

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

2006



PRESENTACIÓN





EDESUR es una compañía que, en el contexto más adverso y frente a la crisis más profunda, aún con su ecuación económica-financiera quebrada, ha logrado sobreponerse a la adversidad, mantener el temple, ser coherente en sus valores, sostener la operación del servicio y preservar a sus clientes y trabajadores del impacto que la emergencia ha provocado sobre la gestión de la compañía.

Durante el año 2006, la demanda de energía en el área de concesión de EDESUR se incrementó un 4,9%, impactando positivamente en los ingresos de la compañía por ventas. Aún así, los aumentos registrados en ciertos costos de distribución y el mantenimiento de los valores de la remuneración del servicio prestado por la compañía a preciso de 2001, continuaron afectando la rentabilidad del negocio.

Sin embargo, el compromiso de EDESUR con cada uno de los grupos de interés con quienes se relaciona, se ha mantenido intacto y en algunos casos se ha reforzado incrementando la cantidad y la calidad de las iniciativas desarrolladas por la compañía.

EDESUR se ha visto enfrentada en los últimos años a una serie de cambios que resultan de las crecientes y complejas exigencias que el desarrollo del negocio de distribución eléctrica requiere.

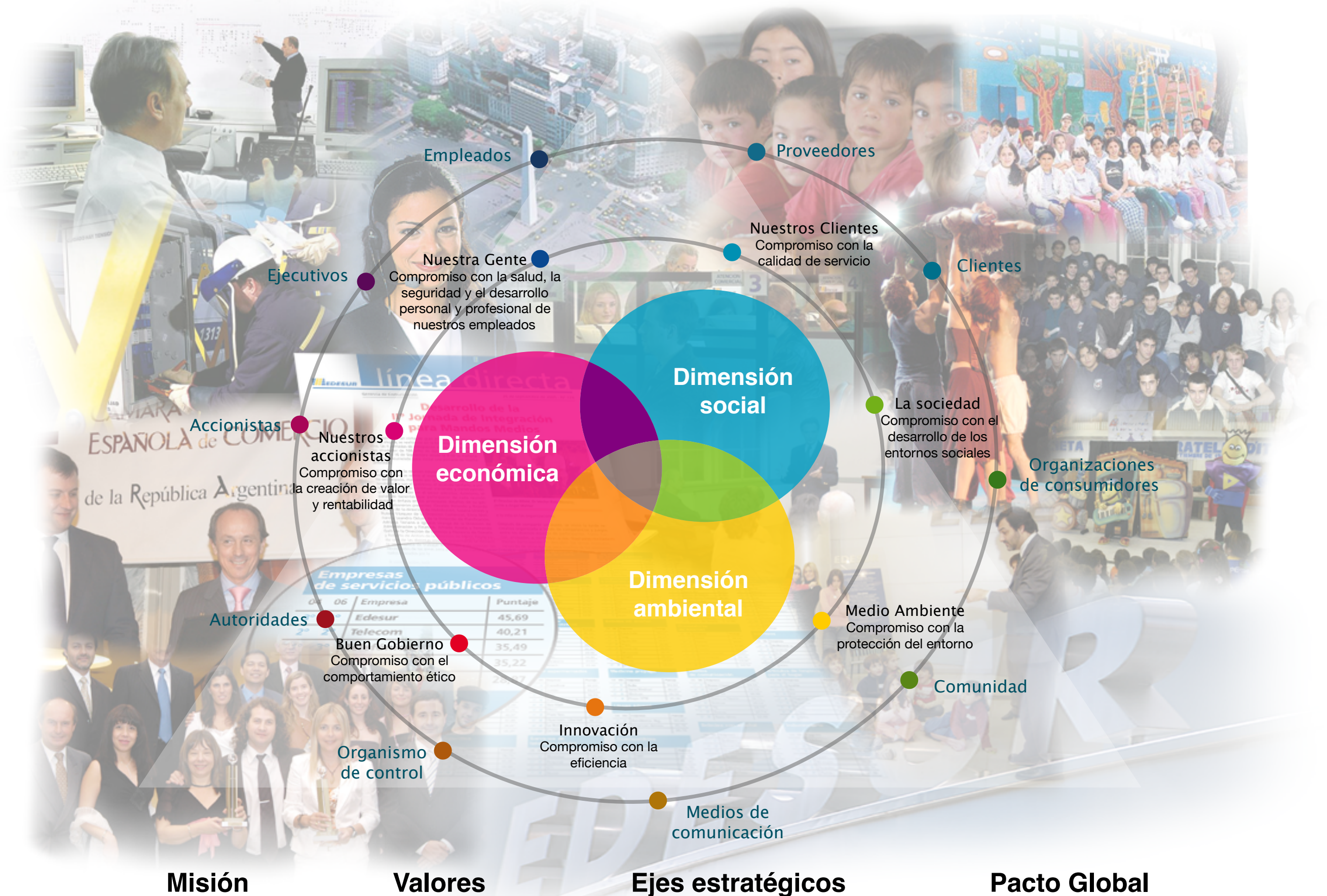
Nuestra Misión como "Empresa de Servicios Públicos" busca ser reconocida por su eficiencia y calidad en la prestación que brinda a la sociedad, y cuyos valores se traducen en el compromiso asumido con el cuidado del Medio Ambiente, de los Clientes, la integración con la comunidad, y la excelencia del plantel. Asimismo, impone complejas exigencias y desafíos en el diseño organizacional y en la gestión de los RRHH, lo cual ha estado presente en las prácticas y políticas definidas.

En EDESUR, el concepto de Responsabilidad Social está directamente relacionado con el desarrollo sustentable 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 RS 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 primer Reporte Social, se describirán las acciones que reflejan cómo la Responsabilidad Social se ha puesto en práctica en todos los niveles de la gestión de EDESUR, asumiendo el compromiso con la búsqueda del bienestar de las personas, su crecimiento y desarrollo profesional y, en definitiva, con la mejora de las condiciones de vida de la comunidad.

Responsabilidad Social en el marco del Desarrollo Sostenible

Estrategia, dimensiones, compromisos, grupos de interés, acciones



EMPRESA





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

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.

1.1. 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 y actuando con responsabilidad comunitaria.

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”.

1.2. 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.



1.3. Ejes estratégicos de la gestión

1.3.1. 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.

1.3.2. 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.

1.3.3. 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.



1.3.4. Política de seguridad pública

La Seguridad Pública constituye un compromiso fundamental adoptado y sostenido por EDESUR 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, e involucra a todos los niveles de responsabilidad, asegurando su comprensión, implementación y mantenimiento en toda la organización.

La compañía tiene un código de ética y su ámbito de aplicación es toda la Empresa.

1.3.5. La 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.

1.3.6. 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.

1.3.7. 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.

1.4. 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 Empresa por parte de todos los colaboradores de la empresa. 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.

A través de los informes de la Gerencia de Auditoría y de las Jefaturas se verifica el fiel cumplimiento de las conductas establecidas en el Código.



Se incluyen las siguientes dimensiones en el Código de Conducta Empresarial de EDESUR:

- 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 Empresaria
- 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



1.5. Adhesión de EDESUR al Pacto Global

Se trata de una iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que busca favorecer el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) en todo el mundo, a través de las Relaciones con la Comunidad, el Trato con los Empleados y el respeto al Medio Ambiente.

El día 23 de abril de 2004, EDESUR representada por su Gerente General José María Hidalgo, firmó su adhesión al Pacto Global, siendo una de las 222 empresas argentinas en hacerlo.

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 diciembre de 2005, con nota firmada por nuestro Gerente General, EDESUR reafirmó esta adhesión y el compromiso de toda la organización por el respeto a los 10 principios que expresa.

En el año 2004 presentamos ante los organismos correspondientes el primer informe COP (Comunicación para el Progreso Anual), donde se mencionan las diferentes acciones realizadas por EDESUR para cumplir con los 10 principios asumidos, durante dicho año.

En diciembre de 2005 envíamos una nueva COP informando nuestras actuaciones durante el último año.

Ambas COP se encuentran registrados en la siguiente dirección web:

www.unglobalcompact.org/ParticipantsAndStakeholders/search_participant.html

DIRECCIÓN





2.1. Accionistas

Estructura de la propiedad

Tras una licitación pública internacional de la que participaron varios de los operadores del negocio eléctrico más importantes del mundo, junto con los grupos empresarios más relevantes de la Argentina, el PEN, mediante el decreto N° 1507/92, adjudicó el 51% de las acciones a la oferta presentada por el consorcio Distrilec Inversora S.A. (DISTRILEC), integrado por Compañía Naviera Perez Companc S.A.C.F.I.M.F.A, Distribuidora Chilectra Metropolitana S.A. (Chilectra), Enersis S.A. (Enersis), Empresa Nacional de Electricidad S.A. y PSI Energy Argentina Inc. al ofertar el mejor precio (US\$ 511.021.021), firmando el contrato de transferencia de acciones con fecha 6 de agosto de 1992.

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

El 12 de diciembre de 1995, Enersis -por medio de una subsidiaria- presentó la única oferta por el 39% de las acciones ordinarias escriturales clase "B" de EDESUR que conservaba el Gobierno argentino. La oferta por las 387.263.754 acciones fue de US\$390 millones y le fue adjudicada en el proceso.

El 31 de mayo de 2000, EDESUR culminó la operación del rescate de las acciones clase "C" correspondiente al Programa de Propiedad Participada, representativas del 10% del paquete accionario de la Sociedad. Por un monto de US\$150,2 millones, se procedió a la compra de aproximadamente el 95% del total de acciones clase "C", representando 94.398.956 acciones, para su cancelación mediante una reducción de capital social. Las restantes 4.899.443 acciones clase "C", que estaban en manos de los empleados que no aceptaron la propuesta de adquisición, fueron convertidas en acciones clase "B" y se encuentran prendadas a favor de la Sociedad.

Al presente, DISTRILEC, la sociedad inversora controlante de EDESUR, posee el 56,36% de las acciones, siendo sus dueños sociedades del grupo Enersis (51,5%) y Petrobras Energía (48,5%).

En cumplimiento de lo previsto en el pliego de Bases y Condiciones del concurso público internacional para la venta de acciones clase "A" de EDESUR y el contrato de transferencia, la sociedad ha firmado un contrato de operación con Chilectra S.A.

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 2006, era la siguiente:

PARTICIPACIÓN ACCIONARIA	ACCIONISTA	%	N° Acciones
	CLASE A		
	Distrilec Inversora S.A.	56,358%	506.421.831
	CLASE B		
	Enersis S.A.	16,025%	143.996.758
	Chilectra S.A.	20,848%	187.333.996
	Endesa Internacional S.A.	6,224%	55.933.000
	Otros accionistas	0,545%	4.899.443
	TOTALES	100,000%	898.585.028



2.2. 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.

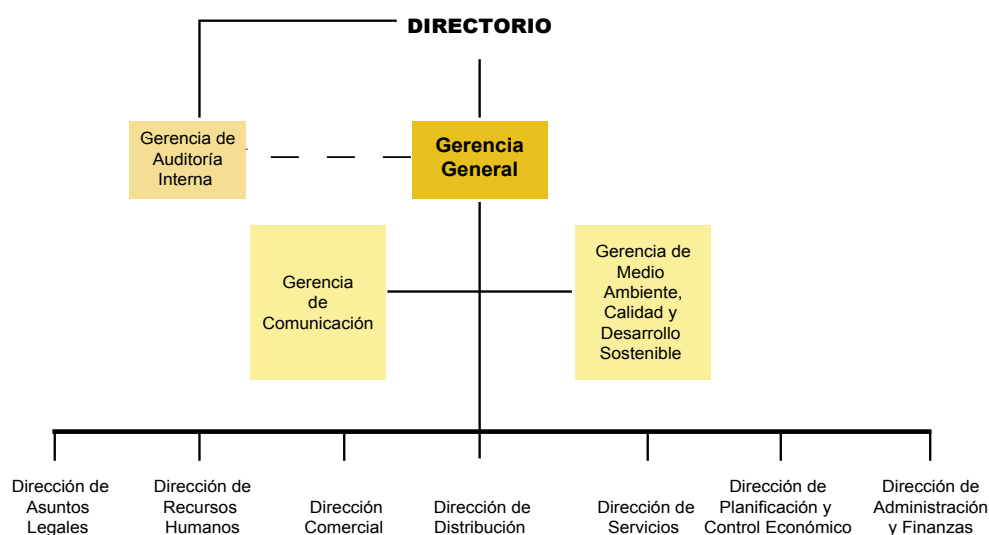
Los accionistas de la clase "A" tienen derecho a elegir cinco directores titulares y cinco directores suplentes. Los accionistas de la clase "B" tienen derecho a elegir cuatro directores titulares y cuatro directores suplentes.

