Pacto Global
Señores

Ratificación de compromiso

Como Presidente del Ente Provincial de Energía del Neuquén, organismo prestador del servicio de transporte, distribución y generación aislada de energía eléctrica, me es grato compartir un nuevo ejercicio de la Comunicación del Progreso.

En el año 2004 EPEN adhirió al Pacto Global asumiendo un compromiso público que se expresa a través del modelo de Responsabilidad Social Empresarial del organismo.

En esta oportunidad, ratifico nuestra adhesión a los diez principios implementados por el Pacto Global; visión que compartimos por el sólo hecho de ser un ente autárquico y descentralizado de la administración pública provincial, que basa sus acciones en los valores de transparencia y honestidad, comunicación efectiva, actitud proactiva, compromiso con la calidad, la seguridad, el medio ambiente y la responsabilidad social.

Es nuestra intención continuar trabajando en la implementación de los diez principios universales en nuestras estrategias y operaciones.

Presento a continuación la Comunicación del Progreso correspondiente al año 2013 la que detalla las acciones desarrolladas en el marco de nuestro compromiso voluntario.

Ing. Omar A Palavecino
Presidente

COP 2013 – Ente Provincial de Energía del Neuquén

Nombre de la Compañía: Ente Provincial de Energía del Neuquén
Dirección: La Rioja 385 de la Ciudad de Neuquén
Provincia: Neuquén ; Argentina
Código Postal: Q8300BCE
Tel: 54 0299 4456605
Website: www.epen.gov.ar
Tipo de Actividad: Generación, transporte y distribución de energía eléctrica

Nombre del alto Ejecutivo:

Gerente General: Ing. Francisco Zambón
Nombre y cargo del contacto:
Área de Planeamiento: Lic. Teresa Temossi

DERECHOS HUMANOS

- **PRINCIPIO 1: APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS PROCLAMADOS EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL**

- **PRINCIPIO 2: ASEGURARSE DE NO ACTUAR COMO CÓMPLICES DE VIOLACIONES DE LOS DERECHOS HUMANOS**

NUESTRO COMPROMISO

La organización garantiza el respeto por los derechos humanos, velando el compromiso hacia sus grupos de interés, valorando la diversidad y no siendo cómplice de discriminaciones.
El EPEN promueve las condiciones que le permiten crear una buena relación entre los trabajadores, la empresa y los restantes grupos de interés. Nuestros empleados; son considerados individuos valiosos con derechos y obligaciones. Respetamos su dignidad, brindándoles oportunidades de crecimiento personal. Empresa cuenta con un Convenio Colectivo de Trabajo propio donde se excluye cualquier factor de discriminación particular como el status, sexo, orientación sexual, etnia o nacionalidad.

PROCESOS O SISTEMAS

La Misión y los Valores del EPEN expresan el respeto a los Derechos Humanos; sobre aquellos se sustentan las actividades que en la materia se desarrollan.
Desde la creación de esta organización, se ha fortalecido la relación con los diferentes grupos de interés manteniendo un reconocido compromiso local y social.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

P1 Acción: Promoción de eventos culturales Descripción: Participación y apoyo a varias comunidades del interior de la provincia en oportunidad de sus fiestas populares
P1 y P2 Acción: Promoción de la educación Descripción: Se incentivó la culminación de estudios del personal de la empresa a nivel primario y medio
P1 Acción: Campaña "Hagamos Click – Cuidemos la Energía" Descripción: Organizada por la Secretaría de Energía de la Nación y en el marco del Programa de Educación sobre el Uso Racional de la Energía del EPEN, se realizaron los talleres de concientización en escuelas nivel primario de la provincia. El propósito perseguido fue desarrollar en el infante nuevas conductas y actitudes relacionadas a los temas energéticos a partir del conocimiento de su origen y forma de producción, el uso de la energía y los artefactos que se emplean a diario en el hogar y la difusión de buenas

