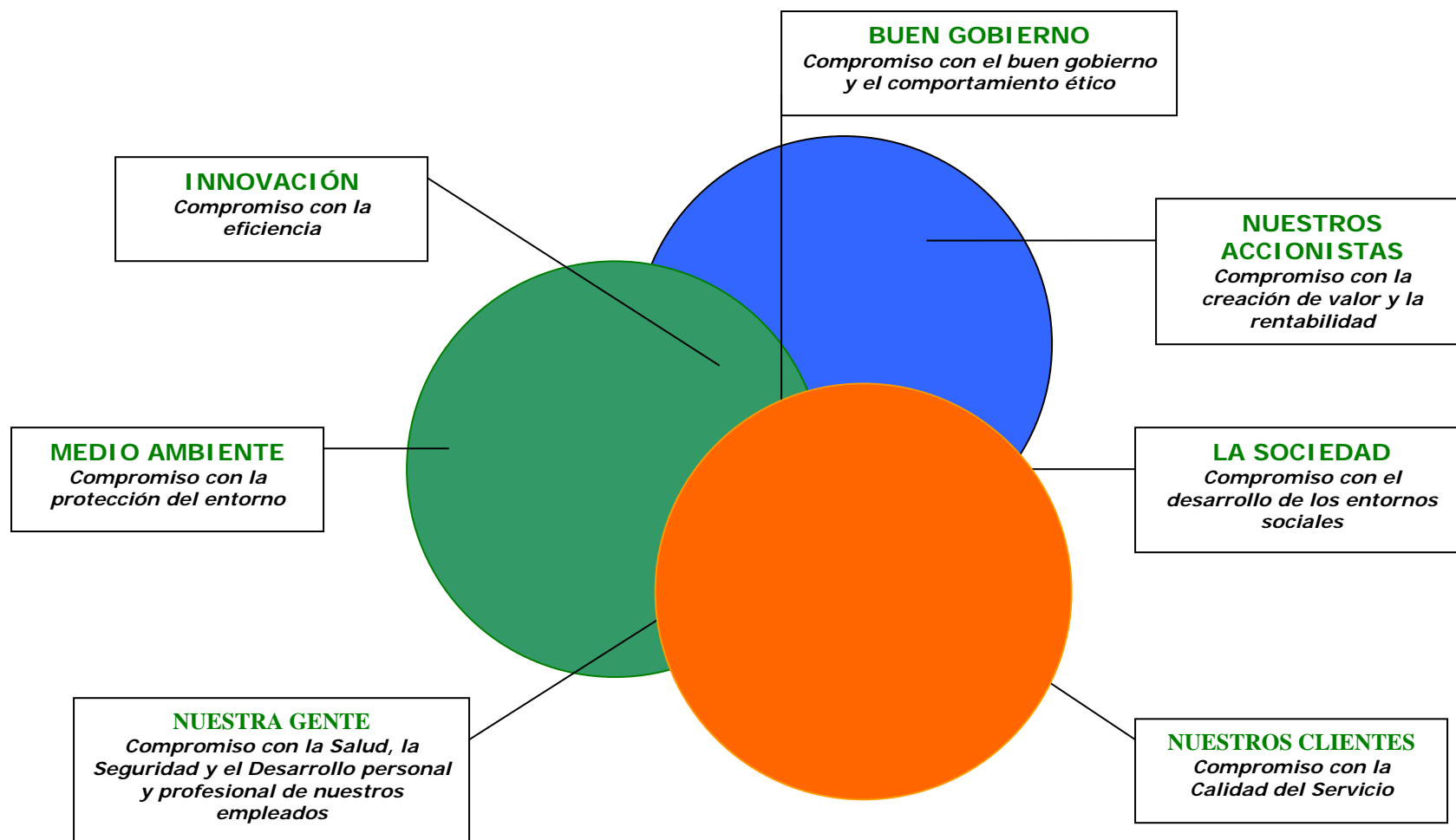
- Capacitar y participar en eventos que promuevan y desarrollen energías renovables
- Reforzar liderazgo en mercado de MDLs, garantizando cobertura de emisiones y generando excedente
- Ser referente en eficiencia energética por la mejora en sus procesos
- Posicionarse como líder en soluciones de eficiencia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



**NUESTRO COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE**





## 8.2. Certificaciones Sistemas de Gestión

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.

