



Buenos Aires, 22 de marzo de 2011

Sr. Ban Ki Moon

Secretary General
United Nations
New York, NY 10017
USA


Estimado Señor Secretario General,

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

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

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

Sin otro particular, saludo a Usted muy atentamente.



ALEJANDRO DI NATALE
GERENTE DE DESARROLLO SUSTENTABLE Y SEGURIDAD
DIRECCION TECNICA EDENOR S.A.

Contacto: Alejandro Di Natale

Email: adinatale@edenor.com

Telefono: 011 4346 5019

Fax: 011 4346 5321

Una breve descripción de nuestra empresa

Actividad		
Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica		
Área de Concesión		4.637 km²
Norte de la Capital Federal y Noroeste del Gran Buenos Aires: Incluye los partidos de Vicente López, San Isidro, San Fernando, Tigre, Escobar, San Martín, Tres de Febrero, Moreno, Gral. Rodríguez, Pilar, Malvinas Argentinas, JC Paz, San Miguel, Morón, Ituzaingó, Hurlingham, Merlo, Marcos Paz, Las Heras, y La Matanza.		
Edificios		68 en el área de concesión.
	Unidad	2010
Personal		
Total Empleados	Cantidad	2699
Clientes		
Total Clientes	Cantidad	2.662.068
Población aproximada representada en el total de clientes		7 millones
Información financiera		
Remuneraciones y cargas sociales	Miles de Pesos	180.432
Gastos en servicios	Miles de Pesos	6.217
Patrimonio Neto	Miles de Pesos	2.108.178
Inversión en Bienes de Uso	Miles de Pesos	388.770
Resultado Neto	Miles de Pesos	94.475
Compras y Ventas de Energía		
Ventas de Energía	Miles de Pesos	2.205.396
Ventas de Energía	GWh	19.292

Compras de Energía	GWh	22.053
Pérdidas energéticas	%	12.50%
Precio medio de venta	\$/KWh	0,1143

El área de concesión se detalla en la siguiente tabla:



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

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

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

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

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

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

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

COMPROMISO

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

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

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

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

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

NUESTROS PROCESOS

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

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

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

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

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

ACTIVIDADES

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

Sistema de Gestión Integrado

En el transcurso del mes de noviembre de 2010, el Organismo Nacional de certificación IRAM visitó la empresa con el objetivo de realizar la auditoría externa a nuestro Sistema de Gestión Integrado.

Para nosotros esta auditoría fue un hito importante, ya que alcanzó a la totalidad de los procesos de la Empresa, estos fueron evaluados bajo los criterios establecidos en los estándares ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 referentes a Calidad, Medio Ambiente, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, respectivamente. De esta forma pasamos a ser la primera empresa de servicios público en recibir el Certificado a la totalidad de la Empresa bajo los tres estándares internacionales.

El resultado exitoso de este proceso nos permitirá racionalizar los esfuerzos, costos y recursos, como así también tomar decisiones simplificando al máximo la gestión, mejorar en la identificación de los objetivos fundamentales para la realización y concreción de los planes de trabajo y dejar atrás la superposición de acciones. Este logro nos permite asegurar a las partes interesadas la entrega de un servicio que cumple con requisitos de gestión internacionalmente reconocidos.

Capacitación habilitante para el personal propio

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

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

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

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

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

Mejoramos la seguridad a través de la Ropa de trabajo

Durante el 2010, en Edenor se intensificó la incorporación de la tecnología de tela ignífuga para la provisión de ropa de trabajo al personal expuesto a riesgos eléctricos, con el objetivo de reducir las consecuencias ante eventuales accidentes eléctricos.

Campaña de prevención de accidentes

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

Continuaron los contactos con escuelas en las que se presentaron programas de seguridad al que tuvieron acceso alrededor de 65.000 alumnos.

Del personal propio se capacitó en temas de Seguridad Industrial y Vía Pública a 199 personas, entre ellos se encontraban técnicos ingresantes y supervisores.

Respecto al personal contratista se dictaron en la Universidad Tecnológica Nacional, dos cursos, por un lado, Supervisión en Redes Eléctricas y por otro, Formación Integral en Redes Eléctricas, los asistentes fueron 117.

Salud de nuestra gente

Con la visión de obtener el más alto grado de salud para todas las personas que forman parte de nuestra Compañía y la misión de que el Servicio Médico constituya el canal adecuado para brindar el derecho a cada trabajador de proteger su salud, es que durante el período comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Diciembre de 2010, se evaluó a un total de 2600 empleados de la empresa mediante exámenes periódicos, de los cuales más de la mitad, correspondieron a exámenes especiales para los trabajadores expuestos a riesgo eléctrico.

Asimismo, se mantuvo el control a la totalidad del personal expuesto a eventuales contaminantes, mediante los estudios correspondientes.

Con el afán de formar multiplicadores, que permitan transmitir conceptos referidos a temas de salud de interés general, se ha llevado a cabo la difusión a través de material gráfico y comunicaciones internas al seno de las familias y a la sociedad, más allá del ámbito de la empresa.

La labor de la Asistente Social, continuó siendo fundamental en todos los casos requeridos, aportando un acompañamiento personal, familiar y social, a los trabajadores en situaciones críticas.

Reducción de Riesgos en Edificios e Instalaciones:

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

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

Asimismo, por un lado, se adecuaron redes de extinción de incendio obsoletas y se instalaron nuevas;

Redes de extinción de incendio adecuadas	Redes de extinción de incendio nuevas
<ul style="list-style-type: none"> - Edificio cabecera San Justo. - Edificio cabecera Rolón. - Edificio cabecera Guzmán. (en obra) 	<ul style="list-style-type: none"> - Edificio Técnica Merlo. - Oficina Comercial San Justo.

Por otro lado, se instalaron nuevas redes de detección de incendios y se adecuaron otras.

Redes de detección de incendio nuevas	Redes de detección de incendio adecuadas
<ul style="list-style-type: none"> - Edificio cabecera San Justo. - Oficina Comercial San Justo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Edificio cabecera Pilar. - Oficina Comercial Pilar.

<ul style="list-style-type: none">- Edificio cabecera Rolón. (en obra)- Oficina Comercial San Isidro.	<ul style="list-style-type: none">- Oficina Comercial Tapiales.- Oficina Comercial Bulnes.- Edificio cabecera Merlo.- Oficina Comercial Merlo.- Edificio Estomba
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Comunicación con nuestros clientes

Una herramienta importante para mantenerse comunicado con los usuarios finales de nuestro servicio, son las encuestas. Por ello, hace más de 10 años venimos realizando distintos estudios de Investigación de Mercado, con el objeto de conocer el grado de satisfacción de los clientes, e indagar sobre distintos aspectos y atributos a fin de determinar cuáles son los puntos a mejorar de la gestión.

Trabajamos a partir de estos estudios:

- Satisfacción General, se realiza por intermedio de una consultora externa a los clientes de las distintas tarifas, permite conocer la evolución de los distintos aspectos evaluados a los largo del tiempo. Se realiza en 2 olas anuales obteniendo con la segunda un valor compilado.
- Estudio por Procesos, se realiza internamente a clientes que hayan pasado por el proceso a analizar. Los procesos que se investigan son: Atención en Oficinas Comerciales, Atención Telefónica, Gestión de los Reclamos, Nuevos Suministro, Morosidad, Atención de Grandes Clientes y Gestión de Seguridad en la Vía Pública.
- Encuesta CIER (Comisión de Integración Energética Regional) de Satisfacción del Cliente Residencial Urbano, el cual es coordinado por el CIER y del cual participan más de 50 empresas distribuidoras de América del Sur y América Central, por su parte, permite obtener índices de la distribuidora y posibilita analizar su desempeño, tanto en forma aislada como comparativa (promedio CIER, benchmark, otras distribuidoras del mismo país, las otras distribuidoras participantes).

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

Capacitación

Durante el 2010 nuestro plan de capacitación estuvo conformado por 180 actividades orientadas a desarrollar habilidades en el puesto de trabajo, tanto para tareas operativas como de gestión, sumando un total de 45.700 horas de capacitación a personal propio y 10.932 hs a personal de empresas contratistas.

Fueron destacados los cursos dirigidos a la formación del personal técnico ingresante y el lanzamiento de un “Programa de formación a supervisores” dirigido al personal de la Dirección de Distribución y Comercialización.

