

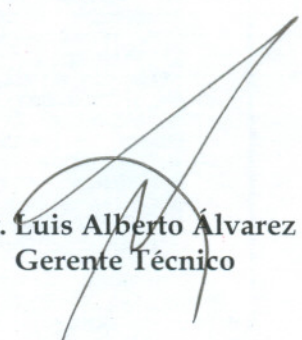
San Miguel de Tucumán, 22 de marzo de 2011

Declaración de Apoyo Continuo de EDET S.A.

Tenemos el agrado de compartir con ustedes la VII Comunicación sobre el Progreso correspondiente al año 2011. En esta nueva edición, ponemos en conocimiento los programas abordados por la empresa durante el año 2010, acompañados de material fotográfico y estadísticos.

De esta manera, ratificamos una vez más el compromiso de nuestra empresa con al Pacto Global de las Naciones Unidas y sus 10 principios.

Atentamente.



Ing. Luis Alberto Álvarez
Gerente Técnico

Comunicación sobre el Progreso 2010

En el presente documento remitimos la Comunicación sobre el Progreso correspondiente al período 2010.

Todos los programas mencionados, se encuentran enmarcados en los principios del Pacto Global.

AREA EDUCATIVA:

Programa Educamos para Sumar Energías

El Programa Educamos para sumar Energías (EPSE) nació por iniciativa de la empresa debido al importante número de accidentes ocurridos en la comunidad, motivo por el cual se comenzó a pensar en la forma de poder prevenirlos. Dicho programa se inició el 27 de agosto de 1997 en establecimientos educativos de la provincia.

A fin de contribuir con la calidad de vida y el desarrollo de la comunidad, los objetivos de EPSE son:

■ **Prevenir Riesgos:** a partir de un proceso de aprendizaje acerca de la utilidad y el riesgo por el mal uso de la energía eléctrica; preservando la salud de las personas.

■ **Uso eficiente de energía:** a partir de un proceso de acercamiento a la comunidad, como formadora de una nueva conciencia en el uso racional, de la energía eléctrica.

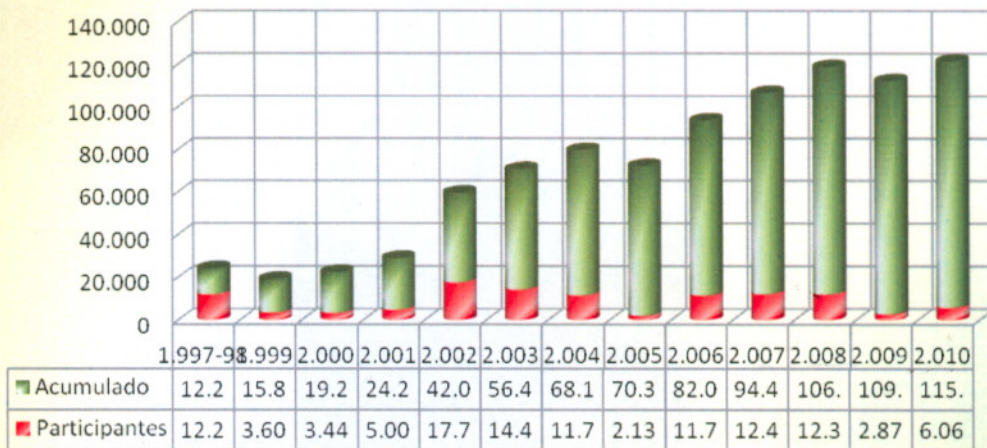
Los destinatarios son niños, adolescentes y adultos que se encuentren relacionados a una institución u organización (formal o informal) de la provincia de Tucumán.

El programa abarca todo el territorio tucumano y a través de las sucursales, se establecen los contactos con las distintas instituciones y organizaciones para realizar las actividades.