La 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.

2.3. Estructura y Funcionamiento

La estructura está conformada por la Gerencia General de la cual dependen siete direcciones: Comercial, Distribución, Planificación y Control Económico, Administración y Finanzas, Recursos Humanos, Servicios y Asuntos Legales; y dos Gerencias staff: Comunicación y Medio Ambiente, Calidad y Desarrollo Sostenible. Existe además, la Gerencia de Auditoría Interna que depende directamente del Directorio.

2.4. Organigrama





2.5. 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

Describir la estructura, responsabilidades y autoridad conferidas al Comité de Calidad, Medio Ambiente, Desarrollo Sostenible y SySO su forma de operación y la evidencia de las decisiones tomadas a fin de:

Desarrollar y mantener los Sistemas de Gestión ambiental, de calidad y SySO.

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 emanados 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.

RECURSOS HUMANOS





3.1. Descripción de las características de la Organización

EDESUR es una organización cuyo funcionamiento actual se sustenta en un modelo gestión por procesos, de modo que la arquitectura de la empresa está definida a partir de las funciones esenciales al negocio. Esto es Distribución de la energía que da origen al Ciclo Técnico, Comercialización que conforma el Ciclo Comercial y las restantes funciones que apoyan a estos procesos críticos y que constituyen el Ciclo de Apoyo.

PERSONAL	TIPO DE PERSONAL	Masculino	Femenino	Total
	Directivos	30	5	35
	Excluidos	408	158	566
	APSEE	488	94	582
	Luz y Fuerza	1148	76	1224
	Sexo	2074	333	2407
	Edad promedio	45.36	38.95	44.47
	Nivel de Instrucción			
	Primario Incompleto	6	0	6
	Primario	805	30	835
	Secundario	872	183	1055
	Terciario	73	41	114
	Universitario	318	79	397

3.2. Estrategia de Recursos Humanos

Las políticas y prácticas de Recursos Humanos, se fundamentan en la concepción de las personas como un capital de alto valor para la empresa y para la obtención de los resultados del negocio. Asimismo, el crecimiento y desarrollo de la organización necesariamente se acompaña de disponer las condiciones y acciones que permite que las personas que conforman la empresa alcancen un nivel de excelencia en su desempeño, motivación y desarrollo, transformándolas en una ventaja competitiva que garantice el cumplimiento de la Misión y Objetivos planteados por EDESUR.

En este sentido se ha adoptado un Modelo de Competencias, para definir claramente los comportamientos y valores propios de las personas que conforman la empresa.

Se definieron competencias críticas para todo el personal según las distintas funciones y familias de puestos, contribuyendo con ello a la diferenciación y competitividad en el mercado. Las competencias genéricas hacen referencia a los comportamientos, conocimientos y capacidades que cada uno de los que pertenece a la organización debe poseer para ser un colaborador de EDESUR.

Competencias Genéricas

- 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.



3.3. Selección de Personal

La Política de Selección de Personal, plantea como prioritario 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.

	Origen de los Ingresos			
	ex alumnos Instituto 13 de Julio	ex pasantes	otros	total
2003	20	15	4	34
2004	26	35	7	69
2005	15	16	65	97
2006	14	9	88	111

Esto se traduce en el Programa de flujo de personal que busca satisfacer las necesidades de personal que se generan en la Compañía, producto de la dinámica propia de la evolución del negocio. Es así como se trabaja fuertemente en el cubrimiento de las vacantes que surgen en los ciclos técnico, comercial y de apoyo a través de búsquedas abiertas y, en otros niveles, se realiza la incorporación de jóvenes técnicos y estudiantes de los programas de prácticas rentadas, de modo de renovar la plantilla con personal comprometido con el trabajo y con los valores que la Compañía les ofrece.

3.4. Desarrollo de recursos humanos

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

1. Desarrollo en el puesto actual, mejorando las competencias requeridas por el puesto a través de acciones de formación, entrenamiento 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 para ejecutivos, con lo cual se les ofrece oportunidades de formación en postgrados o planes académicos de interés para la empresa.
- 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 conducción y producción.
- Becas para Hijos de trabajadores 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.



	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Personal FC		20	14	8	14	14	16
Trabajadores APSEE		10	4	6	3	5	6
Hijos APSEE - Secundario	15	20	21	21	22	21	21
Hijos APSEE - Terciario/ Univ.	15	20	21	21	20	20	21
Trabajadores Luz y fuerza		7	5	7	6	7	4
Hijos Luz y Fuerza - Secundario	79	76	82	77	83	93	92
Hijos Luz y Fuerza - Terciario/ Univ.	75	74	68	76	67	58	55
Hijos Fuera de Convenio - Mérito							60
	184	227	215	216	215	218	275



3.5. Capacitación

La Política de Capacitación se sustenta en uno de los valores fundamentales: Aprendizaje y Docencia, procurando con esto la mejora personal y profesional de sus miembros y su inserción en la comunidad, en la búsqueda constante de ser líderes del sector de distribución eléctrica.

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. Sobre esta base, EDESUR ha diseñado Programas de Capacitación que consideran los objetivos globales de la organización, los desafíos a los que debe enfrentarse y las competencias que se quieren desarrollar.

Los objetivos generales de este Programa se pueden focalizar en:

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.

Establecer un Modelo confiable y válido que permita el desarrollo anticipado de la Organización.

Motivar a todos los colaboradores en el ejercicio de sus funciones y en su participación en el desarrollo del negocio.

Tres han sido los ejes de trabajo abordados para llevar a cabo este Plan: a) Alinear el Plan Estratégico de Capacitación a los objetivos del Negocio; b) Estructurar el Plan Estratégico y disponer de una metodología integral de formación que lo posicione como un programa articulado en su conjunto; c) Desarrollar el Plan Estratégico de Capacitación partiendo de la detección de necesidades de formación dadas por el desempeño de los colaboradores, para asegurar competencias ligadas a un rendimiento óptimo.



Entre las acciones más innovadoras del año 2006, se pueden mencionar:



- Programa de Formación Técnica: dentro de las actividades que fueron programadas para el ciclo técnico podemos destacar la realización de 3 cursos específicos para satisfacer las necesidades del personal operativo en el mantenimiento de Equipos especiales. Los cursos fueron de Ventilación Sala de Transformadores; Mantenimiento del Sistema de Control PSCN de SE Azopardo y Mantenimiento RBC MR, los cuales tuvieron una duración total de 140 horas y estuvieron dirigidos al personal de la Gerencia de Transmisión.



- Programa de Capacitación a los nuevos ingresos para las zonas técnicas de MT/BT: se realizó el programa de referencia, que 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 Res. Enre 311; Higiene y Seguridad en el Trabajo. Esta actividad se realizó de Mayo a Diciembre y tiene una duración de 136 hs., lo que muestra la importancia de la actividad para lograr una rápida inducción del personal operativo del área de distribución.

- Programa de Formación en los Sistemas de Gestión – ISO 9001 - OHSAS 18001 - ISO 14001: continuando con las actividades vinculadas a la certificación de nuevos procesos y al mantenimiento de los procesos ya certificados, se realizaron más de 250 horas de capacitación. Cabe destacar la ampliación del certificado de ISO 9001 para los procesos de Pérdidas (Dirección Comercial) y de OHSAS 18001 para todos los procesos de la Gerencia de Telecomunicaciones, de Operación de la red de AT y MT (Gerencia de Operaciones y Calidad del Servicio) y de Atención al Cliente (Dirección Comercial).



- Postgrado en Evaluación de Proyectos de Inversión: se realizó este curso con carácter de postgrado dictado y avalado por la Universidad del Salvador para 30 profesionales pertenecientes a las distintas Direcciones de la Empresa. Esta actividad, si bien fue realizada en otras oportunidades, es la primera que tiene el carácter de postgrado y tuvo una duración total de 177 hs.



- Programa de Higiene y Seguridad – Auditoría Comportamental: dentro de las actividades vinculadas con la Seguridad esta fue una de las más importantes. A través de la misma se busca brindar un contexto al desarrollo del Valor Seguridad a través de la observación de los comportamientos de las personas y habilidades de comunicación para la prevención. En primer término, se desarrolla un taller de reflexión y trabajo para la auditoría del comportamiento y luego se completa con una práctica en terreno aplicando las herramientas de observación aprendidas.

- Programa de Seguridad de la Información: se implementó un programa de formación inicial para el personal ingresante vinculado con la seguridad en la utilización del hardware y software y además se continuó con la capacitación permanente de los usuarios de sistemas informáticos.

- Jornadas de Integración para Mandos Medios: las cuales permitieron la participación de jefes de Dpto. y de área en forma conjunta en una actividad orientada al desarrollo de competencias como el trabajo en equipo, la creatividad e innovación, la comunicación y el liderazgo.

Las acciones de formación y entrenamiento en materia de los procesos técnicos, comerciales y de higiene y seguridad constituyeron otros ejes fundamentales del Plan de Capacitación 2006. El esfuerzo por la constante actualización en cuanto a la homologación del personal contratista permitió además ampliar el compromiso de éstos con los valores de la compañía.



AÑO	PARTICIPACIONES	HORAS HOMBRES	INDICE PAYROLL (Inv/Rem.)
2003	6.517	127.000	0,30%
2004	6.845	123.181	0,34%
2005	5.787	114.608	0,45%
2006	12.663	130.553	0,50%



Capacitación por Temas

TEMA	2003	2004	2005	2006
ECONOMICA FINANCIERA	15,646	5,560	11,134	20,917
COMPUTACION - INFORMATICA	17,531	8,711	11,238	8,075
GERENCIAL Y RR.HH.	11,929	20,172	10,631	28,913
IDIOMA	120	99	1,190	3,048
COMERCIALES	31,783	29,598	15,176	11,331
SEGURIDAD INDUSTRIAL	6,627	15,160	14,613	22,354
GESTION AMBIENTAL	3,137	2,142	1,904	3,020
GESTION DE LA CALIDAD	1,143	1,459	6,518	1,315

El desarrollo del Programa de Relaciones con la Comunidad Educativa es para EDESUR una oportunidad de concretar el compromiso de la empresa con el aprendizaje y la docencia, los estudiantes que participan del programa desde el año 2000 a la fecha viven una serie de experiencias que incluyen capacitación, trabajo en equipo, prácticas e iniciativas que contribuyen a motivar y alcanzar los resultados esperados en el capital humano de la empresa.

Las acciones que permiten el cumplimiento de este objetivo, han consistido en establecer convenios de apoyo con algunas prestigiosas instituciones educativas del país y programas de pasantías para estudiantes de diferentes áreas de especialización.

Los programas de pasantías fueron concebidos como una instancia de formación y de adquirir experiencia en el desarrollo del negocio de EDESUR, a la vez que ha permitido contar con ideas renovadas, jóvenes comprometidos y esforzados por aprender y aportar en los distintos proyectos en que fueron asignados. Los estudiantes se enfrentan a la necesidad de aprender a aprehender bajo las condiciones de ambigüedad, adaptación al cambio y exigencia que caracterizan a los ámbitos de trabajo.

Se definieron dos programas específicos:

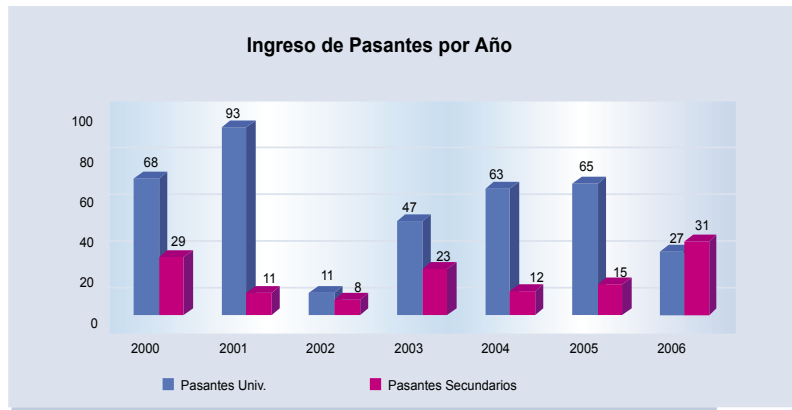
- Programa de Pasantías Estudiantes Secundarios.
- Programa de Prácticas Rentadas Estudiantes Universitarios.

La modalidad de los programas es de carácter teórico/práctica abarcando un total de 260 horas de capacitación para una duración inicial de tres meses, en promedio los estudiantes están en la compañía alrededor de 12 a 16 meses.