En los meses de septiembre y noviembre del año 2009 se realizó con éxito la auditoria por parte del ente certificador DNV a nuestros Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SySO), de Calidad (SGC) para aquellos procesos certificados y ambiental (SGA) con alcance a todos los procesos de la Compañía.

Los resultados positivos se hacen extensivos al mantenimiento de las certificaciones en los Sistemas de Gestión de calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional.

Como todos los años, esta auditoria fue realizada para determinar el nivel de conformidad del sistema de gestión respecto los requisitos de aplicación. El resultado de la misma fue considerado satisfactorio.

En general los hallazgos de la auditoria estuvieron relacionados con la idoneidad y eficacia del sistema de gestión y su documentación. En lo particular, se puso mayor énfasis en profundizar el análisis de causa de los hallazgos internos para definir una acción correctiva que asegure el grado de eficacia adecuado.

También en su visita como parte de su gestión, han podido verificar la implantación eficaz de las acciones correctivas resultantes de los hallazgos detectados en la evaluación anterior.

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.

### **8.3. Compromiso con la Protección del Entorno**

#### **8.3.1. Gestión de los Residuos**

Durante el año 2009, se gestionó un total de 399,691 Toneladas de residuos, de las cuales 186,616 toneladas correspondió a los del tipo especial y 213,074 toneladas fueron recicladas.



Período	Residuos Inertes (Tn)			Residuos Especiales (Tn)		TOTAL (Tn)
	Metálicos	No Metálicos	Papel y Cartón	Aceites y Otros Especiales	Instalac. e Impregnados	
1º Semestre 2009	84,625	69,123	18,312	73,320	23,094	268,475
2º Semestre 2009	13,002	6,206	21,806	88,770	1,432	131,216
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>97,627</b>	<b>75,329</b>	<b>40,118</b>	<b>186,616</b>		<b>399,691</b>

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 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.

### 8.3.2. Proyectos de Infraestructura y gastos medioambientales.

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 2009 se realizaron **gastos** medioambientales por un total aproximado de 4.022.366 pesos, 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 5.704.627 pesos, en los conceptos de:

- Soterramiento de líneas.
- Cambio de cable desnudo por preensamblado.
- Reutilización de transformadores contaminados.

### 8.3.3. 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

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 (alrededor del 66% del total generado), 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 (Tn)	Residuos Reciclados Inertes (Tn)	Residuos Reciclados Especial (Tn )	Porcentaje de Reutilización Residuos
1° Semestre 2009	268,475	102,937	73,320	65 %
Total	268,475	176,257		65 %
2° Semestre 2009	131,216	34,808	55,92	69 %
Total	131,216	90,728		69 %
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>399,691</b>	<b>266,985</b>		<b>66,80 %</b>

#### Consumo de Aceite Mineral de Reposición

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 2009
PLAN 2009	3000	2600	87

#### Programa de reciclado de papel y tapitas plásticas

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 310 toneladas de papel lo que equivale a salvar más de 3700 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 2009, hemos reciclado aproximadamente 700 Kg de tapitas plásticas y casi 40 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.

#### 8.3.4. Gestión de PCBs

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. De este modo,

En el año 2001 la empresa completó la exportación de más del 99,5% del PCB's 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 1550 transformadores contaminados con PCBs, cumpliendo con los plazos establecidos por la Ley Nacional 25670 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.

De este modo EDESUR aporta al uso racional y preservación de los Recursos Naturales.

#### **8.3.5. Mediciones y control de los CEM**

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 2010, prevé realizar mediciones en Subestaciones de Transformación y líneas de AT, programa que se cumplió durante 2009 con mediciones que arrojaron resultados satisfactorios.

#### **8.3.6. 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 2009 se cumplió con el programa de mediciones previsto, registrándose valores satisfactorios.