Con la intención de continuar sumando energías para la prevención de riesgo eléctrico y el uso racional de la electricidad, en 2010 ampliamos la participación a nuevos actores sociales, como socios activos para promover el cambio de conductas, hábitos y acciones que puedan ir en perjuicio de las personas. También incorporamos actividades acordes a la edad de cada grupo, con el propósito de medir la comprensión de los contenidos y metodologías trabajados en el dictado de los talleres. En el año 2010 se desarrollaron talleres en 53 instituciones, en los que participaron 6.064 personas de distintas edades, los que se reflejan también en un acumulado de 115.730 personas que participaron en nuestro Programa Educativo desde el año 1997 al 2010. De esta manera EDET S.A., sigue apostando al bienestar de la comunidad tucumana utilizando como herramienta fundamental la educación de sus ciudadanos.

Gráfico Acumulado Interanual



* Expresado en miles





Beca EDET

La Beca EDET tiene como objetivo general desarrollar conocimientos técnicos y promover la inserción laboral a técnicos electromecánicos sin orientación universitaria. Los temas que se incluyen en la misma incluyen: electricidad, regulación e instalaciones.

En la edición 2010 del Programa Beca EDET, se realizó el proceso de reclutamiento y selección con una consultora, e ingresaron al programa 29 becarios, de los cuales egresaron 20. Cabe destacar que, desde el año 2005 se realizaron 8 ediciones de la Beca EDET, en las cuales participaron 196 becarios, y egresaron 114 jóvenes.

Pasantías secundarias

Continuando con el programa de pasantías, en el año 2010, alumnos del Instituto Técnico Lorenzo Massa (de San Miguel de Tucumán) realizaron prácticas estudiantiles por el término de 30 días en los distintos sectores de la empresa.





De esta manera EDET brinda experiencia práctica complementaria a la formación teórica elegida por el alumno, los capacita en el conocimiento de las características fundamentales de la relación laboral y les ofrece la posibilidad de conocer y manejar tecnologías actualizadas, contribuyendo con todo esto a la tarea de orientación vocacional.

Fundación Noroeste

Durante el año 2010 se realizó la décimo segunda entrega de becas de la Fundación Noroeste (de la cual EDET es integrante) a los hijos del personal de las empresas socias, a través de las cuales se busca destacar el desempeño de los alumnos de los niveles EGB3, Polimodal, Terciario y Universitario.

En esta oportunidad se otorgaron becas a los hijos de empleados de EDET con la siguiente distinción:

- Becas Nivel EGB y Polimodal (14 becas)
- Becas Nivel Terciario (6 becas)
- Becas Nivel Universitario (22 becas)
- Becas de Excelencia (2 becas)
- Capacidades especiales (11 becas)

Capacitación y Desarrollo

En el año 2010 se dio inicio al programa "Habilidades para la dirección de personas". El mismo estuvo destinado a Jefes y Supervisores de EDET y ECOS; y se abordaron herramientas prácticas para ser aplicadas en el trabajo diario. Este programa prevé continuar en el año 2011.

Otro aspecto destacado en el eje de capacitación fue el inicio del "Programa de Capacitación Técnica" destinado al personal de terreno de las distintas Administraciones.

A



Fue dictado por las Administraciones a través de instructores internos y en cada localización geográfica.

Además se continuó capacitando en el resto de las temáticas: prevención de riesgos y control de pérdidas, salud ocupacional, gestión comercial, capacitaciones en sistema SAP y otros temas.

En el año 2010 se realizó un total de 84 actividades de capacitación, en las que participaron 390 personas, registrándose un total de 28.709 horas hombre.

AREA RECURSOS HUMANOS:

Comunicaciones internas

La Empresa puso en marcha en el año 2010 el Plan de Comunicación Interna. Entre las acciones que se realizaron en el marco del plan se destacan:

- La conformación de una Red de Referentes integrada por personas de todas las Gerencias, Administraciones y Departamentos de la empresa.
- El desarrollo de un diario digital en nuestra Intranet.
- El diseño y colocación de más de 50 carteleras en todos los sectores de la Empresa.
- El rediseño de la revista Comunicándonos.
- La implementación de un cronograma de fechas destacadas para informar de acuerdo a cada tema.

Con estas acciones apostamos a lograr que la información circule con fluidez dentro de la Empresa y que el personal cuente con canales para comunicarse de una manera efectiva y oportuna.



Auditoría Responde

Con el objeto de asegurar que el personal actúe de acuerdo con los más altos niveles de integridad y que se ejecuten las actividades en un adecuado ambiente de control, se implementó el servicio "Auditoría Responde".