El programa de Capacitación y Formación recorre temarios de Inducción a EDESUR, Seguridad Industrial, Seguridad de la Información, Medio Ambiente y Calidad, Desarrollo del Liderazgo y Trabajo en Equipo, entre otros.

El desarrollo de este Programa incluye las siguientes etapas:

- Diseño y planificación del programa a partir de la definición de contenidos y necesidades específicas a desarrollar.
- Convocatoria a las instituciones de los estudiantes a participar en los programas: a través de los canales establecidos se informa de las características de la búsqueda y se establecen los plazos necesarios para el inicio del programa.
- Diseño e implementación del Proceso de Selección de los estudiantes de acuerdo al perfil de Competencias definido: esto incluye entrevista y administración de pruebas psicotécnicas, examen médico y entrevista con el área solicitante.
- Ingreso al plan de inducción a la empresa.
- Desarrollo del programa propiamente tal.
- Evaluación de los participantes, de las actividades y definición de acciones a seguir: el monitoreo consiste en el control, seguimiento y evaluación de las actividades que realizan los pasantes en las áreas donde se están llevando a cabo las actividades, interviene el estudiante, el tutor y el Dpto. de Selección y Evaluación del Personal.



Institutos Secundarios

Instituto 13 de Julio
 Instituto Nuestra Sra. de Fátima
 Escuela de Educación Técnica N° 7 - José
 Hernandez
 Instituto Luis A. Huergo
 Escuela Técnica N° 34 - Hermitte



Universidades

Universidad de Buenos Aires
 Universidad Argentina de la Empresa
 Universidad Católica Argentina
 Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales
 Universidad Tecnológica Nacional - Regional Buenos Aires
 Universidad Tecnológica Nacional - Regional Avellaneda
 Universidad del Salvador
 Universidad Austral
 Universidad de Morón

3.6. Desempeño

La Gestión del Desempeño es el proceso por el cual se pone atención y se mide el modo de hacer de las personas, que conduce a 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 Evaluación y a las condiciones que definen el logro de los resultados.

La Evaluación de Desempeño es entonces, un programa sistemático y planificado que permite Analizar y Orientar la actuación del personal, para:

- Obtener datos apoyados en la observación.
- Ayudar a conocer puntos fuertes y áreas de mejora.
- Asegurar una óptima adecuación de las personas a sus puestos de trabajo.
- Garantizar el nivel de desempeño y satisfacción deseados.
- Detectar necesidades de capacitación y formación.



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.

En términos generales el Sistema de Evaluación existente comprende:

- La valoración de las Competencias centrales de EDESUR y las específicas del puesto.
- La evaluación del grado de cumplimiento de los Compromisos de Gestión/objetivos individuales que fueron acordados en cada caso para el presente periodo.
- La formulación de un plan de capacitación y formación, y de nuevos objetivos de gestión para cada evaluado, lo cual es acordado en la entrevista de devolución.

Año	Promedio Empresa
2003	8.32
2004	8.39
2005	8.44

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.

AÑO	Accesos a la Cartelera Virtual	Líneas Directas
2004	113.071	22
2005	137.093	37
2006	134.436	43





3.8. Clima Organizacional

La Gestión del Clima organizacional ha sido también una preocupación importante dentro 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 está 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 y 2004 se realizaron encuestas de Clima, a cargo de consultoras externas a la empresa.

Los principales resultados obtenidos, en términos cuantitativos son los siguientes:

Año	Índice de Satisfacción	Índice de Participación
2002	68 %	45 %
2003	63.3 %	73.5%
2004	65 %	71 %

* durante los años 2005 y 2006 no se ha realizado la medición del Clima.

El análisis de los resultados ha implicado la conformación de equipos de trabajos interdisciplinarios orientados a establecer y diseñar planes de mejora, los que son trabajados en todos los niveles de la empresa.

Algunos de los focos definidos han sido los siguientes:

- Orientación al cliente / mercado
- Comunicación
- Proyecto Empresa
- Desarrollo

Para cada uno de estos aspectos se definieron acciones, responsables y plazos de modo de comprometer los esfuerzos de todos en la obtención de los resultados esperados. Por ejemplo, se puede mencionar en relación a la Orientación al cliente/mercado se llevó a cabo un plan sistemático de comunicación respecto a la percepción que nuestros clientes tienen de la empresa y de los niveles de satisfacción existentes. Para ello se realizaron reuniones con grupos de colaboradores de la empresa para informar de los resultados de las Encuestas de Imagen Externa y de las Mediciones del Cliente Incógnito que se realizan todos los años.

El diseño de los planes de acción intentó vincular estrechamente las áreas de mejora detectadas con acciones que se emprenderán en todos los niveles de la empresa y que se espera impacten fuertemente en mejorar el nivel de satisfacción laboral de los empleados.

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. 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.



	2004	2005	2006
20 años	231	14	136
25 años	27	74	48
30 años	150	104	31
40 años	19	19	10
45 años	25		6

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 aún cuando la renegociación de las tarifas no se ha realizado hasta la fecha.

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:

Regalos: se otorga un obsequio, ante los acontecimientos de Casamiento y/o Nacimiento de un hijo y para las Fiestas de Fin de Año se entrega a los hijos de los trabajadores menores de edad un presente.

Ayuda Escolar: ante el inicio del ciclo lectivo se hace entrega de un kit escolar.

Guardería: ayuda económica para las trabajadoras que deben dejar a sus hijos en una guardería durante la jornada laboral.

Préstamos de carácter asistencial: se facilita un monto de dinero con la obligación de ser restituido en cuotas sin interés según normativa vigente.

Servicio de Asistencia Social para Trabajadores y Familiares Directos: se ofrece apoyo para la búsqueda de soluciones.

Concursos para hijos de Trabajadores: concurso de dibujo anual dirigido a los hijos de los trabajadores, a los cuales se les indica un tema a desarrollar utilizando técnicas libres.



Máquinas expendedoras de bebidas: ofrece al personal la compra de fichas a precios preferenciales para el consumo de bebidas frías y calientes.

Bancos: la empresa posee acuerdos con diversas entidades bancarias, donde los empleados de EDESUR pueden obtener una caja de ahorro y su tarjeta Banelco sin costo alguno, cuentas corrientes a precios preferenciales y tarjetas de crédito, a través del depósito de sus haberes.

Descuentos al Personal: se ofrece importantes descuentos a trabajadores y grupo familiar en: actividades y servicios deportivos próximos a cada edificio cabecera, artículos para el hogar, vestimenta, recreación, artículos de librería y compra de libros.

Festejo del Día del Niño: agasajo a los hijos de los trabajadores junto a sus familias mediante una función de teatro exclusiva.

Asignación Automóvil: la asignación de automóvil al personal ejecutivo de la empresa, quedando la propiedad de los mismos en dominio de la empresa.

Tarjeta Corporativa: asignación de tarjeta corporativa al personal ejecutivo de la empresa para realizar los gastos de representación de la compañía.

Tarjeta Combustible: compra de combustible con descuento a través de la tarjeta de la empresa contratada al efecto. Asignada a Directores, Gerentes, Jefes de Departamento, Jefes de Área y personal que cobra kilometraje por utilización de vehículo propio a disposición de la Empresa.

Seguro de Vida Optativo: el Personal Excluido de Convenio puede acceder a la adhesión a un Seguro de Vida Optativo a través de una compañía aseguradora, estando el costo de la póliza 50% a cargo de la Empresa y 50% a cargo del trabajador.

Celular: se asigna un celular al personal ejecutivo de la empresa, quedando la propiedad de los mismos en dominio de la compañía. Al resto del personal se le asigna un celular cuando por razones de servicio operativas así lo requiere la labor.

	2003	2004	2005	2006
Regalos nacimiento	103	85	79	72
Regalos casamiento	13	20	18	17
Fiestas fin de año hijos de trabajadores	2370	2313	2242	2310
Ayuda escolar	1200	1035	933	933
Guardería	39	73	80	90
Préstamos de carácter asistencial	228	141	172	140
Concurso para hijos de trabajadores	1150	1085	997	1041
Bancos	Dotación	Dotación	Dotación	Dotación
Descuentos al personal	Dotación	Dotación	Dotación	Dotación
Día del Niño	-	-	1050	1061
Asignación Automóvil	9	9	9	11
Tarjeta Corporativa	9	9	9	9
Tarjeta Combustible	170	180	180	186
Seguro de Vida Optativo	500	500	500	500
Celular	97	97	97	97



3.9. 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.



3.10. Prevención de Riesgo

En el marco de la **Política de Prevención de Riesgo**, dentro de las acciones desarrolladas en los años 2003 al 2006 se pueden destacar:

- Implementación de revisión y mejora de elementos de protección personal.
- Implementación de señalización de la zona de trabajos, para tareas transitorias.
- Creación de nuevos Comités de Seguridad en las distintas áreas técnicas, comerciales y de apoyo.
- Implementación de sistema de penalizaciones a contratistas.
- Homologación de personal contratista en tareas críticas.
- Diseño de un panel de control con gran cantidad de datos para la mejor toma de decisiones.



Desde el año 2001, EDESUR obtuvo la certificación en OSHAS 18001 para el proceso de Trabajo con Tensión en Alta y Media Tensión; en el 2006 se obtuvo la ampliación de la certificación de esta norma para procesos del ciclo comercial y del ciclo técnico. Se incluyen los procesos de Operación de la Red de Alta Tensión, Telecontrol, Telecomunicaciones y Atención Comercial personal y telefónica a Clientes de EDESUR en toda su área de concesión.

INDICADOR	2003	2004	2005	2006
tasa de frecuencia de accidentes	13.53	13.34	10.65	9.5
tasa de gravedad de accidentes	1.76	0.3	0.2	0.36

3.11. 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.



2003	2004	2005	2006
2204 exámenes efectuados	1933 exámenes efectuados	2064 exámenes efectuados	1819 exámenes efectuados



Implementación de una Política de Ambientes Laborales Libres de Humo.

A contar del año 2005, se dio inicio al desarrollo de distintas acciones destinadas a fomentar la construcción de una empresa Libre de Humo.

La finalidad de una política de empresa, con relación al tabaquismo tiene diversos motivos de implementación:

- Evidencia de los riesgos sanitarios asociados al consumo involuntario de tabaco.
- Asociados con aspectos de promoción y protección de la salud de los trabajadores, independientemente de su conducta con relación al tabaco.
- Reducir el impacto del uso de tabaco en la salud de los empleados, sean fumadores o no.
- Proporcionar un medio ambiente laboral saludable.
- Prevenir el conflicto, la necesidad de promover el respeto mutuo, la convivencia laboral, entre fumadores y no fumadores.
- Atención del derecho de los no fumadores a respirar aire libre de humo de tabaco.

La puesta en marcha de esta política, ha implicado las siguientes acciones:

1. Señalización: en cuanto forma de comunicar a los empleados, clientes y proveedores de la prohibición de fumar y de la importancia de dejar de fumar.
2. Charlas de apoyo para ayudar a dejar de fumar a los empleados fumadores. Se realizó en el 2006 una prueba piloto con alrededor de 50 participantes, alcanzando un 50% de ellos el objetivo de dejar de fumar.
3. Prohibición: se establecieron en los distintos edificios de la empresa áreas habilitadas para fumadores, como un paso para luego convertir a EDESUR en una empresa 100% Libre de Humo de Tabaco, lo cual debe ser evaluado y certificado por el Ministerio de Salud de la Nación.



3.12. Empresa y Familia

Para la conciliación Trabajo/Familia se ha diseñado e implementado a partir del año 2003, un programa que acompaña a la estrategia general de la compañía de promover el bienestar y una mejor calidad de vida de todos sus colaboradores.

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.

El Programa surge también, en respuesta al contexto particular que enmarca el desarrollo del negocio en Argentina, después de la crisis del año 2001/2002 y que se traduce por ejemplo, en el surgimiento de preocupaciones específicamente vinculadas a la vida personal y familiar de las personas (Inserción laboral, Desarrollo de los Adolescentes, Definición de una vocación/carrera, Seguridad personal, entre otros).

El desarrollo de este Programa cuenta con la colaboración de la Universidad Austral, y se ha implementado a través de la realización de Encuentros Interactivos dirigidos al personal de la empresa, su grupo familiar, a los alumnos de Institutos Secundarios vinculados a la empresa y pertenecientes a la zona de concesión y a los estudiantes que forman parte del Programa de Pasantías, de modo de abarcar a toda la comunidad de EDESUR.