#### **8.3.7. Mediciones y control de Ruidos**

Meta: Durante el período de los años 2008 a 2010, está previsto que estas mediciones se realicen en 30 instalaciones.

Durante el año 2009, 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.

#### **8.3.8. Soterramiento de Redes y cambio de cables desnudos**



A los efectos de introducir una mejora y disminuir la contaminación visual de nuestras instalaciones, durante el año 2009 hemos soterrado aproximadamente 1,2 Kms de líneas de transmisión con una inversión del orden de los \$ 256.000.

Asimismo, se ha realizado el cambio de cable desnudo por cable preensamblado en trayectos que suman 154 Kms de extensión y que significaron una inversión de \$5.164.857.

#### **8.3.9. Poda y Tala**

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 2009 se ha realizado la poda en casi 960 Kms de la red por un costo total de aproximadamente \$ 2.200.000 pesos.

#### **8.3.10. Mediciones y control de desagües líquidos cloacales y pluviales**

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.

Durante el año 2009 se han formulados planes semestrales de control de desagües en nuestras instalaciones, que fueron cumplidos regularmente.

#### **8.3.11. Promoción del uso eficiente de la energía eléctrica:**

A los efectos de aportar a la disminución de gases contaminantes (CO<sub>2</sub>) 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 (Coordinación 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.

#### **8.3.12. Consumo propio de Energía Eléctrica.**

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 2009, se verificaron los siguientes valores:

- **Energía Vendida (incluida peaje): 16.026 GWh**
- **Energía de consumo propio: 24,4 GWh**

#### **8.3.13. 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 2009 se realizaron 411 visitas que generaron 1960 partes 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 2009		TOTAL
	1° Semestre	2° Semestre	
Inspecciones	173	238	411
Partes de inspección	875	1085	1960

#### 8.4. 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 2009, se recibieron un total de 160 inquietudes ambientales que fueron satisfechas en su totalidad.

#### 8.5. 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:

##### 8.5.1. 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 2009 se realizaron y presentaron ante el ENRE y el Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable de la Pcia de Buenos Aires (OPDS), las EIA de las obras de ampliación de potencia de las SE Almirante Brown y Gerli.

#### 8.6. 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 66% 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 4000 litros de aceite por año. Durante el año 2009, este valor de consumo alcanzó a los 2600 litros, con lo que se superó ampliamente la meta establecida.
- Desde el año 2000 se han reciclado más de 310 toneladas de papel, marcando una tendencia en alza para los próximos años, considerando un consumo constante de este insumo.
- Durante el año 2009 se finalizó con el desmontaje y declorinación de los 1550 transformadores contaminados con PCBs, cumpliendo con nuestro objetivo dentro de los plazos legales establecidos.
- 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.





## 9. Reconocimiento Externo

En 2009, EDESUR recibió los siguientes premios y reconocimientos:

- Distinción por el Programa de Promoción del Empleo Juvenil en el marco de la 6° Edición de "Responsabilidad Social Comunicativa" cuyo propósito es crear conciencia y espíritu solidario en la opinión pública y por ello reconoce la labor de aquellas empresas que más se destacan en la realización de programas de bien público.
- El programa educativo El viaje de la energía desarrollado por EDESUR fue declarado de Interés Educativo por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, a través de una resolución del Ministerio de Educación en reconocimiento por la labor comprometida en promover en los ciudadanos una actitud responsable en lo que respecta al tema energético.
- EDESUR fue distinguida por Defensa Civil por su integración con la comunidad que demuestra la vocación de servicio y el compromiso asumido por la Compañía para responder ante las necesidades de organismos públicos, privados y ante la sociedad en general.
- EDESUR fue distinguida en el IV Congreso Internacional sobre Sostenibilidad y la Industria Eléctrica (CISLIE) organizado por el CACIER. Recibieron la distinción los proyectos El viaje de la energía y Sistemas para la protección contra incendio en subestaciones.