Dicho servicio consiste en la habilitación de un canal directo y confidencial que complementa a los canales formales existentes y permite a toda persona vinculada a EDET S.A., a las empresas del grupo y a contratistas, reportar a través de distintos medios, sugerencias para introducir mejoras en los procesos que se desarrollan, así como hechos o situaciones que podrían afectar los bienes o valores corporativos.

Los medios para enviar la información son línea telefónica gratuita, casilla de correo electrónico, dirección de correo postal y página web.

A través de la página web se ingresa a un desarrollo informático que permite ingresar reportes, efectuar seguimientos del mismo y acceder a la respuesta del reporte.

El servicio se implementó en abril 2010, habiéndose recibido 55 reportes referidos a diferentes temas. La mayor parte de ellos corresponden a aspectos relacionados con Recursos Humanos, Contratación de Servicios y Gestión de Clientes.

4

AREA SALUD

En el marco de nuestro programa de salud, durante el año 2010 se realizaron distintas actividades de naturaleza preventiva con el objetivo de promover y mantener conductas saludables; además de detectar en forma anticipada patologías que merezcan un abordaje inmediato.

Entre las actividades se destacaron las siguientes campañas y actividades de capacitación:

- Controles periódicos de peso, talla y presión arterial.
- Campaña de vacunación antigripal para prevenir gripe común y de tipo "A" destinada al personal y su grupo familiar primario.
- Campaña de prevención de Antígeno prostático específico.
- Campaña de prevención de cáncer de mama y cuello uterino.
- Campaña de prevención de la salud bucal para el personal y su grupo familiar primario.
- Capacitación: "Ayudemos a prevenir el Dengue".
- Capacitación: "Combate de incendios"
- Capacitación: "Reanimación cardiopulmonar".

Asimismo, con el objetivo de contribuir a disminuir los niveles de colesterol y glucemia, y combatir los casos de hipertensión arterial, se diseñaron menús hipocalóricos para el personal.

ÁREA PREVENCIÓN Y MEDIO AMBIENTE

Prevención de Riesgos

Entendiendo la prevención como una herramienta fundamental de la gestión de nuestra empresa y del cuidado integral de nuestro personal, continuamos incorporando instrumentos que nos permiten sostener y mejorar nuestra Política de Prevención de Riesgo y Control de Pérdidas. Es así, que en el año 2010 se crearon 5 "Comités de Gestión



Preventiva y Control de Pérdidas Totales" conformado en cada Administración y la "Reunión de Gestión de Prevención" de cada Administración, con el objetivo de tener un espacio de tratamiento de los incidentes, accidentes y de los temas referidos a Seguridad, Prevención y control de pérdidas.

Seguimos trabajando en forma continua con la Gestión de 60 Empresas Contratistas, para obtener resultados óptimos por parte de ellas.

Medio Ambiente:

El árbol adecuado en el sitio correcto: Bajo este concepto la empresa inició un programa de Manejo Arbóreo Sustentable, con el objetivo de capacitar y concientizar acerca de las técnicas correctas de poda y forestación. Para ello EDET S.A. firmó en agosto del 2010 un convenio con la Universidad Nacional de Tucumán - UNT, para la elaboración de un Manual de Arbolado para Tucumán. A través de este manual se promoverá la cultura del cuidado y del manejo sustentable del arbolado urbano y suburbano, y estará acorde a las condiciones ambientales y el desarrollo histórico y cultural de la Provincia.

En este marco, se realizó un convenio con la Municipalidad de Yerba Buena en el cual también participaron la UNT y el INTA (dos reconocidas instituciones educativas y de investigación) para forestar un tramo de 2000 mts de la Avda. Pte. Perón, una de las avenidas más importantes del municipio; para ello, se adquirieron 900 plantines de distintas especies (lapacho amarillo, fresnos y tipas). Asimismo, se inició la campaña comunicacional del proyecto y en las próximas semanas se dará inicio a la plantación propiamente dicha.