Los principales contenidos abordados son:

- La Educación de los hijos
- Padre y madre trabajadora
- Los jóvenes y el descontrol
- Educando en valores
- Orientación vocacional
- Currículum y salida laboral: herramientas para encontrar empleo
- Educación de la Sexualidad
- Proyecto de Vida
- Adicciones

En el tiempo de implementación del Programa, se destacan las siguientes fortalezas:

- Establecimiento de sponsors del Programa, que incluyen no solo al nivel directivo de la empresa sino también a los representantes de los convenios colectivos vigentes, quienes apoyan explícitamente las actividades del Programa en sus respectivas colectividades.
- Amplitud creciente de los contenidos abordados, en la medida que desde el abordaje de una temática se profundiza en ésta abarcando aspectos vinculados a ética y valores.
- Alcance e impacto a distintos grupos y niveles, tanto desde el nivel individual al grupal y familiar como en relación a las edades de los hijos que participan del programa.
- Importancia de la visibilidad del equipo directivo en el éxito de las actividades, quienes acompañan visiblemente la realización de cada uno de los encuentros.

- Necesidad de descentralización de las actividades, permitiendo el acceso a las personas que por su trabajo se encuentran alejadas de las oficinas centrales de la empresa.
- Surgimiento de nuevos estilos de trabajo en la empresa, por ejemplo en cuanto a la formación de equipos de trabajo con participantes de los Encuentros.

Resultados del Programa Empresa y Familia

1. Resultados Cuantitativos: se consideraron los siguientes indicadores:

- Alcance del Programa: se incluyen todos los colaboradores de la empresa, considerando los distintos tipos de personal (excluidos o fuera de convenio, afiliados al Sindicato de Luz y Fuerza, y al Sindicato de Apsee), con sus esposas y a los hijos entre 12 y 19 años de edad.

Año	2003	2004	2005	2006
Participantes	350	600	1000	1200
Cantidad de Encuentros	8	16	20	31

Año	2003	2004	2005	2005
Promedio Enc. Satisfacción	91%	87%	89%	90%

- Porcentaje de satisfacción de las actividades realizadas, obtenido a través de la Encuesta que se administra después de cada actividad.

2. Resultados Cualitativos: se consideran los siguientes aspectos:

- Fortalecimiento de los valores de la empresa y surgimiento de nuevos valores organizacionales.
- Fortalecimiento de los vínculos con las instituciones sindicales y con la comunidad educativa, que van más allá de las vicisitudes propias de las relaciones empresa-sindicato.
- Fortalecimiento del sentido de pertenencia a la empresa.



La puesta en práctica del Programa Empresa y Familia, constituye un importante esfuerzo de la empresa por innovar en las prácticas y acciones que desde el ámbito de RRHH permiten establecer una conciliación y equilibrio entre la vida laboral y personal. El desarrollo de este Programa se ha planteado como un plan a largo plazo en cuanto a su realización y en relación a la obtención de mejoras en los diferentes indicadores.



3.13. Innovación

El Programa de Gestión de la Innovación surge en EDESUR en el año 2005 con el fin de incorporar la innovación tecnológica en la cultura organizacional de la empresa, como un valor fundamental para asegurar su desarrollo sustentable, implementando así un proceso sistemático de innovación tecnológica en sus productos, servicios y procesos, con una fuerte base en el liderazgo y con un absoluto compromiso de sus recursos humanos.

Esto implicó iniciar una nueva metodología de trabajo y desarrollar un modelo conceptual para la incorporación de este valor en la cultura de la organización.

En EDESUR la innovación es “crear una nueva forma de hacer las cosas”, va más allá de fabricar y lanzar productos de avanzada. Innovar es intentar trabajar de manera más inteligente, enfrentándose a los problemas desde nuevos ángulos e implementar su solución en el ámbito cotidiano de trabajo. De aquí que la innovación debiera estar al alcance de cualquier colaborador de nuestra Compañía que se lo proponga.

Es importante comprender que la innovación permite a nuestra Empresa y a los que formamos parte de ella superarse, mejorar y, en definitiva, reflexionar y hacer las cosas de modo distinto para ser más competitivos y productivos. Sólo las organizaciones capaces de asumir este proceso evolucionan y crecen en el seno de la sociedad.

Con este programa, EDESUR espera contribuir a la innovación en el sector eléctrico mediante la promoción de las iniciativas más significativas en cuanto a mejoras de productos, servicios, procesos, formas de asociación u otras alternativas innovadoras que, desde la diversidad de oportunidades y desafíos que propone, aporten al desarrollo y crecimiento de la empresa y de nuestra sociedad.

Plan estratégico de Innovación

Visión: ser una Empresa del sector eléctrico reconocida por incorporar la innovación como un valor cultural estratégico esencial, a través un proceso sistemático de alto valor agregado en la calidad, con el objeto de asegurar su crecimiento rentable y sustentable.

Misión: generar un ambiente de innovación que facilite la creación de nuevas propuestas de valor, implementando un proceso sistemático de innovación tecnológica en sus productos, servicios y procesos, con una fuerte base en el liderazgo y con un absoluto compromiso de sus recursos humanos.





Entre las acciones desarrolladas se pueden destacar las siguientes:

- **Organización:**

Se conformó un Comité de Innovación representado por directivos de la compañía, que tiene por función la selección y el apoyo en las dos etapas de la evaluación de proyectos. Se conformó un equipo de Líderes de Innovación cuya tarea es la de motivar a sus colaboradores en el proceso de generación de ideas y facilitar la implementación de las mismas.

- **Capacitación:**

Programa para Líderes de Innovación: Este programa fue diseñado por el IAE especialmente a la medida de las necesidades y realidad de EDESUR, el mismo tuvo una duración de dos jornadas completas en las que participaron más de 25 líderes. El objetivo planteado fue que los participantes adquieran herramientas y modelos conceptuales que estimulen la actividad creativa para innovar, en un sentido amplio, nuevos productos y formas de gestionar, rompiendo paradigmas que permitan potenciar la creación de valor y puedan generar ventajas competitivas sustentables.

Programa para Gerentes de EDESUR: Esta actividad, diseñada en cuatro jornadas, está destinada a introducir a los participantes en la mejora de las habilidades de comunicación, del pensamiento creativo y las capacidades de innovación a partir de un abordaje integrado y vivencial, a fin de aplicar las mencionadas competencias en la facilitación y motivación de todos los colaboradores de la Compañía para el diseño, rediseño y mejora de procesos, productos y servicios.

Programa para Mandos Medios: Este programa incluye la participación de más de 240 integrantes (Jefes de Departamento y de Área) en cuatro jornadas completas cuyos módulos comprenden contenidos como: Generación de Ideas, Innovación, Gestión de Proyectos de Innovación, Coaching y Seguimiento de Proyectos, que requerirá la colaboración de profesionales de diversas instituciones educativas

Programa de Emprendedores: Esta actividad se enmarca en el Programa Empresa y Familia y estuvo dirigido a los hijos de los colaboradores de nuestra Empresa y a los estudiantes que participan de los programas de prácticas rentadas, por lo que se realizó paralelamente con dos grupos de jóvenes. El mismo estuvo orientado a estimular el desarrollo de la capacidad creativa e innovadora de cada uno de los asistentes. En cada uno de los seis encuentros se trabajó en los pasos a seguir para armar e implementar un proyecto o emprendimiento propuesto por cada uno de los participantes.



- **Gestión del Conocimiento**

Expertos en conocimientos: Se designaron expertos en temas específicos y se publicaron en Intranet con el objeto de poder ser consultados por cualquier colaborador de la Compañía.

Página de Intranet: Se publicó una página en Intranet en la que explica todo el Programa de Innovación y en la que se pueden cargar las ideas innovadoras.

- **Gestión de Proyectos**

Se definió el reglamento (criterios de selección, formularios, requisitos, reconocimientos, otros) para participar en la convocatoria de proyectos de innovación. Esta convocatoria, enmarcada en el Programa "EDESUR INNOVA: con las ideas de su gente", permite que se puedan presentar los proyectos sin fecha de cierre ya que es un proceso sistemático en el que se analizan los proyectos a medida que estos son presentados, sí habrá fechas específicas en las que se evaluarán, premiarán y publicarán los proyectos que hasta ese momento estén en análisis por el comité de innovación.

- **Vinculación tecnológica con Universidades e Instituciones del S. N. I.**

Se comenzó a implementar por medio de la firma de Acuerdos Marcos con las entidades del Sistema Nacional de Innovación (IAE, ITBA, UTN, UBA, CONICET, otros) con el objeto de trabajar en conjunto para la efectiva implementación del producto, servicio o proceso. Además, se deberá buscar financiamiento "blando" o Crédito Fiscal para todas las innovaciones desarrolladas en conjunto.

Durante el 2006 se firmaron Acuerdos con:
 UBA (Universidad de Buenos Aires)
 ITBA (Instituto Tecnológico Buenos Aires)
 CONICET
 SECyT (Secretaría de Ciencia y Técnica)

- **Eventos especiales**

La realización de funciones para el personal de la empresa del espectáculo "Sanos y Salvos" en el Centro Cultural KONEX, se trata de una obra que combina acción y acrobacia extrema con teatro, danza y música interpretada por una banda en vivo de cinco músicos multinstrumentistas. Las escenas están interconectadas, en donde la música y las acrobacias extremas se fusionan en un innovador espectáculo, sorprendiendo, asombrando y emocionando al espectador. De este modo, se intenta introducir un valor a través de una estrategia diferente y recurriendo al impacto a nivel sensorial e intuitivo. A esta actividad asistieron más de 2400 trabajadores y sus familiares.

- **Promoción de la Innovación en Escuelas Técnicas**

La participación, sponsoreo, de EDESUR en el CONCURSO INNOVAR 2006, desarrollado por la Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva, dependiente del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación.



Resultados del Programa

1. Resultados Cuantitativos:

Proyectos Ingresados	106
Proyectos Analizados	76
Proyectos Perfilados	22
Proyectos en Etapa de Prototipo	7
Proyectos Implementados	4

* datos a Dic. del 2006

2. Resultados Cualitativos:

Se consideran los siguientes aspectos:

- El impulso de la capacidad innovadora de nuestros colaboradores y su concreción en Proyectos de Innovación que originan creación de valor.
- El desarrollo y empleo de distintos tipos de tecnologías en nuestra Empresa.
- El intercambio de experiencias y conocimientos entre el personal de EDESUR y los investigadores del ámbito académico y de entidades tecnológicas, lo que implica un desarrollo para nuestros colaboradores.

Sistematización del Proceso de Innovación



PROVEEDORES





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 sistema de Registro Único de Proveedores a través del cual es posible incorporarse como aspirantes a la provisión de materiales y servicios para la empresa.

Existen distintos procesos administrativos a cumplir para convertirse en Proveedor de EDESUR.

La gestión de aprovisionamiento comprende las siguientes actividades:

4.1. 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.

4.2. 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:

4.2.1. 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.

4.2.2. Concurso privado

Se consulta entre los que tengan habilitación en Registro de Proveedores de EDESUR a 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.

El Procedimiento para la Calificación de Contratistas tiene por objeto complementar la política de desarrollo de proveedores y 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:	Calificación Administrativa mayor o igual que 5,50 Puntos. Calificación Técnica mayor o igual que 5,50 Puntos.
Condicionado:	Calificación Administrativa mayor o igual que 4,00 y menor que 5,50 Puntos. Calificación Técnica mayor o igual que 4,00 y menor que 5,50 Puntos.
Crítico:	Calificación Administrativa menor que 4,00 Puntos.

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

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

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

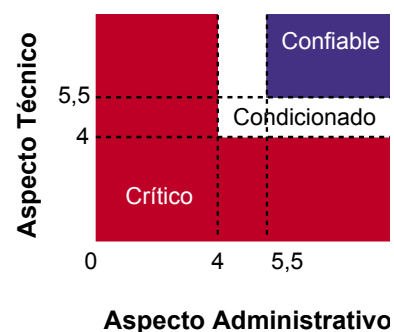
Factor o Calificación Técnica (CT). Este factor o calificación está dividido en tres aspectos:

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

El resultado final de la aplicación del programa ubica a la empresa evaluada 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 contratista 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 en caso de nuevas contrataciones contar con una serie de valiosos antecedentes a considerar en los procesos de selección y evaluación de oferentes.

4.3. 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.

* Indicador: Cantidad de órdenes de compras y contratos celebrados por cada año, identificando si fueron emitidos a proveedores locales o del exterior.