## Indicadores GRI y Principios de Pacto Global

GRI	PG	
Perfil		
<b>1. Estrategia y análisis</b>		
1.1 Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Declaración de apoyo continuo.	Carta del GG
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Más allá de expresar el compromiso permanente con el PM y referirse a acciones y logros clave que sustentan los principios, la carta del CEO también podría mencionar cómo el Pacto Mundial influye en la estrategia y la gestión, y referirse a acciones y logros clave que sustentan los principios.	1. Energía responsable
<b>2. Perfil de la organización</b>		2. Nuestra empresa
2.1 Nombre de la organización.		2.1
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.		2.1
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.	3.5.3 Estructura y Funcionamiento 3.5.4 Organigrama
2.4 Localización de la sede principal de la organización.		2.1 Datos de la empresa
2.5 Donde opera		2.1 Datos de la empresa 2.6 Mercado de EDESUR
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		3.5.1 Accionistas
2.7 Mercados servidos		2.6 Mercado - clientes en Nuestra empresa
2.8 Dimensiones de la compañía		4.1 Descripción de las características de la Organización
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos		N/R
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.		9. Reconocimiento Externo
<b>3. Parámetros de la memoria</b>		
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.	1. Alcance y cobertura del informe + Introducción
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente		1. Introducción
3.3 Ciclo de presentación de memorias		1. Introducción
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.		1. Energía Responsable
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA		
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria		1. Alcance y cobertura del Informe
3.6 Cobertura de la memoria		1. Alcance y cobertura del Informe
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura		no aplica
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".	N/R
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos		N/R
3.10 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores		N/R
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.		N/R



## EDESUR – INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009

ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI		1. Alcance y cobertura del informe
3.12 Tabla de Contenidos GRI.		Tabla - final
VERIFICACIÓN		
3.13 Política y verificación del informe.		N/R
<b>4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>		
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).	3.4 Código de Conducta Empresarial 3.5.2 Composición del Directorio 3.5.4 Organigrama 3.5.5 Comités
4.2 Presidente de la junta y su cargo ejecutivo como Presidente de la organización		3.5.2 Composición del Directorio 3.5.3 Estructura y Funcionamiento
4.3 Estructura del máximo órgano de Gobierno		3.5.4 Miembros del Comité Ejecutivo
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		3.5 Dirección 3.5.2 Composición del Directorio 3.5.3 Estructura y Funcionamiento 3.5.5 Comités
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización		3.5.2 Composición del Directorio 3.5.3 Estructura y Funcionamiento 3.5.4 Miembros del Comité Ejecutivo
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		3.4 Código de Conducta Empresarial
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.		3.5.5 Comités
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.	3.1 Misión 3.2 Valores 3.3 Ejes estratégicos de la gestión 3.4 Código de Conducta Empresarial
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.	3.4 Código de Conducta Empresarial 3.5.5 Comités
4.10 Mecanismos de auto-evaluación de la Junta Directiva		3.5.4 Miembros del Comité Ejecutivo 3.5.5 Comités
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS		
4.11 Adopción del principio de precaución.		3.3.5 Política de seguridad pública 4.10 Prevención de Riesgo
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.	1. EDESUR en el Pacto Global 4.5 Capacitación (El Programa de Relaciones con la Comunidad Educativa) 7. Integración con la Comunidad 7.2.1 El viaje de la energía 7.2.2 Campaña EDESUR por los chicos 7.3.1 Campaña de búsqueda de chicos perdidos 7.3.2 Programa de colaboración con comedores infantiles 7.3.3 Programa de reciclado de papel 7.3.4 Colaboración con organismos oficiales 7.3.5 EDESUR y la integración 7.4 Cultura
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.		1. Energía responsable El rol de EDESUR en el sector empresarial y energético