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

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

A lo largo del año intervinieron 65 facilitadores internos y 20 especialistas externos de diferentes instituciones educativas y organismos reconocidos en el mercado.

Como todos los años, durante el 2010 continuamos promoviendo la participación en estudios superiores, otorgando becas que cubren entre el 50% y el 100% del costo de formación.

Este año se incorporaron 6 profesionales al Programa de Masters y Posgrados, siendo un total de 12 colaboradores lo que cursaron distintas especialidades, además de los seminarios, congresos y cursos de actualización realizados en instituciones externas.

Con el objetivo de fomentar el acceso a la educación y brindar herramientas para facilitar la misma, otorgamos becas a hijos de empleados convencionales. En el 2010 se otorgaron 78 becas, 28 a APSEE y 50 a Luz y Fuerza.

Para comenzar el año lectivo, a los empleados que tienen hijos con edades desde 5 años hasta finalizar el período secundario les brindamos una ayuda entregándoles útiles escolares. Durante el 2010 se entregaron 2100 kits.

Programas con la comunidad

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

- **Con los más chicos**

Edenor en el Zoo de Buenos Aires: una experiencia multisensorial

Desde septiembre de 2009 se proyecta en la sala de cine del Zoo de la Ciudad de Buenos Aires, una película en 3D sobre el origen, la seguridad y el uso eficiente de la electricidad, cuya calidad se asemeja a las presentadas en los parques temáticos más importantes del mundo. De esta manera la Empresa apunta a tomar contacto con el público infantil y las familias en general brindándoles entretenimiento, educación y tecnología.

La proyección de la película de Edenor, de 15 minutos de duración, se realiza en el cine ubicado en el sector Zoo Mágico y en 2010 asistieron más de 70.000 personas a las cerca de 900 funciones.

Conexión al Futuro

El programa “Conexión al futuro” visitó cada día del año lectivo escuelas primarias del área de concesión, llevando una obra de teatro educativa y participativa, con eje temático en la energía eléctrica. En 2010 participaron cerca de 150 escuelas de los municipios de Escobar, Malvinas Argentinas, Morón, San Fernando, San Miguel y Tigre, donde presenciaron la obra más de 80.000 chicos.

Se enseña a los chicos qué es la electricidad y su historia, de dónde viene y cómo llega a nuestras casas, los cuidados que hay que tener con ella y su uso eficiente. Al finalizar cada taller se entrega un cuadernillo a cada participante con información ampliada sobre cada uno de los temas tratados.

El programa comenzó en 1998, y en sus trece años de vida se han visitado 2060 escuelas y asistieron al taller más de 1.010.000 educandos.

Cien libros para nuestra escuela

“Cien libros para nuestra escuela” es el programa educativo de Edenor destinado a escuelas primarias ubicadas en zonas con necesidades básicas insatisfechas, dentro del área de concesión. Edenor coordina el programa con los municipios y en 2010 se trabajó en General Las Heras, General Rodríguez, Malvinas Argentinas, Marcos Paz, Morón, San Fernando, San Miguel y Vicente López.

El programa incentiva a los chicos a que presenten trabajos en forma de maquetas o afiches y el colegio ganador recibe como premio una biblioteca de más de 100 libros. A fin de cada mes Edenor selecciona cuatro trabajos ganadores. Durante 2010 logró la participación de más de 100 escuelas y cerca de 15.000 chicos.

El programa empezó en 1995 y desde entonces ha concretado la donación de cerca de 87.000 libros y más de 300 computadoras.

Edenorchicos (Feria del Libro)

La participación de Edenorchicos en la Feria del Libro Infantil y Juvenil de 2010 fue en talleres rotativos, lo que permitió contar con un espacio cerrado para la proyección de una película 3D.

Esta producción cuenta, de manera entretenida y con la última tecnología, la historia de la electricidad, qué es, cómo se genera, cómo llega a las casas y los cuidados que se deben tener (seguridad y uso eficiente).

Además, la presencia de los personajes de Luz y el Profesor Voltio, incentivó a los chicos a responder preguntas, analizar el film y al final, la realización de sorteos.

Cada taller tuvo una duración de 40 minutos y contó con la presencia de numerosas familias y escuelas que disfrutaron y aprendieron con Edenorchicos.

- **Con las familias**

En la base de la pirámide

En lo que se refiere a facilitar el acceso a la electricidad de los sectores más relegados de la sociedad, ideamos un proyecto denominado “Medidores Prepagos”, el mismo permite a cada cliente conocer y administrar el consumo en base a sus posibilidades reales de pago. Con este sistema, nos aseguramos que nuestros clientes tengan una conexión segura y sustentable.

Durante el 2010 se adhirieron 4.730 clientes, lo que representó una venta de 16.330.000 kWh y \$ 1.526.364.

Programa Integral de Capacitación en Energía Eléctrica (PICEE)

Durante 2010 financiamos la aplicación de un plan de capacitación sobre energética eléctrica en la vivienda en sectores de bajos recursos del área de concesión. El PICEE (Programa Integral de Capacitación en Energía Eléctrica) se aplicó en dos barrios distintos del oeste del conurbano bonaerense, dando participación a más de 200 personas. Se enseña a las familias sobre el origen de la electricidad, el uso racional de la energía eléctrica en la vivienda, las medidas de seguridad y la incidencia del ahorro energético en el cuidado del medio ambiente.

- **Con otros sectores**

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

Actualización en el tratamiento de emergencias eléctricas a Cuerpos de Bomberos

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

Por cuarto año consecutivo se siguió entrenando a integrantes de Cuerpos de Bomberos Voluntarios del área de concesión, para perfeccionar la intervención de los servidores públicos ante emergencias eléctricas y actualizar técnicas de socorrismo básico. En 2010 se dictaron cursos en quince Cuarteles de Bomberos, capacitando a 225 bomberos voluntarios.

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

Universitarios

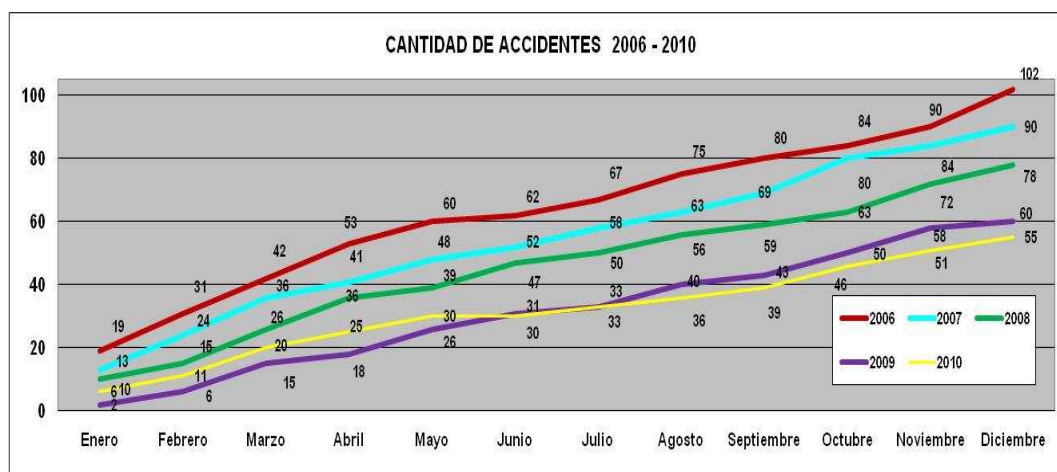
En Edenor creemos que las pasantías universitarias son una forma de inserción en el mundo laboral y de aprender tareas propias de trabajos específicos.

En 2010, hemos firmado una serie de convenios con Universidades públicas y privadas, en consecuencia, fueron un promedio de 40 alumnos pasantes de distintas carreras universitarias, los que participaron de este programa.