	2004	2005	2006
Proveedores Locales	96%	96%	97%
Proveedores Extranjeros	4%	4%	3%

4.4. 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 Comercial a través de la Metodología e-learning.
- Programa de Formación en Procesos Comerciales (suspensión, corte, rehabilitación, control de pérdidas, reparto, lectura, nuevas conexiones).
- Programa de Formación Técnica (instructivos de red subterránea y aérea MT/BT, cámara tipo pozo operación y maniobra, explotación sistemas DAC-DAE, cuidado de equipamiento e instalaciones, plan operativo de emergencia).
- Programa de Seguridad Industrial dirigido a promover y concienciar 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.
- Programa de Desarrollo de Empresas Pyme que consiste en ofrecer capacitación a las empresas contratistas que se adhieren al Crédito Fiscal. Los contenidos abordados son: Riesgo eléctrico, Sistemas de Gestión, Normativa en la vía pública, Suspensión, rehabilitación y corte de suministro, Seguridad integrada a la tarea, Elementos de protección personal y colectivo.

Indicadores de Capacitación a personal Contratista

Año	Capacitación Contratistas
2003	10,756
2004	27,684
2005	20,476
2006	11,927

CLIENTES



EDESUR abastece un 21 % de la demanda total de la República Argentina. Su área de concesiones de 3.309 km² y tiene 2.195.914 clientes (diciembre 2006), atendiendo una población de más de 5.300.000 habitantes, a través de sus redes eléctricas cuya extensión es 32.500 km.

5.1. 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: 1.901.475 Clientes

General: 287.997 Clientes

TARIFA 2 (Medianas Demandas)

Dividida en 2 segmentos:

Menor a 30 kW Regulado: 19.951 Clientes

Mayor a 30 kW Desregulado: 5.038 Clientes

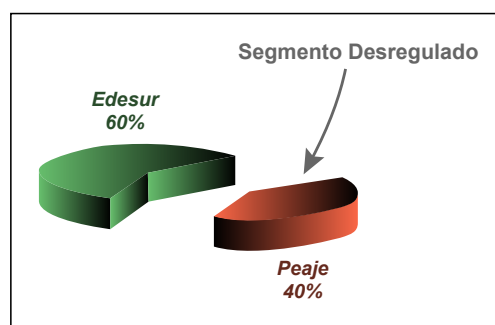
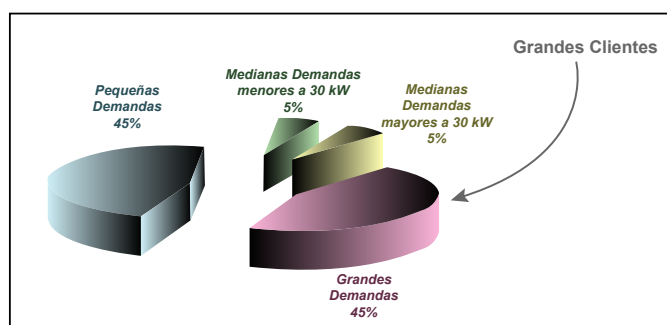
TARIFA 3 (Grandes Demandas)

Dividida en 2 segmentos:

Segmento Propio: 5.923 Clientes

Segmento Peaje: 519 Clientes.

El volumen del negocio tiene una energía facturada total de 14.837 GWh – año.





5.2. 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 valores: Orientación al Cliente; Compromiso con la Calidad, la Seguridad y el Medio Ambiente; Integración con la Comunidad; Transparencia; Aprendizaje y Docencia; Rentabilidad.

A partir de establecer esta política de calidad y desde el año 2001 la Dirección Comercial tomó como uno de sus objetivos la certificación (ISO 9001) de todos sus procesos, desarrollándose en forma paulatina distintas etapas de certificación:

A fines del año 2001 fueron certificados los procesos de Lectura, Facturación, Reparto y Cobranzas.

A mediados del año 2004 se incorporaron los procesos de Morosidad de clientes activos y Atención de clientes (atención personal, telefónica y otros canales).

Durante el año 2006 se obtuvo el certificado del proceso de Pérdidas, logrando con ello la certificación del proceso Comercial Integral de los Clientes de la Tarifa 1.

Por otra parte, también se certificó ISO 14001 cuya política se basa en la conservación y protección del medio ambiente como 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.

Cabe destacar que en forma semestral nuestra compañía es auditada por DNV, a fin de renovar la Certificación ISO, lo cual, a la fecha, mantenemos con gran orgullo.

Esto nos lleva a tener el procedimiento de todas las acciones llevadas a cabo para la atención y satisfacción del cliente, en lo referente al aspecto comercial, como así también en los temas medioambientales que involucran a todo el personal a través de procedimientos y métodos de trabajo, nuevas formas de capacitación, proyectos de mejora sobre todo en materia de minimización, segregación y disposición de residuos que generamos en nuestras tareas diarias.



Canales de comunicación

EDESUR se relaciona con sus clientes mediante una organización, desde el punto de vista Comercial, a través de tres sucursales, una en Capital, denominada Sucursal Capital y dos en provincia, Sucursal Roca y Sucursal Ribera Sur. En dichas sucursales hay distribuidos veinte 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 o cualquier tipo de requerimiento.

Por otra parte la atención telefónica se realiza en un Call Center "in door", que cuenta con 180 Asesores Telefónicos, que atienden los llamados de los clientes las 24 hs. y los 365 días del año.

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

Funciona 24 hs., los 365 días del año y se atienden 3 millones de contactos anuales.

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 y desde cabinas en sucursales.

Equipamiento e infraestructura, cuenta con:

- 105 puestos de trabajo sistematizados.
- Puestos de control dobles sobreelevados para supervisión.
- Reproductor de mensajes.
- 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.
- Localización: Fuera de las instalaciones de la Empresa.
- 20 estaciones de trabajo y 2 de supervisión.
- Direccionamiento desde la red inteligente.

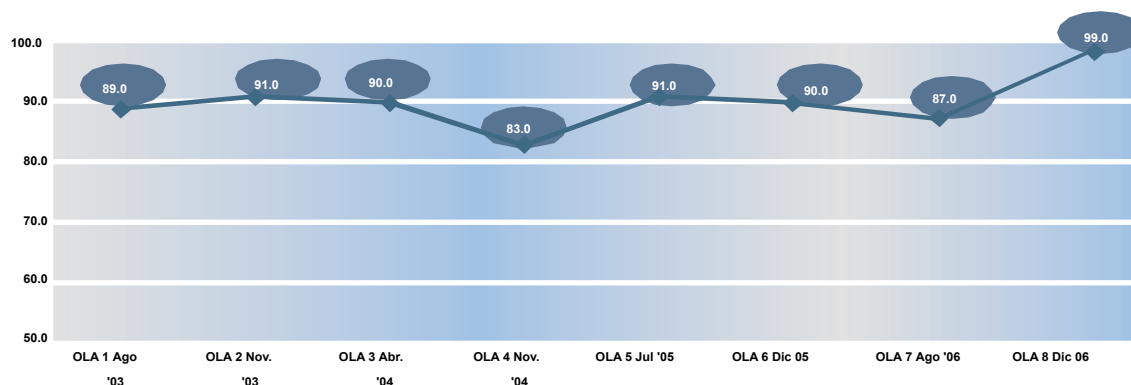


5.3. Nivel de satisfacción del cliente

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:

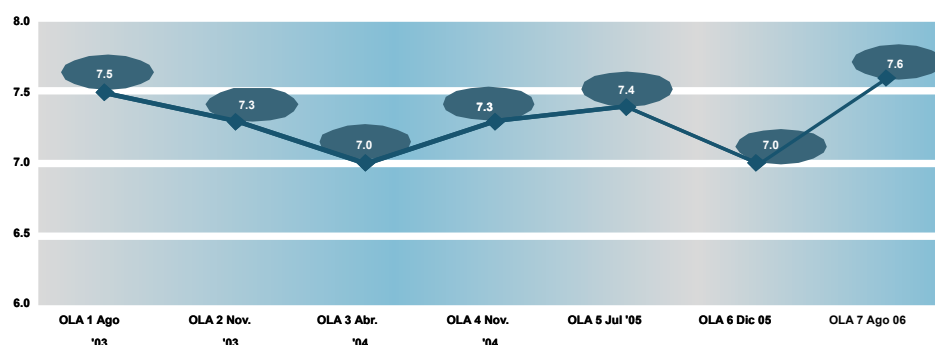
Cliente Incógnito (Mystery Shopper)



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)

Para este caso la medición del Cliente Real contempla distintos aspectos como: Prestación del servicio, Tarifas, Personal de Atención, Canales de contacto, Proceso de facturación y Oficinas Comerciales.



Como se puede observar, los valores del Cliente Incógnito han alcanzado puntajes de fortaleza, y para el Cliente Real se demuestra una escala de cliente satisfecho.

5.4. 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".
- Procurar la disminución de los reclamos válidos que realizan los Clientes ante el ENRE, como así también en forma directa ante la Distribuidora.
- 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.

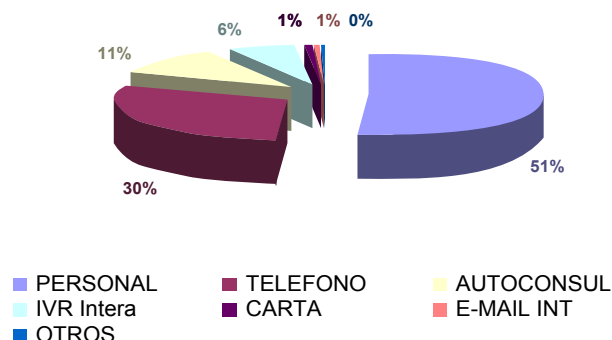
A continuación mostramos cual es el esquema de atención, antes mencionado, cuando un Cliente toma contacto con la Compañía.

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.

ATENCIÓN COMERCIAL POR CANAL DE CONTACTO

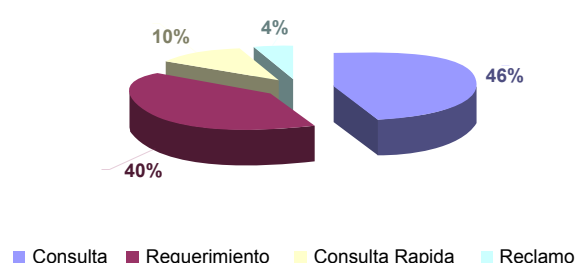
A continuación detallamos, a través de promedios mensuales, como se clasifican las necesidades del cliente al contactarse con nuestra compañía.

Medio de Contacto	Cantidad Mensual
PERSONAL	82,271
TELÉFONO	48,226
AUTOCONSUL	17,873
IVR Interactivo	9,868
CARTA	1,156
E-MAIL INT	927
OTROS	404
TOTAL	160,725



ATENCIÓN COMERCIAL POR TIPO DE CONTACTO

Medio de Contacto	Cantidad Mensual
Consulta	72,411
Requerimiento	64,491
Consulta rápida	16,693
Reclamo	7,130
TOTAL	160,725



Mantenimiento A.P. y Atención de Reclamos:

La Empresa brinda el suministro de energía a más de 360.000 puntos luminosos de su área de concesión, de los cuales efectúa el mantenimiento de 81.000, pertenecientes a Municipios con los que tiene realizados convenios a esos efectos. 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 menos de 20 hs. para la normalización del punto luminoso.

Promoción del uso eficiente de la energía eléctrica:

A los efectos de aportar a la disminución de gases contaminantes (CO2) para preservar la capa de ozono, y postergar el agotamiento de recursos no renovables, EDESUR gerenció el programa ELI (Efficient Lighting Initiative) financiado por el GEF (Fondo para el Medio Ambiente Mundial) y administrado por IFC (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.
- Supervisión del curso de Iluminación Eficiente a distancia, desarrollado por la UTN.
- Monitoreo del concurso para otorgar el premio al edificio iluminado con eficiencia.
- Desarrollo del programa para la venta de electrodomésticos eficientes, integrado en el proyecto de eficiencia energética en Argentina, denominado Proyecto PERMER – BIRF – AR4454.