prácticas de consumo y uso de la energía, mediante la realización de juegos educativos y obras de teatro didáctica.
P1 Acción: Participación en el Programa de Reciclado de Plástico y Papel de la Fundación del Hospital de Niños Garraham. Descripción: Se envió a la Fundación del hospital de niños Garraham el material reciclable recolectado periódicamente en todas las áreas del E.P.E.N (papel y tapitas plásticas). Es una tarea de voluntariado del personal.
P1 Acción: Asistencia en equipamiento a establecimiento educativo Descripción: El EPEN, a través de su programa de padrinazgo a escuelas, realizó donaciones al Jardín Provincial Nº14 de la Ciudad de Neuquén. Este año sumó con la compra de equipos de acondicionamiento de aire para todo el establecimiento.
P1 y P2 Acción: Concursos de ingreso de personal EPEN Descripción: Se promueve la participación de los habitantes locales, especialmente de las comunidades originarias, en los concursos de ingreso de personal; para ello se realizaron jornadas de capacitación nivelatorias a fin de asegurar la igualdad de condiciones de todos los aspirantes.
P1 Acción: Apoyo al deporte Descripción: Apoyo al desarrollo de deportes para jóvenes y competencias regionales.
P1 Acción: Charlas informativas a la comunidad. Descripción: El EPEN colabora con la comunidad a través de sus especialistas en temas de interés local. Se realizó, con la colaboración de ADEERA, el curso sobre cables subterráneos en Neuquén. Se realizaron capacitaciones y charlas sobre Sistemas Fotovoltaicos instalados en Parques Nacionales.
P1 Acción: Asistencia social a empleados. Descripción: Como parte de la política sobre recursos humanos, el EPEN asiste profesional y económicamente a sus empleados.
P2 Acción: Cumplimiento normativo. Descripción: Como parte del compromiso y asegurando la competitividad y productividad, el EPEN vela por el cumplimiento normativo de sus contratistas, proveedores y servidores conexos.

MEDICIÓN DE RESULTADOS

72 bultos de papel enviados a la Fundación del hospital de niños Garraham
11 cajas de tapitas plásticas enviadas a la Fundación del hospital de niños Garraham
15 escuelas beneficiadas con la Campaña “Hagamos Click – Cuidemos la Energía”
Jornadas informativas a la comunidad
Entrevistas Médicas/Sociales a agentes asistidos desde el área SySO
Exámenes periódicos adicionales para la evaluación de riesgo cardiovascular.
Aniversarios y fiestas populares

ACTIVIDADES PLANIFICADAS PARA EL 2014

Continuar con la promoción de la identidad local
Continuar con acciones de apoyo a la cultura y la educación
Difundir el contenido de las convenciones internacionales sobre Derechos Humanos entre el personal del EPEN.
Promover y colaborar con iniciativas de voluntariado en el organismo
Se propone sumarse o adherirse a instituciones que promuevan la defensa de los derechos humanos.
Presentaciones institucionales

CONDICIONES LABORALES

- **PRINCIPIO 3: APOYAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA**
- **PRINCIPIO 4: ELIMINAR TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZADO O REALIZADO BAJO COACCIÓN**
- **PRINCIPIO 5: ABOLIR EL TRABAJO INFANTIL**
- **PRINCIPIO 6: ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN EN MATERIA DE EMPLEO Y CAPACITACIÓN**

NUESTRO COMPROMISO

El EPEN tiene un modelo de gestión compartida entre el estado y los trabajadores.
Somos responsables de nuestros empleados; que trabajan en más de 50 localidades del interior provincial y en todos los sectores.
El personal dispone de libertad para integrar sindicatos relacionados a las actividades.
Respetamos su dignidad y reconocemos sus méritos, brindándoles oportunidades de crecimiento en el ámbito laboral a través del Convenio Colectivo de Trabajo y de una capacitación adecuada a sus necesidades.-
Nuestro personal tiene libertad de expresar sus sugerencias o reclamos.
Existe igualdad de oportunidades de empleo, desarrollo y progreso para los empleados competentes.