RESULTADOS

Accidente de terceros en la Vía Pública

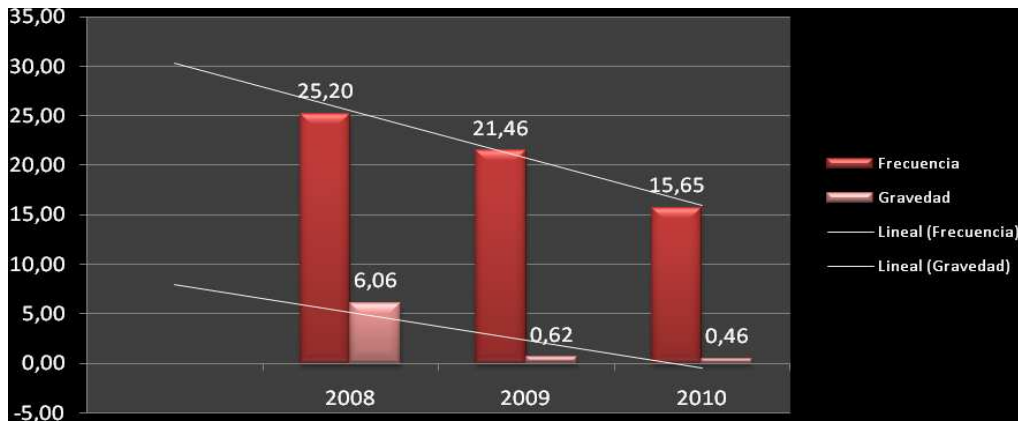
Durante el año 2010, logramos una reducción de 9% de los accidentes registrados en la vía pública relacionados con instalaciones de la Empresa en comparación con el año 2009, manteniendo la tendencia decreciente desde el año 2006.



En el año 2010 se evidenció la efectividad en la nueva metodología de Revisión de todas nuestras instalaciones, corroborándose éste trabajo al relacionar la cantidad de anomalías detectadas con la cantidad de accidentes.

Gestión con Empresas Contratistas

Como resultado del especial énfasis puesto en el uso de los elementos de protección personal (EPP), el cumplimiento de normas y procedimientos y las capacitaciones a todos los niveles del personal, para la prevención de accidentes durante el 2009, en el 2010 se obtuvo una sensible mejoría en las estadísticas de accidentes del personal de empresas contratistas.



Este resultado reduce el riesgo potencial de la judicialización del accidente de trabajo y mejora la eficiencia en la labor de las empresas contratistas.

Salud de nuestra gente

Como resultado de las acciones adoptadas durante el año 2010 orientadas a la prevención y la promoción de la salud de los empleados de la empresa, y más allá de las exigencias legales, se pudo observar que si bien los índices de ausentismo global no han descendido en cantidad, se evidenció una disminución en la gravedad de las enfermedades inculpables. Esto obedeció fundamentalmente, a las Campañas de diagnóstico precoz y de Prevención implementadas.

Comunicación con nuestros clientes.

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

- El índice de Satisfacción General (que está condicionado por la experiencia diaria del consumidor y por la relación que el mismo mantenga con la distribuidora), ha tenido un nivel de crecimiento superior a su mejor marca en el año 2007, obteniendo en el 2010, 87,8 puntos de satisfacción. Se destaca sobre el mismo, la evolución lograda en los clientes carenciados.
- La posesión o no de atributos relacionados a la interacción y desarrollo de la empresa, conjunto a las acciones llevadas por y para el cuidado del medio ambiente y la comunidad, han obtenido una mejora en la percepción por parte del cliente, al que se le pidió que en función de éstos, evalúe la posesión o no de los mismos, dentro de un ranking de 1 a 10, donde este último significa que lo posee totalmente.

	2008	2009	2010
Cumplimiento de las normas de seguridad	67,0	68,4	73,3
Capacidad de innovación tecnológica	62,2	60,8	69,9
Compromiso con la comunidad	63,5	62,1	68,1
Cuidado del medio ambiente	55,1	55,5	62,3

- La evaluación retrospectiva busca conocer en gran medida, cual es la percepción del cliente sobre el servicio brindado por la empresa de electricidad en el último año. Estableciendo tres instancias como parámetros (Mejóro, Sigue igual o Empeoró), se distingue los siguientes valores de 2010 de acuerdo a los diferentes procesos que se analizan en el estudio.

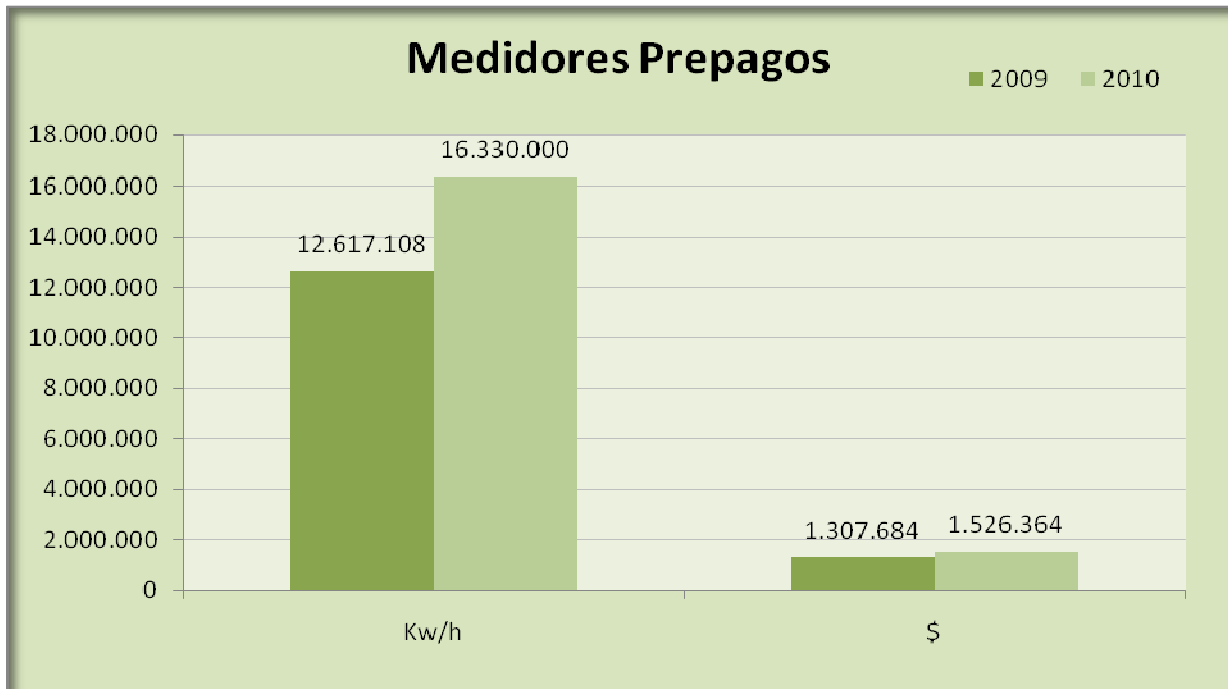
Evaluación	NNSS %	Reclamos %	SVP %	Morosidad %	CAT %	OF C %	G. Clientes %
Mejóro	37,7	21,1	29,2	28,9	22,9	31,5	29,1
Sigue Igual	42,0	45,7	53,2	59,2	50,4	52,6	64,3
Empeoró	9,9	30,6	15,1	9,7	20,3	12,9	4,9

- El Índice de Satisfacción General (ISG), se calcula luego de realizadas todas las preguntas relativas a importancia y satisfacción con atributos de calidad y precio, solicitándole al encuestado una respuesta general de satisfacción. El valor obtenido en el 2010 es el 79.9%, y se encuentra en la onceava posición.
- A continuación se presenta un resumen con los índices obtenidos a través del análisis de los distintos atributos.

	EDENOR
IDAR - Suministro de Energía	86,0
IDAR - Información y Comunicación	50,9
IDAR - Factura de Energía	87,3
IDAR - Atención al Cliente	76,9
IDAR - Imagen de la empresa	72,8
IDAR - Responsabilidad Social	71,6
IDAR - Alumbrado Público	72,4

Proyecto Medidores prepagos

Los números resultantes de este proyecto se visualizan en el siguiente gráfico.