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

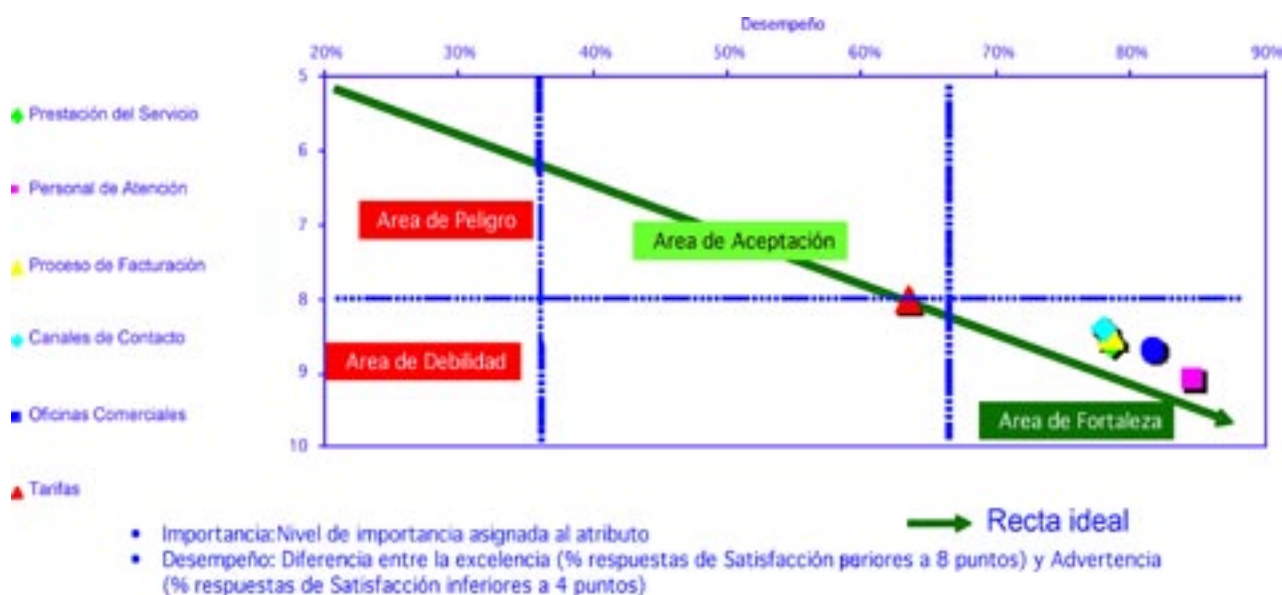
La Distribuidora tiene distintos mecanismos para evaluar la evolución y seguimiento de su accionar en el aspecto comercial, como por ejemplo la firma de Acuerdos Cliente Proveedor donde uno de los más importantes fue el de tiempos de tratamientos de requerimientos y reclamos efectuados por el cliente, 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 importancia / desempeño, donde por medio de los principales atributos vinculados con la calidad del servicio prestado, nos permite detectar nuestros niveles de peligro, debilidad, aceptación y fortaleza, a fin de aplicar una mejora continua.

Resultados aspectos del servicio – Matriz de importancia/desempeño (Dic 2006)



5.6. Campañas de promoción y publicidad

Al contar la organización con una política de valores, las pautas y modalidades para las campañas de promoción y publicidad que realiza la empresa, está sostenida por uno o varios de ellos.

La Compañía distribuye conjuntamente con sus facturas de energía, folletos informativos propios contemplando aspectos tales como: seguridad en el hogar, eficiencia en el uso de la energía e información general relacionada con el producto que comercializa. Adicionalmente también incluye folletería de proveedores de diferentes productos, testeados en su calidad con ventajas promocionales para los Clientes de EDESUR.

ESTADO





6.1. 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.

6.2. 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 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.

Sobre el cierre del ejercicio y 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.

Este será el primer incremento en su remuneración que recibirá EDESUR desde la devaluación y será aplicado, recién cuando se publiquen las correspondientes resoluciones del Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE), 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.

6.3. 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.

Durante 2006, se han logrado avances en la cobranza de las deudas del Estado Nacional por el consumo en asentamientos de la provincia de Buenos Aires, recaudando por tal concepto \$20,3 millones.

SOCIEDAD



La Responsabilidad Social constituye un compromiso que EDESUR estableció 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.

Siempre hemos considerado como parte de nuestra misión el desarrollo de la comunidad, el bienestar de los niños, la integración de personas con capacidades diferentes, la concientización y la información sobre el uso seguro y eficiente de la energía eléctrica. Como la integración con la comunidad, el aprendizaje y la docencia son valores definidos en el proyecto corporativo de EDESUR, hemos desarrollado entre otras las siguientes acciones:

7.1. Comunicación

Campaña de publicidad

EDESUR desarrolló en 2006 una campaña de publicidad sobre el uso seguro y racional de la energía eléctrica, donde los chicos dan consejos para el ahorro de energía en las emisoras con mayor audiencia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Antes, se había realizado la campaña de publicidad institucional denominada “Con la energía de la gente”, protagonizada por seis profesionales de la empresa que se transformaron en la voz y el rostro de la Compañía en los medios. La Campaña fue pautaada también en las principales radios AM y FM, en las señales de TV por cable y en diversos programas periodísticos de TV por cable que cuentan con el auspicio de la Compañía.



7.2. Educación

El viaje de la energía

En 2006, EDESUR, puso en marcha “El viaje de la energía”, una respuesta ambiciosa a la pretensión de informar en forma generalizada a la comunidad –eligiendo hacerlo a través de las escuelas y de sus comunidades educativas (niños, docentes y familias)- sobre cómo funciona la electricidad, cómo llega a nuestros hogares y cómo usarla en forma segura y con criterios de uso racional.



“El viaje de la energía” es una propuesta educativa que se ha desarrollado para informar, educar y motivar a las nuevas generaciones sobre los aspectos más significativos de la energía eléctrica: la generación, la transmisión, la distribución de la electricidad, el cuidado del medio ambiente, la seguridad y el consumo racional.

Esta campaña fue declarada de interés educativo por el Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología de la Nación y se propone llegar a más de 1.600 escuelas de EGB que

existen en nuestra área de concesión, tanto públicas como privadas.

El proyecto está dirigido a la escuela básica a través de contenidos y enfoques que tienen en cuenta los objetivos formativos relativos a la edad y a los núcleos de aprendizaje previstos en los diseños curriculares.

Para ello, esta iniciativa ofrece la posibilidad a las escuelas y a los docentes, en el área de concesión de EDESUR, de recibir de manera totalmente gratuita un kit compuesto por variados instrumentos didácticos: una guía para el docente, que incluye una introducción del proyecto, información general y adicional sobre el tema y una propuesta de actividades; 35 cuadernillos individuales para los alumnos con ejercicios, informaciones, curiosidades que permiten descubrir y “vivir” la energía; un video; varios afiches para el aula y para la escuela; un CD-ROM y 35 folletos / calendario dirigidos a las familias para dar continuidad al recurso aún fuera del ámbito escolar.

En el marco de “El viaje de la energía” se realizará un concurso para desarrollar los conocimientos y el ingenio. Invita a los alumnos a participar proponiendo ideas relativas a cómo llega la energía eléctrica desde que se genera hasta las casas, a través de trabajos producidos luego de desarrollar los temas en clase.

Desde la primera comunicación con las escuelas hasta el 30 de junio de 2006 se recibieron más de 1.600 solicitudes correspondientes a 570 escuelas: 148 de la Ciudad de Buenos Aires y 422 del Gran Buenos Aires. Esto significa que más del 35% de las escuelas ubicadas en el área de concesión de EDESUR han solicitado participar en esta iniciativa.



Campaña “EDESUR por los chicos”

La Campaña “EDESUR por los chicos” enseña conceptos básicos sobre el uso seguro, eficiente y racional de la energía eléctrica a los niños de edad preescolar.

A través de esta Campaña, EDESUR ha llegado a más de 100.000 chicos en el marco del área de concesión de la empresa. Se trata de un espectáculo compuesto por una Obra de Títeres “Misión Precaución” especialmente ideada para los chicos, con los personajes de la Campaña: Dicri, nuestro Super Héroe, Luciana, Lucero, Tubito, Oscur, Luci y Eli.



Esta Campaña de educación esta destinada a difundir los conceptos de uso seguro, racional y eficiente de la electricidad entre niños de 4 a 8 años, a través de obras teatrales y material ofrecido en las escuelas y centros municipales. Se realiza a través de una obra de teatro con personajes creados a tal fin que mediante canciones y situaciones cotidianas brindan los conceptos de uso seguro, eficiente y racional de la electricidad. Finalizando el evento se entrega material didáctico para trabajo en las escuelas y un kit para cada chico (mochila, libro para pintar, etc.).

Así también, la Campaña EDESUR por los chicos participó de Eventos Solidarios que se realizaron con motivo de la celebración del Día del Niño, y a beneficio de la sala de Pediatría del Hospital Pirovano, la Red Solidaria y el Club Atlético River Plate; EDESUR llevó al evento el espectáculo educativo y un espacio de juego donde los niños podían dibujar, pintar los personajes de la campaña, exhibir sus dibujos en una cartelera especial y participar de un juego de la oca de gran tamaño.

Un capítulo aparte de esta iniciativa es el capítulo especial para chicos hipoacúsicos de la Campaña EDESUR por los chicos.

Esta campaña de educación está destinada a difundir los conceptos de uso seguro, racional y eficiente de la electricidad entre niños de 4 a 8 años, a través de una maestra jardinera hipoacúsica y material didáctico ofrecido en las escuelas especiales.



Espacio de Juegos EDESUR

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.

El Espacio fue presentado en la Feria del Libro Infantil y Juvenil y en la celebración del Día del Niño denominada "River Solidario".

Asimismo, esta actividad se presentó como parte del programa "Empresa y Familia" en ocasión de la visita a la Compañía de los hijos de los trabajadores.



Programa de pintura de murales en subestaciones

EDESUR desarrolla este programa junto con la Dirección General de Escuelas Primarias de la Secretaría de Educación del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Con el aporte de EDESUR, los alumnos aprenden la técnica del mural en la asignatura "Actividades Plásticas" y a su vez, colaboran con el mejoramiento del barrio.

A través de esta iniciativa ya han pintado murales alumnos de escuelas primarias de los barrios de La Boca, Flores, Caballito, Parque Centenario, Pompeya, Villa Luro, Boedo y Once.

Indicadores	1999 / 2003	2004	2005	2006
Cantidad de alumnos que participaron	*400	500	250	150
Cantidad de escuelas	7	8	7	2
Cantidad de murales pintados	7	16	7	2
Cantidad de subestaciones	5	1	1	1

* Murales pintados entre 1999 y 2001

7.3. Comunidad

Campaña de búsqueda de chicos perdidos

EDESUR firmó en el año 2002 un convenio con la organización no gubernamental Missing Children de Argentina y comenzó a difundir a través de sus facturas de energía eléctrica las fotos de chicos perdidos, colaborando con la búsqueda de los menores que faltan de su hogar.

En el ámbito de la promoción social y los derechos del niño, EDESUR ha sostenido por cuarto 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 de energía eléctrica, para la divulgación de fotos de niños que están ausentes de sus hogares.

Sobre un total de 45 fotos publicadas en las facturas de EDESUR desde el inicio de la campaña, en el mes de noviembre de 2002, se resolvieron favorablemente 33 casos (73%).



Programa de colaboración con comedores infantiles Campaña "Nuestro aporte + su vuelto = comida para + niños"

Con este programa contribuimos con la alimentación de los niños que viven en las zonas más humildes del área de concesión de EDESUR en el Gran Buenos Aires, donde el hambre se ha transformado en un grave flagelo.

A partir del año 2003 la empresa firmó un convenio con Cáritas Argentina Comisión Nacional, reconocida institución de la Iglesia en materia de ayuda social, para sumar su experiencia y el aporte de los clientes a través de la donación del vuelto del pago de sus facturas en las oficinas comerciales de la compañía. Para ello, se lanzó la Campaña "Nuestro Aporte + su vuelto = comida para más niños" que es certificada por el auditor externo de EDESUR.

EDESUR, es la única empresa privada que trabaja diariamente en los bolsones de pobreza más extremos: allí la compañía distribuye el suministro eléctrico, lee medidores, atiende a sus clientes, lucha contra el hurto de energía, en definitiva, presta el servicio público más esencial.

Por ello, la empresa tomó la decisión de entregar alimentos a los comedores donde reciben su única ración diaria de comida miles de niños, disponiendo del personal necesario para desarrollar la logística de este Programa que se ocupa de detectar la existencia de los comedores, entrevistar a sus responsables y entregar los alimentos sin intermediarios garantizando que las donaciones llegan a los niños, que son los principales afectados por el flagelo de la pobreza y la indigencia extrema.

Por cuarto año consecutivo, EDESUR desarrolló, junto con Cáritas Argentina, el programa de donación de alimentos a comedores comunitarios en las zonas más pobres del sur del Gran Buenos Aires.



	2004	2005	2006
Kilos de Alimentos	420,213	401,556	392,634(*)
Litros de Aceite	19,800	17,613	17,730
Cantidad de Chicos	133,869	116,960	132,947
Cantidad de Comedores	645	576	570
Donación de Vuelto en \$	342,785	369,238	298,267
Actos de Donación	1,691,708	1.757.656	1,551,423

(*) Kilos de alimentos en 2006, incluye la leche.

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, se donaron más de 37.800 kilogramos de papel y cartón para reciclar.