A continuación podemos ver una foto actual de la avenida y un fotomontaje cuando se concrete la reforestación:





Situación actual



Diseño a futuro

Campaña Uso Racional del Papel: En EDET S.A. se ha propuesto minimizar el consumo del papel, haciendo un uso racional del mismo, de acuerdo con la política de cuidado del Medio Ambiente de la Empresa.

Se destaca que el papel empleado tiene como fuente de materia prima el bagazo de caña de azúcar, un subproducto de la fabricación del azúcar, por lo que no proviene de bosques maderables.

Inicialmente en algunas Administraciones, se desarrolló una campaña de acopio de papel en desuso; los que se enviaban a la "Escuela Reconquista" de la Municipalidad de Yerba Buena. Dicha institución se encargaba de su comercialización con empresas recicladoras, destinando los fondos obtenidos para el mantenimiento y mejora de las instalaciones y equipamiento de esa escuela pública. Posteriormente en la empresa se generalizó esta práctica, adquiriéndose trituradoras de papel para los diferentes sectores de oficinas: Gerencias, Centros de Atención al cliente, Administraciones, etc.

El papel triturado es almacenado transitoriamente en EDET S.A., de donde es retirado por la "Fundación León" (entidad sin fines de lucro) responsable de comercializar el residuo de papel. El producto de estas ventas se destina a hospitales y escuelas con las cuales la Fundación mantiene relaciones.





En el año 2008 se incluyó el eslogan en los mails corporativos: *"Antes de imprimir piense en el medio ambiente. Programa "Papel reciclado, un bosque salvado EDET S.A."* De esta forma se promueve que se imprima sólo en los casos realmente necesarios.

En el año 2010 se inició la campaña de difusión interna, mediante afiches impresos en papel reciclado, en las carteleras de la empresa.

A la fecha como resultados preliminares se puede observar una reducción del consumo promedio de 500 resmas mensuales desde el año 2008 a alrededor de 300 resmas/mes en la actualidad.

AREA ENERGÍA

Programa PERMER (Proyecto de Energías Renovables en Mercados Rurales)

El PERMER es un proyecto de alto contenido social, cuyos objetivos son atender al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades rurales dispersas, que se encuentran fuera del alcance de los centros de distribución de energía.

Durante el año 2010, EDET S.A. continuó con la operación y el mantenimiento de los equipos ya instalados (cambio de baterías, luminarias, reguladores, etc.). Asimismo se inició la licitación Pública Nacional BT4 consistente en la provisión e instalación de 32 equipos fotovoltaicos e instalación interior en escuelas y servicios públicos rurales dispersos de la Provincia de Tucumán, previendo su finalización durante el primer semestre del año 2011.

Por otro lado para el año 2011 está previsto el inicio de la licitación que contempla la instalación de 1.950 equipos nuevos para nuevos servicios.

Flexibilización de Políticas Comerciales

Clientes Asistidos

El proyecto Cliente Asistido, tiene el objetivo de reinsertar paulatinamente los sectores más vulnerables de la población de Tucumán, de manera tal, que les permita transitar y



mantenerse por los caminos previstos en el marco regulatorio de la actividad, disponiendo del servicio eléctrico en forma regular.

La metodología del proyecto consiste en realizar visitas periódicas al cliente con la finalidad de informarle sobre su modalidad de consumo de energía y en el uso racional de la misma, evitando de esta manera que la factura de energía se transforme en una carga económica imposible de sostener –baja del servicio-, robusteciendo además la cultura de pago del servicio como pilar fundamental para prestación del mismo.

De esta manera, a través de la asistencia mencionada y de las políticas comerciales implementadas por EDET S.A., se posibilita de manera gradual la recuperación de cada cliente para permitir su inclusión en actividad regulada de la empresa, evitando las bajas del servicio en estos segmentos de la población.

En el año 2010 la cantidad de clientes incluidos en el proyecto llegó a un total de 17.409.

Con la finalidad de tener un mayor alcance a la comunidad y ante la necesidad de sostener la prestación del servicio eléctrico de la Provincia de Tucumán, en el año 2010 se redefinió la visión del proyecto Cliente Asistido en el marco del estudio de la Base de la Pirámide (social), y sus necesidades. De esta manera y como manifestación de su Responsabilidad Social Empresarial, la Distribuidora ratifica su compromiso con sus clientes y la comunidad.