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

COMPROMISO

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

PROCESOS

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

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

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

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

ACTIVIDADES

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

- Comisión de Interpretación y Autocomposición Paritaria

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

gremiales, generalmente una vez al mes. Durante el 2010 se realizaron 10 reuniones para cada una de las entidades gremiales, LyP y APSEE

- Comisión Mixta de Higiene, Salud Ocupacional y Seguridad

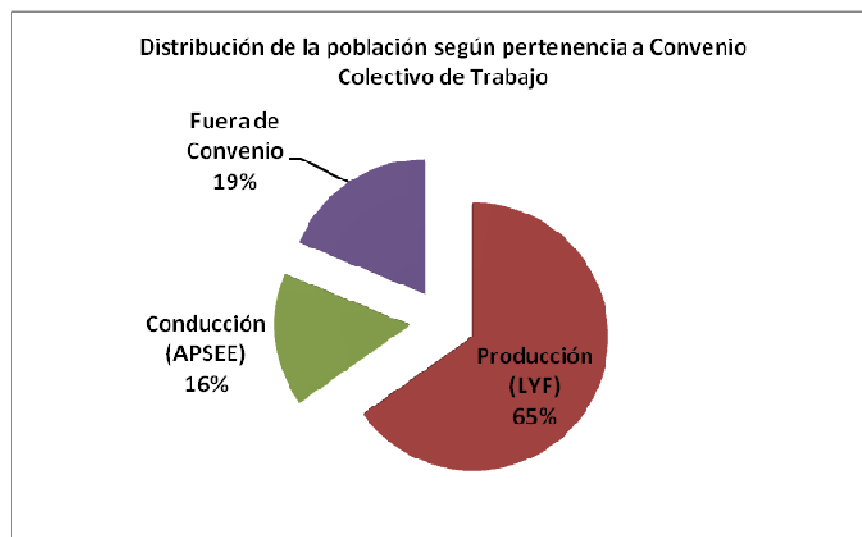
Esta comisión está integrada por representantes de Edenor y del Sindicato de Luz y Fuerza, y tiene como objetivo intercambiar información acerca de los accidentes de trabajo y analizar los motivos de ocurrencia de los mismos, así como también la de verificar las condiciones de higiene y seguridad de los distintos establecimientos de la compañía. La comisión se reunió formalmente cinco veces durante el año 2010.

- Convenios Colectivos de Trabajo

Con relación a la negociación de los CCT durante el año 2010, se celebraron reuniones periódicas en las cuales las empresa y los representantes del Sindicato y de la Asociación consensaban y acordaban respecto del contenido material de cada uno de los artículos de los futuros convenios.

RESULTADOS

Somos 2.643 trabajadores, de los cuales cerca del 80%, se encuentran encuadrados en Convenios de Trabajo. Los trabajadores de Producción pertenecen al Sindicato de Luz y Fuerza, mientras que el Personal de Conducción a APSEE (Asociación de Personal Superior de Empresas de Energía).



El personal encuadrado en el convenio de Luz y Fuerza está representado por 50 delegados gremiales mientras que los encuadrados en el convenio de APSEE están representados por 14 delegados.

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

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

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

COMPROMISO

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

PROCESOS

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

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

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

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

Desde el área de Desarrollo Sustentable, mantenemos anualmente la certificación del Sistema de Gestión Integrado, de esta manera aseguramos el respeto prioritario por la vida, y la seguridad de nuestros empleados y contratistas.

Como administrador, el área de higiene y Salud Ocupacional y los sectores técnicos, cuentan con normas internas que obligan a la realización de controles psicofísicos y la aprobación técnica necesaria para los trabajadores de las mismas. En esta misma línea, se realiza un estricto control con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la Legislación laboral vigente, la prevención del trabajo forzoso e infantil.

Contamos con medios contratados externamente para realizar denuncias en caso de incumplimientos a nuestro código de ética, el mismo menciona entre sus puntos salientes, lo siguiente: “Una conducta correcta implica un tratamiento profesional, honesto y equitativo con los empleados, clientes, proveedores, y público en general, inspirada en el respeto por el individuo, y por la sociedad en que actuamos.”

ACTIVIDADES

Capacitación

- **A la cadena de suministro**

Con el objetivo de formar al personal que las empresas contratistas han incorporado recientemente a su plantel, firmamos un Acuerdo de Cooperación con la Universidad Tecnológica Nacional, Regional General Pacheco en el cual se planteó, entre otros temas, el trabajo en conjunto para el diseño de un curso de formación en Redes Eléctricas de baja tensión (BT).

A través del mismo, nuestra Empresa contribuye con las contratistas brindando una capacitación integral basada en la seguridad, imagen y conducta y la práctica de instructivos técnicos, tendiente a la mejora permanente de la calidad de servicio.

Las personas que aprueban los cursos reciben un certificado de aprobación expedido por la Universidad así como también una credencial identificatoria.

Este programa se realiza desde el año 2008. Durante el 2010 se dictaron 8 actividades, en las que han participado de estas actividades 127 personas, pertenecientes a las 7 empresas contratistas que forman parte de esta capacitación.

- **A nuestra gente**

Realizamos capacitaciones, desarrollamos y tomamos acciones motivando al personal que opera la red eléctrica del área de concesión, para lograr un alto nivel de responsabilidad y compromiso.

El área de seguridad industrial dictó la capacitación referida a prevención de riesgo eléctrico, con un examen que contempla los siguientes puntos: 5 R de Oro, Zona inhibida, Zona Protegida/Zona Trabajo, Colocación de PATyCC, Distancia de Seguridad, Trabajo en Buzón/Medidores, Seg. Vía



Pública, Comprobación poste, Tensión de Seguridad, Accidente/ Incidente, Peligro/ Riesgo, Riesgo altura y Riesgos/ Uso de EPP.

La aprobación de este curso habilita a trabajar en la operación de la red de media y baja tensión.

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

COMPROMISO

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

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

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

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

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

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

PROCESOS Y ACTIVIDADES

Evaluaciones de impacto ambiental, y planes de gestión ambiental

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

Las evaluaciones de Impacto Ambiental, son procedimientos técnico-administrativos destinados a identificar e interpretar así como prevenir los efectos de corto, mediano y largo plazo que las actividades, proyectos, programas o emprendimientos públicos o privados pueden causar al ambiente¹.

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

En el año 2010 se realizó una evaluación de Impacto Ambiental relacionada al montaje y construcción de la nueva SE José C. Paz.

Por otra parte, continuando con la tarea del cuidado del medio ambiente de las obras cuyas evaluaciones fueron aprobadas durante el año 2009, se elaboraron los correspondientes Planes de Gestión Ambiental de cada obra y se llevaron a cabo las auditorías ambientales en la ejecución de los trabajos.

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

La ejecución del Plan de Gestión Ambiental 2010, implica mayoritariamente acciones tendientes a reducir los impactos significativos de las instalaciones eléctricas. De todas ellas, se destacan por haber incorporado soluciones ambientalmente adecuadas y económicamente correctas; la optimización en el tratamiento de tierras impregnadas con aceite OF de cables de alta tensión, y la reducción de emisiones de campos electromagnéticos en cámaras de distribución.

Certificación Ambiental

En el año 2010, se realizó durante Noviembre, la auditoria de mantenimiento de la Certificación, lo que implicó:

- El reconocimiento del Sistema de Gestión Ambiental
- La distinción de la acción de prevención por sobre la de corrección.
- El registro minucioso de los eventos ambientales para su posterior tratamiento de reducción y eliminación.

¹ Ley GCBA 123

- Establecimiento de vínculos de comunicación con la comunidad para consensuar alternativas ambientales.
- El aseguramiento del correcto funcionamiento del sistema a través de auditorías periódicas.

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

Controles internos

Anualmente en el Plan Ambiental se programan auditorías internas con el objetivo de determinar la conformidad e las actividades, la eficacia y eficiencia del SGI con los requisitos especificados, proporcionar información para la mejora del SGI implementado y para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y normativos que aplique. Durante el 2010, las mismas fueron realizadas en tiempo y forma, y los informes resultantes han sido distribuidos entre las áreas de la empresa, para que se pudieran volcar los hallazgos encontrados en el sistema corporativo vigente. Esto permitió que se le asignara a cada uno, un líder de acción para su ejecución y seguimiento.

PCB

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

En diciembre del año 2009, con la descontaminación de sus últimos transformadores, dimos por finalizada la gestión de erradicación de transformadores con PCB por encima de las 50 partes por millón, lo que permitió el cumplimiento anticipado del objetivo cuyos requisitos se encontraban establecidos en la Legislación Nacional. El Gobierno de la Provincia de Buenos Aires ha promulgado la resolución N° 1118 con una exigencia superior a la establecida por la Nación, que implica que todos los transformadores con un grado de contaminación entre 50 y 02 ppm de PCB, también deben ser descontaminados. En tal sentido, comenzamos en 2011 un plan de descontaminación de aceites con un horizonte de cumplimiento que abarca el año 2015. Dicho plan consiste en descontaminar los equipos correspondientes a medida que los mismos sean retirados para su mantenimiento.