Casa FOA

EDESUR auspició la realización de la XXIII edición de "CASA FOA Exposición de Arquitectura, Diseño y Paisajismo", una de las más prestigiosas muestras de diseño de Latinoamérica en la cual, además, se recaudan fondos para la investigación y la docencia en la Fundación Oftalmológica Argentina. Este año la muestra se desarrolló en un antiguo edificio frente al Parque Lezama donde funcionó la fábrica de galletitas Canale, todo un símbolo de esplendor para los barrios de La Boca, Barracas y San Telmo.

En la inauguración de la muestra, EDESUR entregó el "Premio al Espacio Mejor Iluminado".

Convenio con INCUCAI: "Donar es vida"

A través del convenio que EDESUR firmó con el INCUCAI (Instituto Nacional Central Único Coordinador de Ablación e Implante), la Compañía envió a todos sus clientes residenciales un folleto informativo sobre "donación y trasplante", donde se explica y crea conciencia sobre la importancia de donar órganos.



Convenio con Ministerio de Salud y Ambiente de la Nación: "Abandone y Gane"

A través del convenio que EDESUR firmó con el Ministerio de Salud y Ambiente de la Nación, se realizó la difusión del concurso "Abandone y gane", organizado por dicha cartera. Se envió a más de un millón de clientes residenciales un folleto con las bases del concurso para que los fumadores participen y puedan tener una motivación adicional para dejar de fumar.

Este convenio incluirá nuevas iniciativas en el futuro demostrando de este modo la predisposición de la Compañía para colaborar en materia social con la comunidad.

Donaciones

EDESUR mantiene su política de auspicios y donaciones con el objetivo de apoyar iniciativas desarrolladas por instituciones de bien público de reconocida trayectoria. Entre otras instituciones, EDESUR ha colaborado con Defensa Civil, la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Buenos Aires, la Conferencia Episcopal Argentina (Colecta Más por Menos), la Fundación para las Artes y el Banco de Alimentos.



7.4. Cultura

EDESUR y la cultura



Con el objeto promover el arte y la cultura e integrar personas con capacidades diferentes, EDESUR creó en sus oficinas comerciales un espacio alternativo de expresión artística. Las exposiciones son auspiciadas por la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas (CONADIS), organismo dependiente de la Presidencia de la Nación.

Las exposiciones se realizan en nuestros salones comerciales. Los convenios tienen una duración estimada de entre 3 y 6 meses y se busca "rotar las expresiones artísticas" por varias de nuestras oficinas, de modo que una mayor cantidad de clientes pueda acceder a su apreciación.

También se realizaron convenios con grupos de artistas, que son clientes de la Compañía, como el IMCA (Instituto Municipal de Cerámica de Avellaneda).

Dentro de nuestra campaña "EDESUR y la Cultura", nace el "Programa Nuestras Raíces", éste apunta a contribuir con la difusión de nuestra cultura, promoviendo y reconociendo las artesanías y a los artesanos que enriquecen permanentemente el patrimonio cultural.

En el año 2005, más de 60 artistas presentaron sus obras en 10 exposiciones organizadas por EDESUR en sus oficinas comerciales.

Programa Nuestras Raíces - Muestra Casa del Chaco

Exposición de Grupo de Docentes - Técnica batik

Exposición Egresados Cátedra de grabado EMBA

Programa Nuestras Raíces - Asociación Arte y Esperanza - (arte aborígen y criollo)

Exposición Cuerpos Pregnantes

Exposición Homenaje al Maestro Aldo Severi

Exposición de Pintura no figurativa - Artista Beatriz Demarchi

Exposición Escuela Municipal de Bellas Artes de Quilmes

Entre el año 2002 y el año 2005 se realizaron 20 exposiciones.



7.5. Reconocimiento Externo

Los premios y distinciones representan el reconocimiento externo a la gestión de EDESUR y todos sus trabajadores, ya que son una expresión de la transformación operada en la compañía.

En 2006, EDESUR recibió distintos premios y reconocimientos. Ellos fueron:

- Premio “ACDE-Enrique Shaw” 2006: hacia una empresa humana, productiva y socialmente responsable.

El Premio fue instituido en 1989 por la Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa con el objeto de premiar a las empresas que realizan un esfuerzo sostenido para lograr la coherencia entre sus prácticas organizacionales y sus valores, y que se distinguen por desarrollar una gestión plenamente humana, altamente productiva y socialmente responsable. EDESUR fue ganadora de la edición 2006 en el rubro “Grandes Empresas”.



- “Mejor empresa de servicios públicos de Argentina” 2006: premio entregado por la consultora Centro de Estudios de Opinión Pública (CEOP) en base a su ranking de “Prestigio empresario” publicado en la edición del 22 de octubre del diario Clarín. El acto de premiación fue presidido por el Jefe de Gabinete de Ministros, Alberto Fernández.

- Premio a la “Innovación en Recursos Humanos”: otorgado a EDESUR por Meta4, junto con INFOBAE, Deloitte, Manpower y el IAE en virtud del programa “Empresa y Familia”.



- Premio “Responsabilidad Social Comunicativa” 2006: otorgado a EDESUR por su programa de búsqueda de niños perdidos desarrollado junto con Missing Children Argentina. La distinción fue entregada por el Vicepresidente de la Nación, Daniel Scioli.

- Reconocimiento de la Asociación Conciencia: entregado por las autoridades de dicha entidad en un acto desarrollado en el Honorable Congreso de la Nación, en virtud del compromiso de EDESUR con el desarrollo de programas educativos.





- **Ranking de Transparencia Empresarial:** EDESUR se ubicó entre las diez empresas más transparentes de la Argentina según el "Informe 2006 sobre transparencia empresarial" elaborado por la consultora Comunicación, Investigación y Opinión (CIO) y publicado por la revista Imagen.

- **Ranking de Responsabilidad Social Empresarial:** EDESUR se ubicó entre las quince empresas más socialmente responsables de la Argentina, según el ranking elaborado por la revista Mercado, una de las más tradicionales revistas de negocios del país.

Empresas	SI	NO	NO SABE	TOTAL
1 LA SEFEN S.A.	91,6	4	4,4	100
2 LA FARMACIA DE LOS ANDES	82,8	8,4	8,8	100
3 FORD	78,9	9,7	1,2	99,8
4 GAS NATURAL	74,3	19,6	6,9	100
5 EDENSA	72,2	16,5	11	98,7
6 GAS NATURAL	68,9	10,6	19	90
7 EDENSA	63,2	14,1	22,7	100
8 EDENSA	61,8	10,9	27,2	100
9 EDENSA	60,4	16,8	22,8	100
10 NATURA	68,1	23,7	11,1	100
11 SONY	58,2	23,1	21,2	100
12 SONY	57,4	23,2	19,4	100
13 SONY	56,1	23,3	20,6	100
14 GAS NATURAL	56,1	27,5	16,2	100
15 EDENSA	55,4	22,9	17	100
16 NATURA	54,7	16,1	29,2	100
17 SONY	54,5	8,5	37,0	100
18 COCA COLA	54,4	22,5	23,1	100
19 MICROSOFT	50,7	17,9	31,3	100
20 SONY	52,6	21,6	25,8	100

Para EDESUR, la Responsabilidad Social constituye un compromiso que la empresa establece 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. Se trata de una forma de gestión permanente y continua, incluida en los ejes estratégicos de la compañía.

Las acciones realizadas por EDESUR y presentadas en estas páginas, están orientadas a generar capacidades para fomentar el desarrollo sustentable en la sociedad y su continuidad está directamente relacionada con la capacidad de la empresa de alcanzar sus metas.

MEDIO AMBIENTE





8.1. 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 1500 documentos estandarizados para favorecer la cooperación, comunicación y coordinación en el accionar interno de la Empresa, estableciendo pautas preventivas y correctivas que aseguran nuestro accionar.
- La evaluación y calificación de oferentes, proveedores y contratistas, en sus prestaciones de medio ambiente, calidad y seguridad.
- Un sistema de evaluaciones internas que permitieron 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 y los Trabajos con Tensión en Alta y Media Tensión con la norma OHSAS 18001.

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.

Simultáneamente 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.



La implementación y mantenimiento de estos Sistemas de Gestión, respaldan y facilitan el compromiso empresarial 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.

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



Desde Diciembre de 2001 EDESUR ha certificado su Sistema de Gestión Ambiental (SGA) según requisitos de la Norma ISO 14001/96, que fue renovado en Diciembre de 2004 según requisitos de la última versión vigente (2004). Se requirió un gran esfuerzo que culminó exitosamente. Sin embargo, no lo consideramos como una meta sino solo como un punto de partida para que, a través de la mejora continua del SGA y su integración a nuestras actividades diarias de trabajo, vayamos dejando “la huella ambiental” a las generaciones futuras. Todo esto es posible solo con el compromiso y esfuerzo individual y colectivo de todo el personal de EDESUR y sus proveedores, contratistas y usuarios.

8.2. Compromiso con la Protección del Entorno

8.2.1. Gestión de los Residuos

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.

8.2.2. Proyectos de Infraestructura.

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.

La gestión y disposición final de los residuos generados, se realiza respetando el marco legal vigente, favoreciendo el reciclado y reutilización (más del 60% 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.

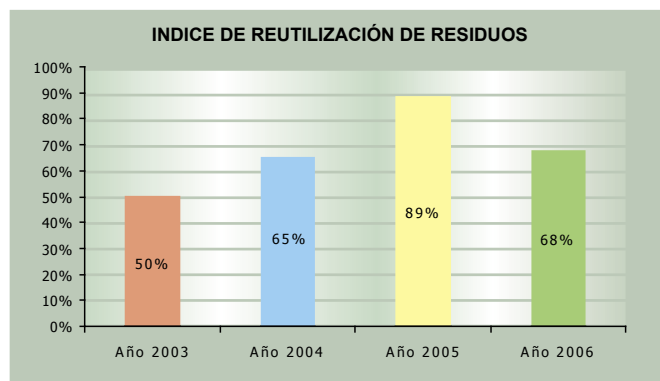
8.2.3. Preservación de los Recursos Naturales

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:

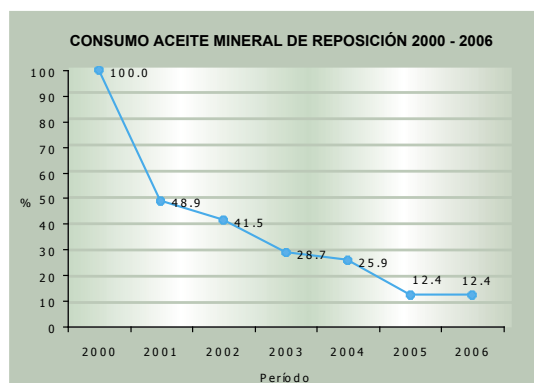
8.2.3.1. Reciclado de Residuos

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



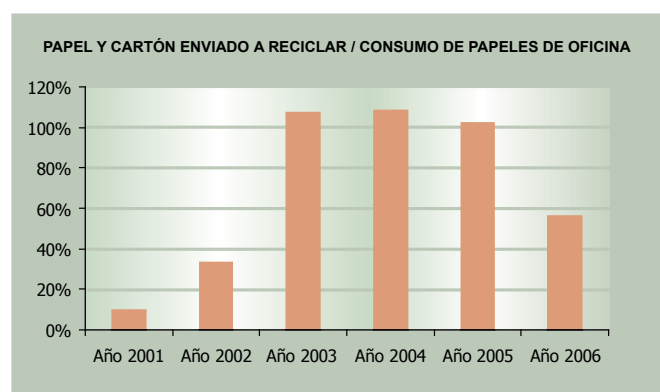
8.2.3.2. Consumo de Aceite Mineral de Reposición

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 2006 se ha consumido solamente el 12,4 % de esa cantidad.



8.2.3.3. Programa de reciclado de papel

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 más de 220 toneladas de papel lo que equivale a salvar más de 2600 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.

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.

8.2.4. 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, EDESUR aporta al uso racional y preservación de los Recursos Naturales.