[Handwritten signature]



Cobranza Móvil, Pagos Parciales y Facturación in situ

El proyecto de **Cobranza Móvil** surgió en el año 2004 como un complemento al proyecto Cliente Asistido. Consiste en acercar los centros de pago a los clientes asistidos, posibilitando la realización sucesiva de pagos adelantados a través de móviles adaptados para efectuar las cobranzas en el domicilio del cliente o cercano a éstos en dependencias policiales o municipales. Con esta modalidad también se benefician aquellos clientes vecinos no incluidos en el proyecto cliente asistido al poder cancelar sus facturas mediante este sistema. En el año 2010 EDET S.A. continúa brindando este servicio a sus clientes.

La modalidad de **Pago Parcial** permite a los clientes que no pudieron reunir el importe total de la factura de energía previo al corte, realizar cancelaciones parciales de su factura, difiriendo así la fecha del corte de servicio. En el año 2010, 247.735 clientes realizaron pagos parciales, un 20% menos con relación al año anterior, lo que implica que ese porcentaje de clientes pagó la totalidad del importe facturado sin necesidad de recurrir a un pago parcial.

El sistema de **facturación in situ** permite registrar lecturas, facturar, imprimir y entregar facturas al cliente en el mismo momento en que se toma lectura del medidor.

Entre los beneficios más sobresalientes de este sistema distinguimos los siguientes:

- Rápida detección y resolución de anomalías.
- Mayor información y mejor comunicación entre clientes y empresa.
- Reducción de tiempos entre lectura, facturación y distribución de la factura.
- Seguridad que la factura llegue a manos del cliente correcto.
- Garantía de entrega de facturas con tiempo suficiente previo a los vencimientos.
- Eficaz control de calidad.
- Eliminación de notas de créditos por error en lecturas.
- Disminución del flujo de clientes a oficinas de atención.

EDET S.A. toma la decisión de usar la modalidad de facturación in situ en el año 1997 en zonas suburbanas, comenzando con una cantidad inicial de 15.000 clientes, , cumpliendo con la primera meta de 50.000 clientes en diciembre de 2000.

A partir de entonces comienza un crecimiento sostenido de clientes facturados bajo esta modalidad, llegando en el año 2010 a 209.476 clientes beneficiados, lo que representa un incremento con respecto al año anterior del 10 %.

APOYO A LA COMUNIDAD

Coral EDET

La Coral EDET participó durante el año en los siguientes eventos:

- Ciudad Alberdi : Escuela Normal de la misma festejo aniversario
- Actuación en Santa Rosa de Leales con compromiso para este año.
- Actuación en Escuela Normal de Bella Vista
- Misa aniversario 15 años de EDET
- Actuación en sala Eugenio Virla por encuentro de coros "Septiembre musical"
- Ciudad Alberdi mes alberdiano
- Teatro Eugenio Virla por Día internacional del canto.



Proyecto de Voluntariado Corporativo: Nochebuena para todos

Una vez más la solidaridad estuvo presente en la Navidad, a través del proyecto Nochebuena para Todos, el cual nos permite unir a dos familias en la celebración de la





navidad: una familia prepara una caja navideña para regalarle a otra familia, que no sólo tiene necesidades materiales, sino también necesidad de amor y reconocimiento.

En el año 2010, EDET S.A. aportó una caja adicional por cada caja que preparó nuestro personal. En esta oportunidad también se invitó a participar a las demás empresas del grupo, logrando multiplicar esfuerzos.

De esta manera, la empresa colaboró con 160 cajas, que se traducen en 160 familias que no solo disfrutaron de una cena en la noche de Navidad, sino que recibieron el afecto y acompañamiento del personal y de sus familias en esa noche. Se les hizo llegar también, distintos obsequios como ser: juguetes, pesebres, arbolitos de navidad, ropa blanca o de cama, ropa, zapatillas, etc. Participaron las familias de los empleados en la construcción de cartas o dibujos para las familias destinatarias. De esta manera llevamos a sus hogares más que alimentos, llevamos alegría, amor y esperanza reflejada en la nuestra solidaridad.



94