Campos Electromagnéticos y ruidos

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

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

Durante el año 2010, nos planteamos un programa de monitoreo de los centros de transformación que estuvieran ubicados en sitios considerados sensibles para la población, como ser establecimientos educativos oficiales y privados y hospitales. Se relevaron 41 cámaras, donde se analizó no solamente el cumplimiento normativo de acuerdo a la exigencia de la Res. SE 77/98 sino que además se tuvieron en cuenta los usos que se les daba a los locales contiguos a los centros a fin de determinar la posibilidad de incidencia actual o futura de las emisiones electromagnéticas provenientes del equipamiento eléctrico.

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

Durante el año 2010 se realizaron 15 mediciones para Subestaciones. Asimismo se realizaron 12 mediciones de ruido en subestaciones. Doce de ellas, arrojaron un resultado satisfactorio ya que estas subestaciones, están por debajo de los niveles permitidos por la ley.

Control de empresas contratistas

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

Durante el año 2009 se realizaron 52 controles temáticos relacionados a la gestión ambiental de las empresas contratistas en los obradores de las mismas. Éstos son documentados a fin de contar con evidencias objetivas que permitan la identificación y trazabilidad de lo realizado.

RESULTADOS

Campos electromagnéticos

Del programa de relevamiento de los centros de transformación ubicados en sitios considerados sensibles para la población, surgió información que fue evaluada entre los sectores de Medio

Ambiente, Normas e Instalaciones de Distribución y los sectores técnicos de Mantenimiento de las áreas operativas.

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

Ruidos

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

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

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

COMPROMISO

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

Esta política prevé:

- “Capacitar, desarrollar y motivar a todo el personal en todos los niveles, para lograr un alto nivel de responsabilidad y compromiso personal con la presente Política.”
- “Fomentar el uso racional y seguro de la energía entre nuestros clientes y la comunidad en general.”

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

PROCESOS Y ACTIVIDADES

Capacitación

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

Es política en Edenor:

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

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

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

Durante el año 2010 la capacitación en Gestión Ambiental sumó un total de 9328 hs en temáticas relacionadas a la gestión de residuos y documentación, uso racional de la energía, procedimientos ambientales y sistema de gestión ambiental.

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

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

Programa Nacional de Uso Racional y Eficiente de la Energía (PRONUREE) en 2009

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

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

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

Durante 2010 se entregaron un total de 83.450 lámparas bajo consumo

Tratamiento de Residuos

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

Huella de Carbono

Con el objetivo de incrementar la consistencia de la política de Desarrollo Sustentable, en el transcurso del 2010, realizamos la 1° Fase del Inventario de emisiones de GEI. (Gases de Efecto Invernadero)

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

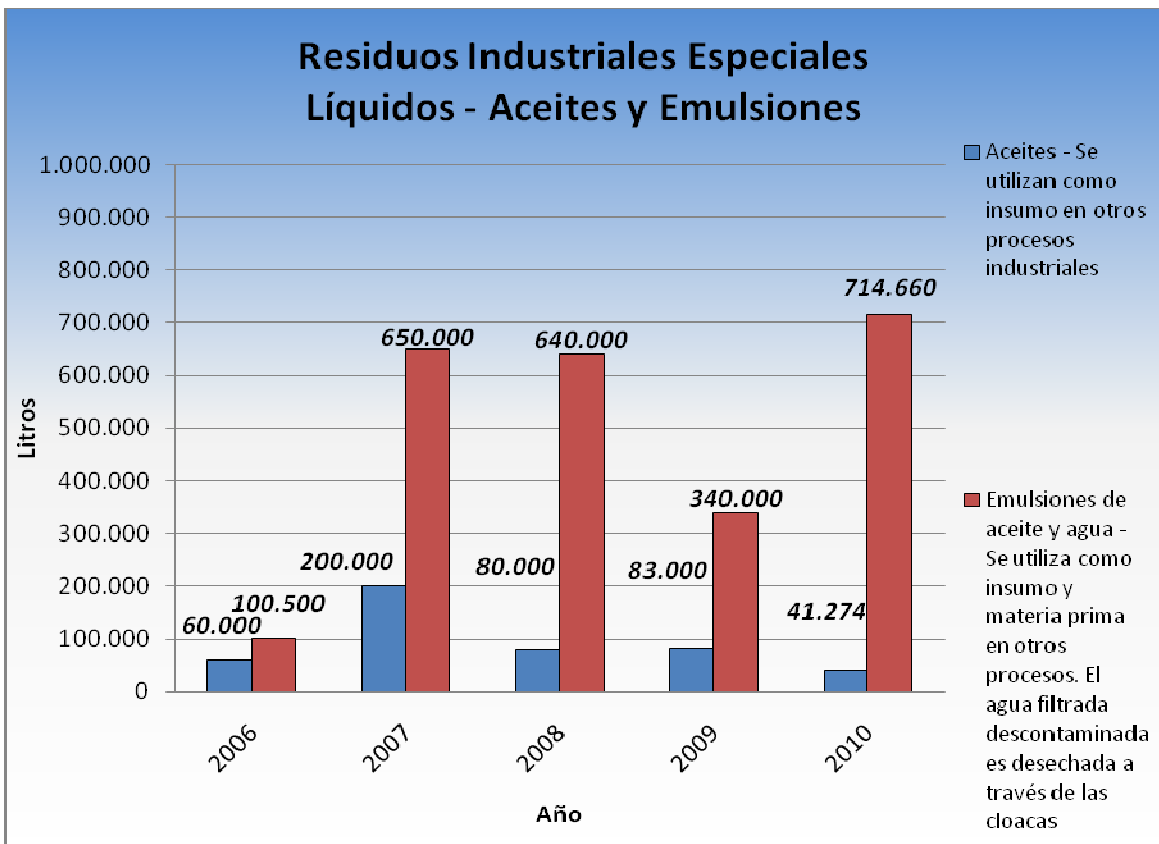
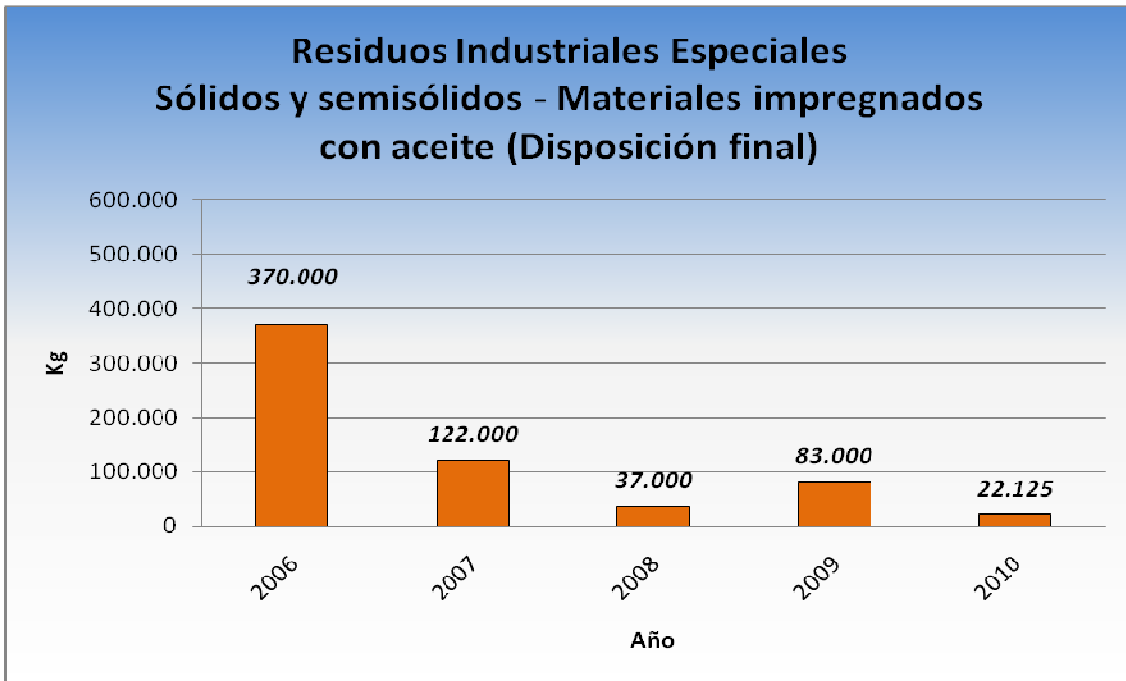
Dicho inventario abarca el último ejercicio correspondiente al año 2009, siendo el primer ejercicio de este tipo que la empresa realiza, así como el primer antecedente del sector a nivel nacional.