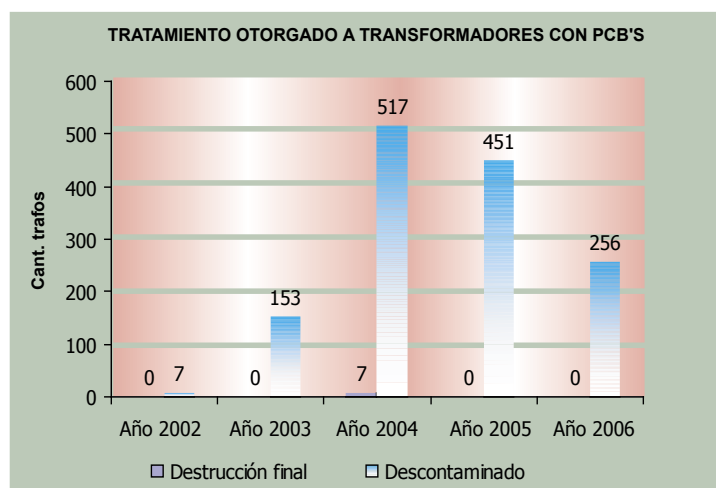
En el año 2001 la empresa completó la exportación de más del 99,5% del PCB's para su disposición final, reduciendo significativamente el pasivo ambiental heredado.

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.

Desde el inicio de la aplicación de la técnica se han descontaminado 1.384 transformadores que representan el 89 % de los equipos a declorinar.

El siguiente gráfico muestra la evolución en los últimos años, quedando un pequeño remanente de 170 equipos para descontaminar.



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.



8.2.5. Mediciones y control de los CEM

En el Plan de Gestión Ambiental (PGA) para los años 2004 y 2005, se había previsto realizar mediciones en 22 Subestaciones de Transformación, programa que se cumplió en un 100%.

Para este mismo período, también se cumplió con el 100% de las mediciones de puesta a tierra (PAT) en 28 Subestaciones.

Ambos parámetros garantizan su correcto funcionamiento desde el punto de vista de la Seguridad y el Medio Ambiente.

8.2.6. Mediciones y control de Ruidos

Durante el período de los años 2004 y 2005, estaba prevista la medición de niveles sonoros en los límites de 20 subestaciones de transformación, que fueron cumplidas, salvo el caso de la SE Rigolleau que todavía no se encuentra en servicio. Todas estas mediciones fueron realizadas dentro del predio propio.

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 2005 hemos soterrado 14 Kms de líneas de transmisión con una inversión del orden de los \$1.190.000.

Asimismo, se ha realizado el cambio de cable desnudo por cable preensamblado en trayectos que suman 165 Kms de extensión y que significaron una inversión de \$2.900.000.

Durante el período de los años 2006 y 2007, está prevista la medición de niveles sonoros en los límites de 20 subestaciones de transformación, programa que se viene cumpliendo satisfactoriamente. Todas estas mediciones son realizadas dentro del predio propio.

Durante el año 2006 hemos soterrado más de 11 Kms de líneas de transmisión con una inversión del orden de los \$1.220.000.

Asimismo, se ha realizado el cambio de cable desnudo por cable preensamblado en trayectos que suman 180 Kms de extensión y que significaron una inversión de \$4.200.000.

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 reducir el riesgo de emitir efluentes con parámetros fuera de norma e identificar aquellas instalaciones que por algún tipo de incidente puedan emitir efluentes con estas características de forma de remediar los impactos generados.

Durante el período 2006 y 2007 se están realizando mediciones en 20 áreas o sectores de la Empresa.

8.3. Respuestas a la comunidad

En este aspecto, se ha trabajado para mejorar la comunicación con los clientes y marcar una tendencia de disminución de la cantidad de reclamos ambientales realizados.





Se ha aumentado la participación de representantes de EDESUR en charlas de debate, reuniones y presentación de la problemática ambiental en distintos foros y asociaciones como expresión de la real preocupación y compromiso de la empresa y su gente en las cuestiones medioambientales.

Desde el año 2000, asegurando el cumplimiento legal ambiental y para realizar la remoción de pasivos existentes, se han implementado iniciativas tendientes a la disminución de perturbaciones a la comunidad, tales como:

- Atenuación de ruidos en Subestaciones
- Ingeniería de segregación y gestión de residuos
- Compra de equipo para desagote de cámaras inundadas
- Adecuación de instalaciones minimizando emisiones de Campos Electromagnéticos más allá de lo exigido legalmente
- Soterramiento de redes

Durante el año 2002 se atendieron 247 consultas relacionadas con temas ambientales; durante el año 2003 se realizaron 595 consultas; durante el año 2004 se recibieron 337 consultas; durante 2005 se recibieron y gestionaron 456 consultas y durante 2006 fueron realizadas por clientes de la compañía 284 consultas e inquietudes.

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:

8.3.1. 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

8.3.2. Plan mejora de subestaciones

EDESUR realizó obras de recuperación y mantenimiento de las áreas internas y externas de las subestaciones en los rubros de mampostería, pintura, iluminación, drenajes, seguridad, señalización, mejoras y pavimentación en los caminos de acceso.

8.3.3. Innovación en Centros de Transformación aéreos

EDESUR realizó cerramientos portantes que ofician de telón en las plataformas ubicadas en zonas urbanas donde toman contacto con las viviendas dada su proximidad a la línea de edificación.



8.4. 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 70% del total de residuos generados.
- Hemos reducido el consumo de aceite de los equipos transformadores, llegando a un valor actual que representa aproximadamente el 13 % del consumo del año 2000.
- Desde el año 2000 se han reciclado más de 220 toneladas de papel, marcando una tendencia en alza para los próximos años, considerando un consumo constante de este insumo.
- Desde el año 2002 a la fecha, se han

decolorado más de 1384 transformadores contaminados con PCBs, siendo nuestro objetivo cubrir la totalidad de estos equipos antes 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 las distintas consultas y reclamos.

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 generaciones futuras.

Sostenible para EDESUR significa crecimiento, teniendo en cuenta la responsabilidad social en las sociedades en las que operamos, el empleo eficiente de los recursos, de forma que nuestro impacto sobre el medio ambiente sea aceptable, y la creación de riqueza para aquellos que en ella invierten, trabajan o sirven con nuestros servicios.

Adoptando este concepto, EDESUR se encuentra implementando un Plan Estratégico de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible (PEMADS) previsto para el período 2005 – 2007.

Este plan está formulado con el objeto de definir el camino hacia la coordinación de los objetivos ambientales, sociales y económicos que conforman la Estrategia de Sostenibilidad de la Empresa. En tal sentido, está armonizado con el plan estratégico general de la organización y sirve como instrumento para concretar los asuntos inherentes al concepto de la Sostenibilidad.

Con él se pretende ser:



Responsable

Poner en valor el compromiso de EDESUR con la sociedad en las que opera y a la que sirve, de forma que conozca sus responsabilidades ambientales y sociales y actúe en consecuencia en todo momento.

Eficiente

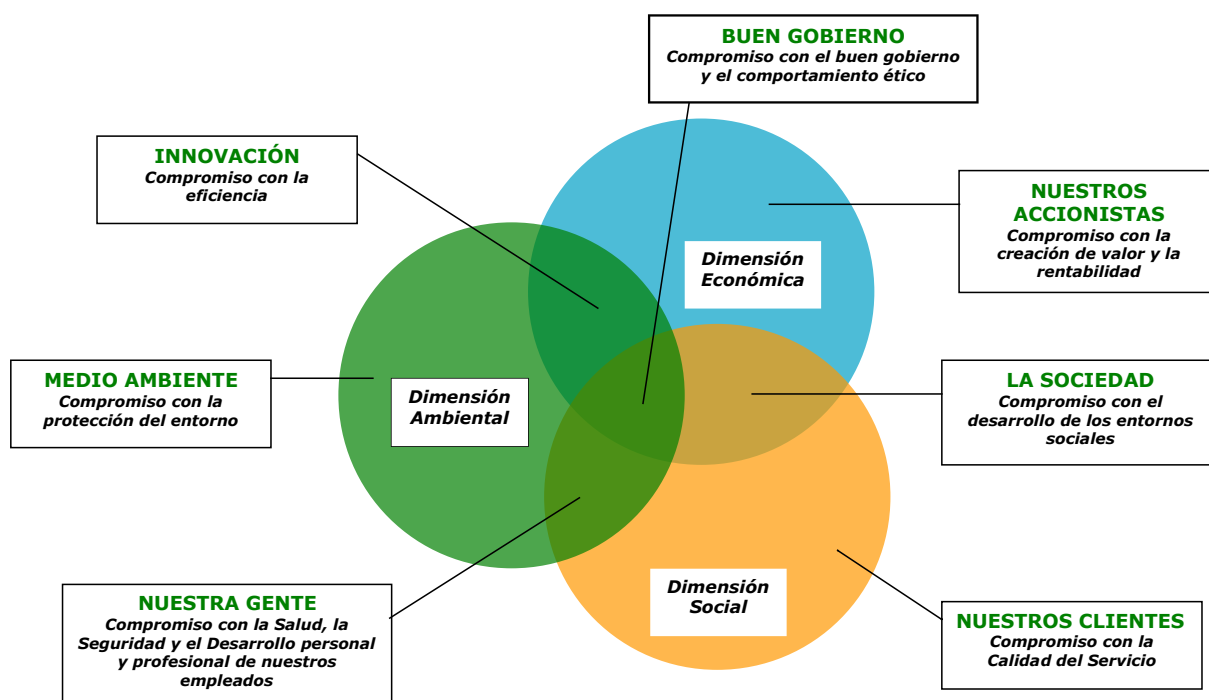
Asegurar el incremento del valor de las operaciones al mismo tiempo que se disminuye el empleo de los recursos naturales que consumimos minimizando así los riesgos derivados de entornos normativos ambientales que de otro modo pondrían en peligro la viabilidad futura de la compañía.

Competitivo

Aprovechar las oportunidades del desarrollo sostenible para la creación de valor persistente de la compañía con el fin de incrementar su ventaja competitiva y su atractivo para los inversores, y al mismo tiempo genere riqueza para las demás partes interesadas.

Los compromisos por un desarrollo sostenible que se exponen a continuación constituyen la guía y fundamento de nuestro comportamiento en este terreno.

NUESTRO COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE



GRI Y PACTO GLOBAL





La siguiente tabla muestra la relación de la información presentada en este primer Informe de Responsabilidad Social de EDESUR con los indicadores de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI (Global Reporting Initiative) y los diez principios del Pacto Global.

Informe de Responsabilidad Social – EDESUR - 2006	Indicadores GRI	Principios Pacto Global
PRESENTACION	1, 3	
1. EMPRESA		
1.1. Misión	1, 2	1, 7, 8, 9, 10
2.2. Valores	1, 2	1, 7, 8, 9, 10
1.3. Ejes Estratégicos de la Gestión	1, 2	10
1.4. Código de Conducta	SO3	1, 2, 3, 4, 5, 6
1.5. Adhesión Pacto Global	4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
2. DIRECCION		
2.1. Accionistas	4	
2.2. Composición del Directorio	4	
2.3. Estructura y funcionamiento	4	
2.4. Organigrama	4	
2.5. Comités	4	10
3. RECURSOS HUMANOS		
3.1. Características de la org.	LA1, LA2, LA4, LA13	3
3.2. Estrategia de RRHH		6
3.3. Selección de Personal		6
3.4. Desarrollo de RRHH	LA3	3
3.5. Capacitación	LA8, LA10, LA 11, HR8	4, 6
3.6. Desempeño	LA12	
3.7. Comunicación interna		
3.8. Clima organizacional	LA3	3
3.9. Relaciones laborales		
3.10. Prevención de Riesgo	LA7	
3.11. Salud	LA7	6
3.12. Conciliación Empresa-Filia	LA8	4, 5, 6
3.13. Innovación		9
4. PROVEEDORES		
4.1. Licitaciones		1, 2, 4, 5
4.2. Selección de sistemas de lic	EC7	1, 2, 4, 5
4.3. Compromiso con el país	EC6	
4.4. Capacitación contratistas	LA8	4, 6
5. CLIENTES		
5.1. Mercado atendido		
5.2. Gestión de relaciones		7, 8
5.3. Nivel de satisfacción	PR5	
5.4. Gestión de reclamos	RN6	7
5.5. Seguimiento de procesos		
5.6. Campañas de promoción		8
6. ESTADO		
6.1. Colaboración con autoridades		10
6.2. Carta de entendimiento y Acta acuerdo		10
6.3. Acuerdo Marco		10
7. SOCIEDAD		
7.1. Comunicación	EN6	7, 8
7.2. Educación	EN6	5, 7, 8, 9, 10
7.3. Comunidad		5
7.4. Cultura		6
7.5. Reconocimiento externo		
8. MEDIO AMBIENTE		
8.1. Certificaciones sistemas de gestión		1, 2, 7, 8, 9, 10
8.2. Protección del entorno	EN2; EN22; EN24; EN27; EN21; EN26	7, 8, 9
8.3. Respuestas a la comunidad	S01; EN12; EN26	7, 8, 9
8.4. Resultados	EN24; EN22	7, 8, 9