PROCESOS O SISTEMAS

El EPEN está conducido por un Directorio que asegura la participación de los trabajadores a través de su representante elegido por votación directa de todos sus empleados; igual representación existe en el órgano de control interno. Esta forma de gobierno le ha permitido al EPEN asegurar el cumplimiento de valores tales como:

- ✓ Ejercicio responsable de la autoridad, promoviendo el respeto a las normas y a la convivencia entre sus miembros
- ✓ Actitud proactiva
- ✓ Compromiso con la capacitación continua y el desarrollo personal
- ✓ Protagonismo y responsabilidad social

El EPEN utiliza la negociación colectiva como forma constructiva para abordar los temas relacionados con las condiciones de empleo y laborales.
El EPEN interactúa con sus grupos de interés, especialmente con los contratistas involucrados directamente con los procesos, a fin de asegurar el cumplimiento de estos principios laborales.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

P3 y P4 Acción: Mejoramiento de las condiciones salariales. Descripción: Mediante la negociación colectiva, en el 2013, el EPEN adecuó el Convenio Colectivo de Trabajo incorporando mejoras salariales a todo el personal.
P3 y P4 Acción: Mejoramiento de las condiciones laborales. Descripción: Mediante la negociación colectiva se adecuaron distintos aspectos del Convenio Colectivo de Trabajo
P6 Acción: Sistema de evaluación de desempeño. Descripción: Se realizó la Evaluación de Desempeño anual que, desde la implementación del Convenio Colectivo de Trabajo, es uno de los elementos valorativos que sirve para definir ascensos y promociones del personal de manera objetiva y transparente.
P4 y P5 Acción: Seguimiento y control de los contratistas. Descripción: Mediante el seguimiento de los contratos se fiscalizan las condiciones laborales de los trabajadores garantizando la erradicación de prácticas indebidas.
P6 Acción: Llamado a concursos de ingreso de personal. Descripción: Mediante la aplicación del Reglamento de Concurso de personal y contratación transitoria, se efectuaron los llamados a concurso de personal asegurando la no discriminación.
P6 Acción: Capacitación a líderes. Descripción: Para asegurar la igualdad de oportunidades de empleo, desarrollo y progreso de los empleados competentes, se efectuó un Taller de Comunicación Eficaz para Potenciales Líderes de la organización.
P4 y P6 Acción: Desarrollo de encuesta de clima laboral. Descripción: Se realizó la encuesta de clima laboral 2013 en todo el ámbito de la empresa

MEDICIÓN DE RESULTADOS

99% Porcentaje de empleados cubiertos por contrato colectivo de trabajo.
82% Porcentaje de empleados afiliados a sindicatos.
100% Porcentaje de empleados evaluados por el sistema de evaluación de desempeño
Concursos de ingresos
Encuestas de clima contestadas

Actividades planificadas para el 2014

Trabajar en una reforma jubilatoria para el personal operativo.
Mejorar el proceso de evaluación de desempeño del personal del EPEN en el marco del Convenio Colectivo de Trabajo.
Continuar con el mejoramiento de las condiciones laborales.

MEDIOAMBIENTE

- **PRINCIPIO 7: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR UN ENFOQUE PREVENTIVO FRENTE A LOS DESAFÍOS MEDIOAMBIENTALES**
- **PRINCIPIO 8: ADOPTAR INICIATIVAS PARA PROMOVER UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL**
- **PRINCIPIO 9: LAS EMPRESAS DEBEN ALENTAR EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE TECNOLOGÍAS RESPETUOSAS DEL MEDIOAMBIENTE**

NUESTRO COMPROMISO

El compromiso del EPEN es trabajar con calidad, manteniendo y asegurando el cuidado del Medioambiente y la mejora continua. Para ello implementa una gestión ambiental competente con las directrices legales y las iniciativas voluntarias. La Política ambiental atraviesa, de forma transversal, a toda la organización. Se trabaja en la protección ambiental, tal como se define en la política aplicable a las actividades de transporte y transformación de energía eléctrica.
El EPEN mantiene el compromiso de promover, difundir y utilizar tecnologías respetuosas del medioambiente para la generación de energía eléctrica con el fin de reducir el impacto ambiental de las emisiones antropogénicas.