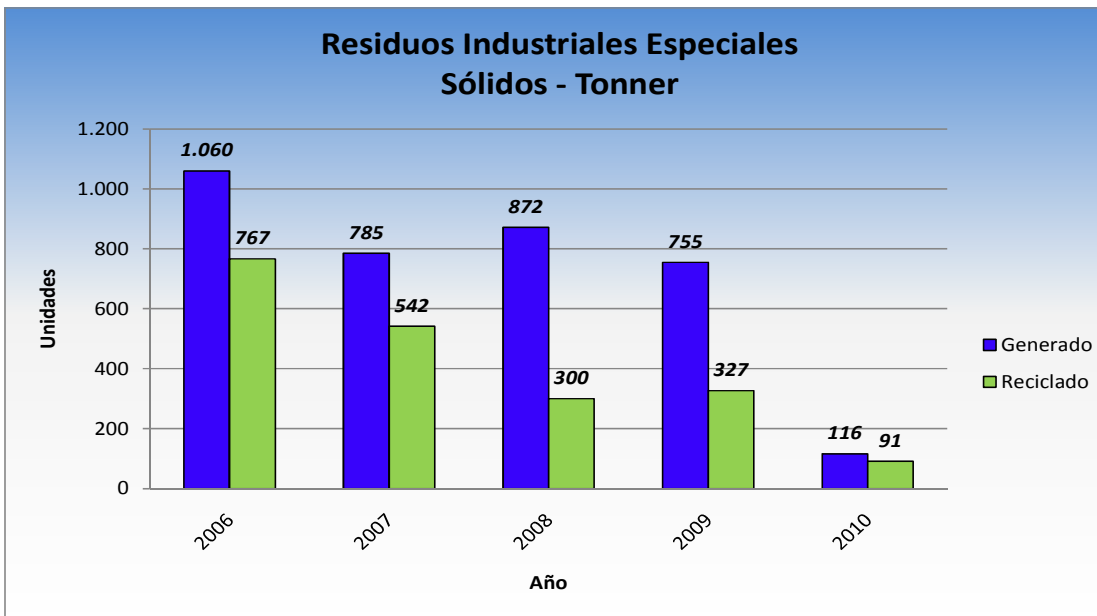
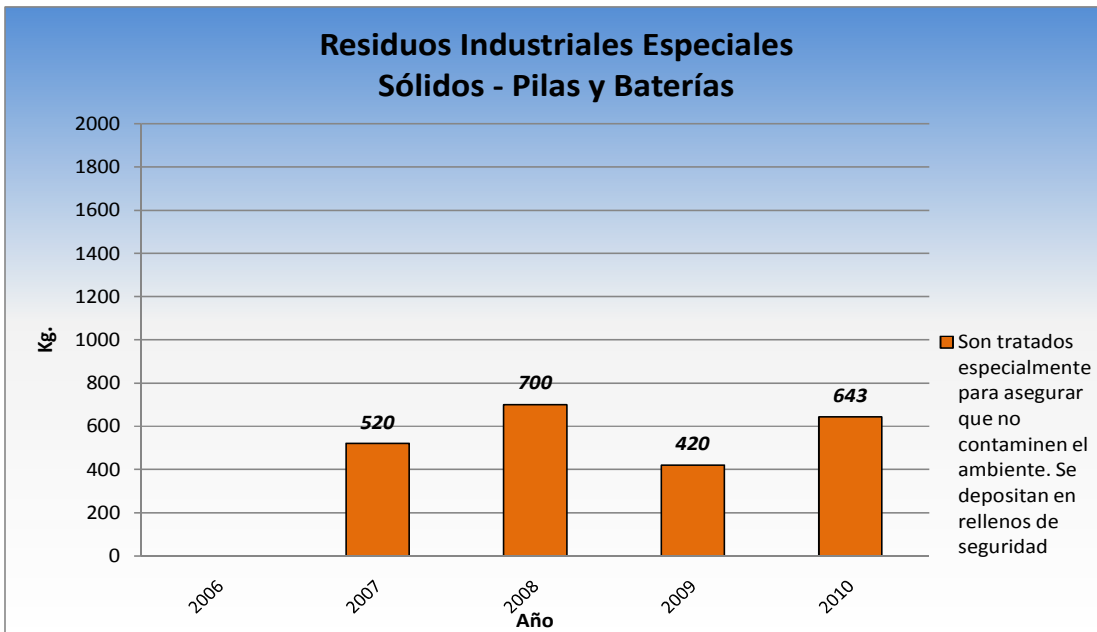
El inventario cuenta con la contabilización y reporte de las emisiones derivadas de las actividades de la empresa en su conjunto y de cada una de sus Direcciones, diferenciando las fuentes de emisión.

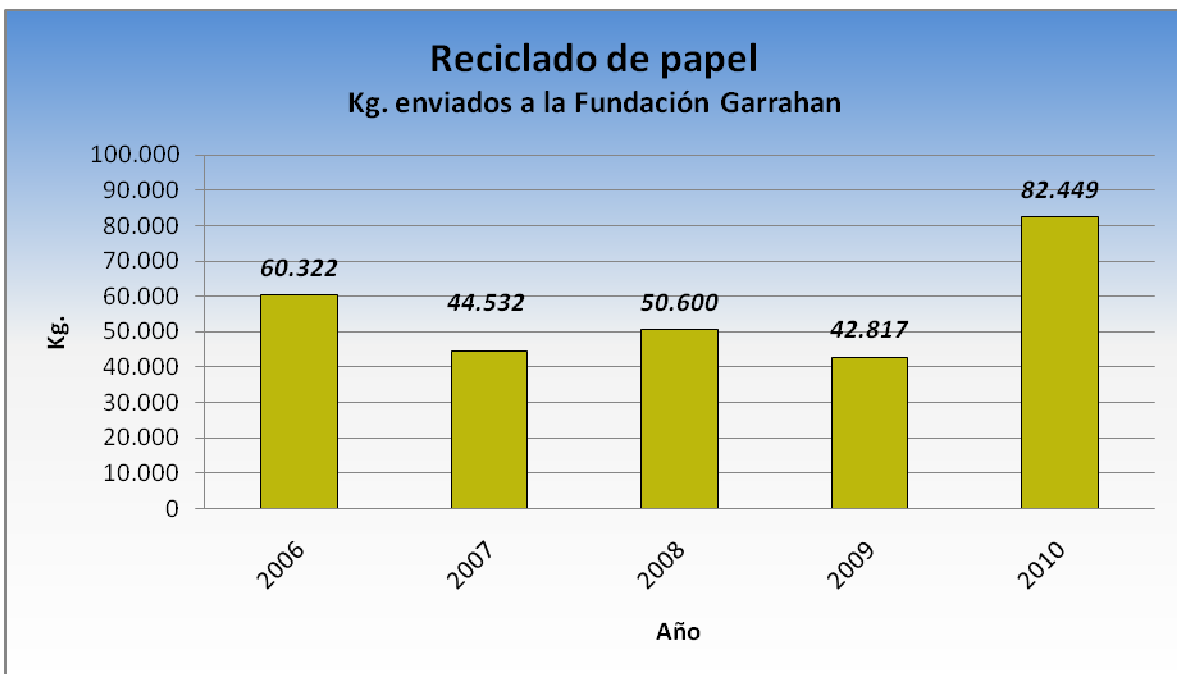
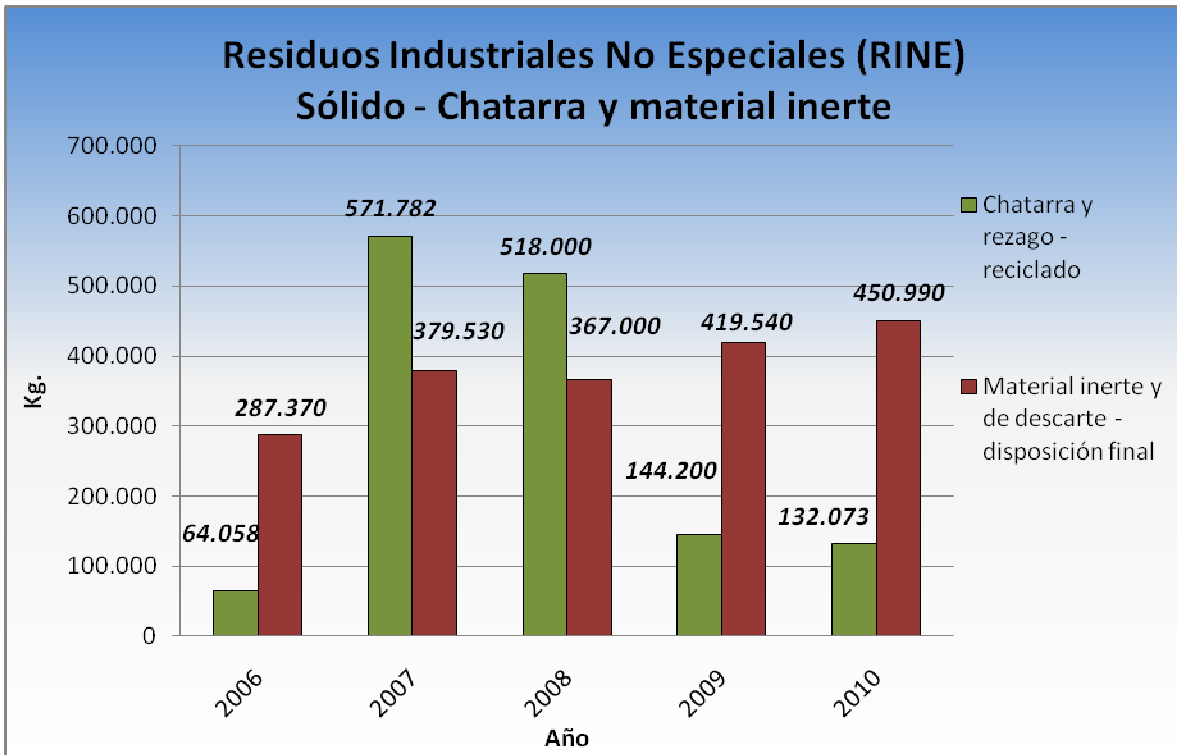
RESULTADOS