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.	1. Energía responsable
4.15 Metodología de selección de grupos de interés.		1. Energía responsable
4.16 Criterios para la selección de grupos de interés		1. Energía responsable
4.17 Preocupaciones de los grupos de interés recogidas.		N/R (podría estar, breve) ej: pag 36
<b>5. Enfoque de Gestión e Indicadores de desempeño</b>		
<b>Dimensión económica</b>		
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.	2.7 gestión económica financiera
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
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 .		5. Desarrollo de las empresas colaboradoras
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .		4.3 Selección de Personal
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 .		7.3 Cooperación
EC9 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		N/R
<b>Dimensión ambiental</b>		
Indicadores del desempeño ambiental		
ASPECTO: MATERIALES		
EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	8	N/R
EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	8 y 9	N/R
<b>ASPECTO: ENERGÍA</b>		
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	8	N/R
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	8	N/R
EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	8 y 9	8.3.12. Consumo propio de Energía Eléctrica.
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	N/R
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	8 y 9	N/R



## EDESUR – INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009

ASPECTO: AGUA		
EN8 Captación total de agua por fuentes.		N/R
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		N/R
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		N/R
ASPECTO: BIODIVERSIDAD		
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.		N/R
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad		N/R
EN13 Hábitats protegidos o restaurados	8	N/R
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	8	8.3.3. Preservación de los Recursos Naturales
EN15 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN		N/R
ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS		
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	7	N/R
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	N/R
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/R
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		N/R
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	7 y 8	8.3.1. Gestión de los Residuos.
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	8.3.1. Gestión de los Residuos.
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.		N/R
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	8.3.1. Gestión de los Residuos 8.3.2. Proyectos de Infraestructura y gastos medioambientales 8.3.3. Preservación de los Recursos Naturales 8.3.4. Gestión de PCBs 8.3.5. Mediciones y control de los CEM 8.3.6. Mediciones de Puesta a Tierra 8.3.7. Mediciones y control de Ruidos 8.3.8. Soterramiento de Redes y cambio de cables desnudos 8.3.9. Poda y Tala 8.3.10. Mediciones y control de desagües líquidos cloacales y pluviales 8.3.11. Promoción del uso eficiente de la energía eléctrica.
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.		N/R
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO		
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.		N/R



## EDESUR – INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009

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. 8.2 Certificación Sistemas de Gestión
ASPECTO: GENERAL		
EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	7,8 y 9	3.3.2 Política ambiental 8.3.2 Proyecto de Infraestructura y gastos medioambientales
Dimensión social		
Prácticas laborales y ética del trabajo		1. EDESUR en el Pacto Mundial 2.4 Gestión Técnica 3.3.1 Política de Calidad 3.4 Código de Conducta empresarial 3.5.5 Comité de Calidad, Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible
Indicadores del desempeño de Prácticas laborales y ética del trabajo		
ASPECTO: EMPLEO		
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.	4.4 Desarrollo de Recursos Humanos
LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	6	4.1 Descripción de las características de la Organización
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.		4.11 Salud 4.12 Empresa y familia
ASPECTO: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES		
LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	1 y 3	4.1 Descripción de las características de la Organización
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.		4.10 Prevención de Riesgo 4.11 Salud
LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.		4.10 Prevención de Riesgo
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 .		4.10 Prevención de Riesgo 4.11 Salud
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.		4.5 Formación
LA11 Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.		4.5 Formación
LA12 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.		4.6 Desempeño



## EDESUR – INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009

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.		4.1 Descripción de las características de la Organización
LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.		N/R
Derechos Humanos		
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.	Cero (0) 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. 1. EDESUR en el Pacto Mundial
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.		N/R
ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN		
HR4 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		N/R
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/R
ASPECTO: EXPLOTACIÓN INFANTIL		
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		N/R
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.		N/R
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	N/R
Sociedad		
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.	N/R
ASPECTO: CORRUPCIÓN		
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	10	N/R





## EDESUR – INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009

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	N/R
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA		
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	10	N/R
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.
ASPECTO: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL		
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		Cero (0) La actividad de distribución y comercialización de energía es regulada por el ENRE, lo que incluye la imposibilidad de crear monopolios.
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		N/R
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.
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
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.		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.		6.4 Nivel de satisfacción del cliente
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.	0	Cero(0) 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.		Cero(0) EDESUR no hay recibido reclamos por violación de la privacidad i 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