PROCESOS O SISTEMAS

El EPEN utiliza un sistema de gestión ambiental como práctica voluntaria y desde el año 2003, en forma continua, ha certificado bajo los estándares internacionales ISO 14001:2004. Dentro de nuestro sistema de gestión ambiental, ocupa un lugar de privilegio el mantenimiento preventivo, cuyo objetivo es el control continuo y permanente de las instalaciones con riesgo de impacto ambiental significativo.
Los proyectos de ingeniería relativos a la generación, transporte y distribución de electricidad, son sometidos a evaluaciones de impacto ambiental a fin que sus impactos se mantengan dentro los niveles aceptables.
El EPEN reconoce al uso eficiente de la energía como una medida efectiva para lograr una significativa reducción de las emisiones de dióxido de carbono y otros gases de efecto invernadero.
Existe en la organización un Plan de Capacitación Continua, a partir del cual se desarrollan los programas de capacitación específicos para fomentar la conciencia ambiental.
El EPEN ha incorporado la generación de electricidad mediante la utilización de energías renovables y ha colaborado con grupos de interés para el desarrollo e implementación de proyectos de igual naturaleza.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

P9 Acción: Desarrollo de un proyecto de generación de energía eléctrica con biomasa forestal en Aluminé. Descripción: En el 2013 se completó el estudio de factibilidad del proyecto y se ha comenzado con la elaboración de la documentación para presentar a organismos de financiamiento.
P9 Acción: Promoción del uso de energías ambientalmente amigables Descripción: Durante el 2013 se han finalizado las obras correspondientes a la Microcentral hidroeléctrica Cochico y sistema híbrido eólico – diesel en Chorriaca. De esta forma se han cumplido los acuerdos correspondientes a las iniciativas de terceras partes para generación de electricidad a partir de fuentes renovables, mejorando la calidad de vida del poblador rural y disminuyendo el uso de combustibles fósiles. Descripción: En 2013 se instaló, en el servicio eléctrico de San Patricio del Chañar, un sistema fotovoltaico conectado a la red eléctrica. Constituye una experiencia piloto dentro del Programa "Interconexiones Fotovoltaicas a la Red Eléctrica en ambientes urbanos" (FITR 2013) en el marco del Convenio con IRESUD –consorcio público y privado-
P7 Acción: Mantenimiento de la Norma ISO 14001. Descripción: El EPEN mantuvo la certificación de la norma ISO 14001 con alcance a sus actividades de transporte y transformación de energía eléctrica. Continuó con las actividades de aseguramiento a través del Comité de Sistemas de Gestión.
P7 y P8 Acción: Gestión integral de residuos Descripción: Se actualizó y difundió la Guía de Manejo de Residuos Peligrosos para toda la organización. Descripción: Se continuó con la aplicación del Programa de Manejo de Residuos Especiales. Mantenimiento de las habilitaciones e inversiones en equipos. Descripción: Mantenimiento del estado "Empresa Libre de PCBs". Muestreos y seguimientos de equipos nuevos.
P7 y P8 Acción: Control de empresas contratistas Descripción: Se realizan los controles periódicos a las empresas contratistas, focalizando en el cumplimiento de los Planes de Gestión Ambiental y en la adecuada gestión de los aspectos ambientales más significativos. Descripción: Se asegura que las empresas de servicios ambientales tengan y mantengan las habilitaciones requeridas por la legislación vigente.
P8 y P9 Acción: Acompañamiento a pobladores rurales Descripción: se ha realizado un acompañamiento socioambiental a los pobladores rurales dispersos beneficiarios de los programas de abastecimiento con energía fotovoltaica.; con un enfoque formativo sobre el uso adecuado de la tecnología fotovoltaica para iluminación y comunicación.
P8 y P9 Acción: Estudios y trámites ambientales Descripción: El EPEN, además del cumplimiento de la normativa ambiental, asistió y asesoró a la autoridad de aplicación ambiental provincial en los procesos de evaluación ambiental de proyectos de generación eólica y solar a

instalarse en la jurisdicción provincial. El apoyo institucional también alcanzó a proyectos eléctricos de terceros.