Durante el año 2010 se enviaron para su reciclado 82 toneladas de papel y el 95% de los RINE (Recursos industriales no especiales) generados, siendo el objetivo anual de 75%.

Asimismo, se ha recuperado el 100 % de los aceites residuales, superando al objetivo anual del 85%.







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

COMPROMISO

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

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

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

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

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

PROCESOS Y ACTIVIDADES

Innovación tecnológica.

- Cable OF

En abril el año 2009, se comenzó a trabajar en conjunto con la Universidad Tecnológica Nacional, en una propuesta de investigación, desarrollo e innovación; el proyecto COF (Cables Oil Filled).

Se trata de una larga lista de trabajos que se prevén desarrollar en forma conjunta con la Universidad en el marco de un acuerdo de cooperación firmado entre las dos organizaciones en el

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

año 2008, con el objeto de desarrollar proyectos de investigación, como a sistematizar la capacitación del personal de la empresa y su cadena de suministro.

Por la importancia del proyecto COF, el mismo fue presentado ante el Fondo Tecnológico Argentino del Ministerio de Ciencia, Tecnología Innovación Productiva de la Nación.

El proyecto COF, tiene el desafío de desarrollar métodos y procedimientos confiables que permitan la ubicación del sitio de la pérdida del aceite aislante en los cables de alta tensión. Esta innovación permitirá reducir los tiempos y los costos de detección de fallas hidráulicas, Resultando en un menor impacto inmediato en el servicio, a partir de una sustancial reducción de los tiempos de indisponibilidad de la instalación para el servicio para la ubicación de la pérdida del fluido aislante y un menor impacto ambiental, al reducir la cantidad de aceite derramado.

A su vez, el hecho de ubicar el lugar de la falla hidráulica con mayor precisión, facilita disminuir significativamente la superficie de zanjeo necesario para rastrear la pérdida, con relación a el método tradicionalmente utilizado (Método por Congelamiento).

El equipo de investigadores de la UTN-Regional General Pacheco, conjuntamente con referentes técnicos especializados de EDENOR elaboraron un Plan para implementar el proyecto de I+D, el cual se dividió en las siguientes etapas:

a) Investigación y estudio de documentación técnica internacional referente a metodologías de ubicación del sitio de la pérdida del fluido aislante en cables de AT tipo OF.

b) Definición de objetivos y metodología de investigación: selección de alternativas; definición y gestión de recolección de información. Definición de camino crítico de plan de investigación. Direccionamiento del proyecto de I+D hacia el método de localización de pérdidas que con mayor factibilidad técnica y económica en función de las tecnologías componentes disponibles en el país.

En base a los estudios y antecedentes previamente expuestos, se concluye que son dos las metodologías principales que tienen mayores posibilidades de desarrollarse localmente, el Puente Hidráulico y el de Trazadores Químicos

Se realizaron trabajos de investigación en laboratorio para el desarrollo del puente hidráulico sobre un símil construido con cañerías de poliamida y se desarrollaron los componentes constitutivos del puente hidráulico

c) Trabajos de investigación en laboratorio sobre un símil de instalación construido con cables tipo OF.

Se analizo el comportamiento y respuesta del puente hidráulico a las características hidráulicas de cable y su resultado satisfactorio.

d) Concluidas las etapas de I+D en los laboratorios, se comenzó en 2011 el trabajo de investigación en campo sobre instalaciones subterráneas de AT que están en servicio y en el

laboratorio de CEILAP (CITEFA-CONICET) se comenzó a estudiar el método de los trazadores químicos, que tendrá una dedicación de estudio plena una vez concluidas las etapas de I+D del Método Hidráulico.

“10 Casas por + energía”

Durante 2010, basándose en la exitosa experiencia de los últimos proyectos de “Casas por + energía”, nuestra Empresa participó del diseño y aplicación de un proyecto que incorporó eficiencia energética en 10 viviendas sociales del barrio “La Perla” del partido de Moreno. En torno del proyecto se asociaron actores públicos, privados y de la sociedad civil y demostraron que sobre la vivienda social ya construida, con una mínima inversión en eficiencia energética y capacitación social, se puede lograr un ahorro de energía superior al 50%. El objetivo a largo plazo del proyecto es incorporar criterios de eficiencia energética en todas las viviendas sociales nuevas del país.

En relación al tema, durante 2010 tuvimos destacada presencia institucional en los principales eventos relacionados con la eficiencia energética en la vivienda. En abril participó de la Expo Vivienda Social, auspiciando un stand sobre eficiencia energética. En Agosto fue main sponsor en la Jornada Internacional de Vivienda Social y Eficiencia Energética en Buenos Aires, y en diciembre fue main sponsor de la Jornada de Vivienda y Sustentabilidad Energética en la misma ciudad.

Incorporación de protección ignífuga

Durante el 2010, intensificamos la incorporación de la tecnología de tela ignífuga para la provisión de ropa de trabajo al personal expuesto a riesgos eléctricos, con el objetivo de reducir las consecuencias ante eventuales accidentes eléctricos. Esta acción fue observada como fortaleza por IRAM en la auditoría para la certificación.

En pro de disminuir el impacto que nuestras instalaciones tienen sobre el medio ambiente, hemos contribuido durante el año 2010 con las siguientes acciones:

- **Pilar monoposte de hormigón armado para acometidas domiciliarias en barrios carenciados.**

Tradicionalmente el poste utilizado para este tipo de instalación ha sido de madera preservada; actualmente se ha desarrollado un pilar monoposte de hormigón, que además de ventajas técnicas trae aparejada una reducción significativa en nuestro consumo de postes de madera, con el impacto positivo sobre el medio ambiente que ello implica.

Este material ya ha sido homologado y se está adquiriendo actualmente; por otra parte se ha anulado el pilar monoposte de madera.

- **Aceite vegetal para uso en transformadores.**

Los avances tecnológicos de los últimos años han permitido el desarrollo de aceites vegetales que equiparan las características técnicas de los aceites minerales, usados ampliamente en los transformadores como elemento refrigerante y aislante.

El uso de aceites vegetales en lugar de minerales permitiría reemplazar un recurso no renovable por otro renovable y biodegradable.

Hemos adquirido, a manera de prueba piloto, 6 unidades para su uso en distribución, las cuales están hoy instaladas y en funcionamiento.