MEDICIÓN DE RESULTADOS

Residuos Especiales generados en 2013
38.034 litros de aceite tratado para disposición final certificada
31.216 Kg de residuos sólidos para disposición final certificada
Indicadores de tratamiento y disposición final de Residuos Especiales 2013:
- 44% Destino incineración
- 38% Destino para conversión o reciclaje

Porcentaje de materiales utilizados que se reciclaron en materiales para insumos 2013
- Aceite mineral regenerado / Baterías a reciclaje: 38%

Acompañamiento a pobladores rurales:1000 visitas durante la etapa de mantenimiento de sistemas fotovoltaicos; incluyen escuelas, puestos sanitarios y capillas.

Actividades planificadas para el 2014

Desarrollar actividades para la difusión y formación respecto del uso eficiente de la energía.
Elaborar un plan de uso racional de los recursos.
Trabajar en la gestión integral de riesgos.
Lograr alianzas con proveedores para la mejora ambiental
Trabajar para la construcción de confianza e interacción con los grupos de interés en la temática.

ANTICORRUPCIÓN

- **PRINCIPIO 10: LAS EMPRESAS DEBEN TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCION EN TODAS SUS FORMAS, INCLUYENDO EL SOBORNO Y LA EXTORSIÓN**

NUESTRO COMPROMISO

El EPEN mantiene el compromiso expresado en sus valores éticos referidos a la transparencia y honestidad en la gestión.
Como organismo autárquico de la administración pública tenemos los principios de ayuda mutua, democracia, igualdad, equidad y solidaridad como base de nuestra actividad.
Nuestra forma de gobierno compartido permite que el conjunto de valores, políticas y prácticas estén dirigidas y controladas para que, buscando eficiencia y transparencia se respeten los compromisos con los grupos de interés.

PROCESOS O SISTEMAS

A través del Órgano de Auditoria Interna de gestión compartida –estado y trabajadores – se realiza el control interno en pos de evitar que se produzcan fraudes o situaciones delictivas, actuando rápidamente, en caso que se produjeran.
El EPEN cuenta con un proceso normado de selección de personal que asegura la transparencia de la selección (Sistema de Concurso de Ingreso).

El EPEN implementa prácticas de buen gobierno para asegurar la competitividad y la confianza.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

P10 Acción: Publicación on line de información sobre Concursos de Ingreso de Personal. Descripción: Esta modalidad de información, asegura la transparencia para la selección de personal. Esta modalidad se mantiene durante todo el proceso.
P10 Acción: Encuesta de satisfacción a los grandes clientes de EPEN Descripción: En 2013 se realizó la primera encuesta para conocer el grado de satisfacción de Grandes Clientes con respecto a la calidad de los servicios y productos prestados. Además generó información que apoyó la toma de decisiones y las acciones para la mejora continua y permitió recabar información institucional importante.
P10 Acción: Cumplimiento normativo Descripción: El EPEN favorece y facilita la labor de contralor "Tribunal de Cuentas de la Provincia" disponiendo para ello de espacio físico y equipamiento permanente en su edificio para la realización de las auditorias de esa autoridad de aplicación.
P 10 Acción: Sistema de evaluación de desempeño. Descripción: Para cumplir con el valor empresarial "Transparencia y honestidad en la gestión", el desarrollo del proceso de evaluación de desempeño del personal se encuentra descrito y detallado por norma legal. Con la misión de controlar que el proceso en su totalidad sea administrado eficaz y transparentemente, el EPEN ha creado el Tribunal de Evaluación de Desempeño que tiene por objeto verificar el cumplimiento de las condiciones y requerimientos de las Evaluaciones de Desempeño, arbitrar y resolver las observaciones o impugnaciones presentadas, efectuar las observaciones que estime necesarias sobre las evaluaciones realizadas y presentar al Directorio el correspondiente informe final de las mismas.

RESULTADOS

Concursos publicados
Índice de aprobación del cliente – IAC – 84.36%
Índice de satisfacción del cliente – ISC – 75.20%
Índice de satisfacción general – ISG – 81.02%
Conformación del Tribunal de Evaluación de Desempeño

Actividades planificadas para el 2014

Apoyo y compromiso con iniciativas internas para promocionar esta temática.
Revisión sistemática de procesos claves
Proyecto de comunicación y difusión
Actividades de relacionamiento con distintos grupos de interés