Estamos en proceso de evaluación, con la intención de ampliar la adquisición de máquinas con aceite vegetal, en caso de que los resultados sean satisfactorios.

Participación en Cidel

Con el objetivo de continuar aportando al desarrollo de la distribución eléctrica, participamos en la 4ª edición del Congreso Internacional de Distribución Eléctrica, “CIDEL Argentina 2010”.

Entre tantos trabajos presentados, hemos sido premiados en el que a continuación se describe:

- **Líneas aéreas compactas de media tensión.**

Las líneas aéreas de media tensión utilizadas convencionalmente cuentan con conductores desnudos; esto implica un constante riesgo potencial de contacto accidental con otros elementos del ambiente (por ejemplo, árboles) que pudieran provocar descargas a tierra. Para evitar estas contingencias, la línea convencional requiere de un intenso mantenimiento de su traza, que incluye la poda de los árboles circundantes.

Hemos normalizado el reemplazo de la línea aérea convencional por la tecnología de línea aérea compacta, cuyos conductores están protegidos contra contactos accidentales mediante aislantes poliméricos, evitando así la necesidad de afectar el normal crecimiento de la vegetación que rodea la instalación; por otra parte, la protección de los conductores impacta favorablemente en la seguridad en la vía pública.

Asimismo, estas líneas, al presentar una geometría con dimensiones muy reducidas respecto de la línea convencional, atenúan el impacto visual que la red provoca.

Nuestra meta es realizar en lo venidero el seguimiento de las mejoras implementadas, y efectuar las acciones correctivas que correspondieren, en concordancia con los principios de la mejora continua.

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

COMPROMISO

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

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

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

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

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

PROCESOS

Relaciones claras con nuestros proveedores y contratistas.

En el caso de las actividades relacionadas con el proceso de Abastecimiento y Logística, se rigen por la Norma NAL 100, que regula el accionar de los distintos actores del proceso. La transparencia del mismo queda determinada por la inclusión de distintos actores en las actividades de compra y abastecimientos: en ellos intervienen el CEO en algunos casos, la Dirección de Finanzas y Control, la Comisión de adjudicaciones, la Gerencia de Abastecimientos y Logística, los Clientes internos (el área de la empresa que tiene la necesidad), la Dirección Técnica que controla los materiales relacionados con la actividad técnica, y las gerencias de Asuntos Legales e Impuestos. Entre algunos de los requisitos para la Gerencia de Abastecimientos y Logística, queda expresamente prohibido facilitar información a los oferentes sobre los precios ofertados por sus concurrentes o aquellos a los que se ha contratado finalmente.

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

Como nos comunicamos entre nosotros

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

- Revista bimensual interna “A toda luz”.
- Carteleras en todos los Edificios.
- Flash informativo
- Intranet (página web interna de la
- Comunicaciones incluidas con los recibos de sueldo.

Compromiso Ético

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

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

- Transgresiones a las políticas de la compañía
- Problemas contables y/o financieros

- Fraudes, robos o conductas irregulares
- Asuntos vinculados a la conducta en el lugar de trabajo

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

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

Desde el año 2007, Edenor cotiza en la Bolsa de New York, lo cual implicó la revisión de muchos de los procesos internos de la empresa, entre ellos la creación de un sector llamado US GAAP y SOX Compliance. En la actualidad, se implementa entre todas las áreas de la empresa, un sistema de control interno que asegura la confiabilidad de la información incluida dentro de estos estados financieros, de manera de garantizar el cumplimiento de la Ley Sarbanes Oxley, orientada a profundizar y maximizar el control interno de las operaciones y transacciones.

En el año 2008, y a partir de la experiencia recogida el año anterior, se procedió a la actualización de las matrices de riesgos y controles mediante un nuevo relevamiento con los referentes de los procesos focalizando en las áreas de mayor riesgo. Asimismo, durante el segundo semestre de 2008 la Gerencia de Auditoría Interna de la compañía ejecutó las pruebas de efectividad de operación de los controles identificados como claves por al Management.

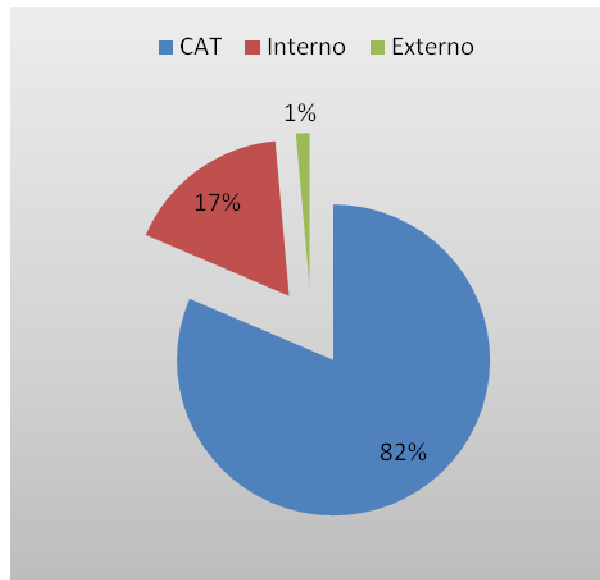
En junio de 2009 Y 2010, la compañía ha emitido el reporte 20-F en el cual el Director de Finanzas y control (CFO) y el Presidente (CEO) certificaron sobre la efectividad del sistema de control interno en el proceso de generación económica financiera correspondiente a los ejercicios 2008 y 2009 respectivamente.

Asimismo, esta ley garantiza la protección del accionista, mejora la transparencia y calidad de la información, regular las conductas y prácticas éticas de los negocios y aumentar los requisitos de control e independencia y penalidades por incumplimientos.

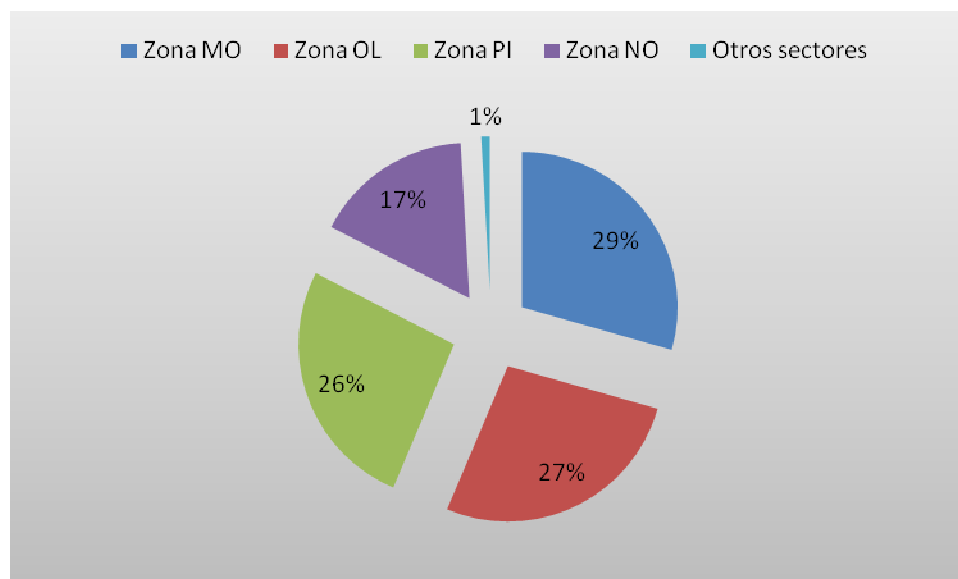
Gerencia de Resguardo Patrimonial

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

Durante 2010 se recibieron 775 denuncias, que de acuerdo al origen, en su gran mayoría provienen del Centro de Atención Telefónica.



De las 775 denuncias, en el siguiente gráfico se observan los sectores con más incidencias.



La Gerencia clasifica las denuncias según tipo en:

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

Información privilegiada

Con el objetivo de cumplir con la normativa nacional vigente³ y llevar adelante un correcto desarrollo de su gobierno corporativo, el Directorio de Edenor aprobó una “Política sobre Realización de Operaciones con Valores de Edenor” (P58) que entró en vigencia en 2008. En dicha política se especifica que aquellos empleados de la Compañía con acceso a Información Privilegiada que pueda afectar el valor de cotización de las acciones de Edenor, deben guardar confidencialidad sobre esos datos y cumplir estrictas normas al comprar o vender acciones de la empresa.

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

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