



2017 - 2018
**REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD**

edenor
sustentable

energía en tu
comunidad

MENSAJE DE NUESTRO PRESIDENTE



Estimados,

Con mucho orgullo les presento nuestro sexto Reporte de Sustentabilidad de **edenor**, en el que damos cuenta de nuestra gestión en los años 2017 y 2018. En él, verán reflejado nuestro renovado compromiso con el desarrollo sostenible de nuestro negocio.

Continuamos alineados con los estándares internacionales, estipulados tanto en la Norma ISO 26000 y las directrices de la Guía GRI (Global Reporting Initiative) que utilizamos para elaborar este reporte, como también, en los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

A lo largo de los años, hemos afianzado nuestra visión y gestión sustentable como una herramienta para lograr mejores resultados en nuestros objetivos como empresa, a través de un enfoque integral en todos nuestros procesos.

Como empresa de servicio público somos conscientes de que nuestro compromiso y prioridad es el servicio, hemos continuado invirtiendo en el aumento de la capacidad y optimización de la red, y en la incorporación de tecnología que permita mejorar tanto el servicio como la atención a nuestros clientes.

Es por ello, que entre 2017 y 2018 hemos realizado inversiones por \$ 17.000 millones. Estas inversiones se vieron reflejadas en una reducción significativa de los cortes (tanto en su duración, 18%, como en su frecuencia, 23%) de manera que continuamos mejorando el servicio a nuestros clientes y mostrando mejores resultados que los exigidos por las autoridades en el marco del proceso de revisión tarifaria integral para el período 2017-2022.

En cuanto a los clientes, la compañía avanzó en la creación de un nuevo modelo de atención. Los grandes clientes tales como comercios, pymes, industrias, organismos gubernamentales y cuentas corporativas disponen ahora de nuevos canales exclusivos tanto en las oficinas comerciales como en la atención telefónica a través de una línea especial para priorizar su atención.

Por otra parte, para los clientes residenciales se creó “**edenorágil**” basado en un centro de experiencia con terminales video-presenciales, tótems de autogestión, teléfonos de acceso rápido al contact – center, sumado a las tablets para resolver trámites desde nuestra aplicación **edenordigital**.

Continuamente trabajamos en la integración de las diversas áreas de trabajo en aspectos vinculados al cuidado del ambiente, el respeto de las personas, la transparencia y al desempeño justo y eficiente en nuestras operaciones técnicas y comerciales enfocados en una mejor atención de nuestros clientes.

Alineado con ello, creamos dos nuevas Direcciones en **edenor**, por un lado, la Dirección de Transformación Digital que tiene como objetivos comenzar un proceso de digitalización de nuestros procesos, utilizando la última tecnología disponible y con el claro objetivo de ser una empresa eficiente y respetuosa con el medio ambiente y la Dirección de Servicios al Cliente que tiene como objetivo la implementación de mejoras en la gestión y el contacto con nuestros clientes.

Por último, haber sido elegidos como una de las 15 empresas más relevantes de Argentina que integran el índice de Sustentabilidad del ByMA, nos obliga y desafía a comprometernos, aún más, con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Este índice busca identificar y reconocer aquellas empresas líderes en el mercado por sus prácticas de sustentabilidad.

En la convicción de que este reporte, como los anteriores, es una herramienta para comunicarles nuestras acciones y por, sobre todo, un medio para mejorar de manera continua nuestra gestión, es que los invito a leerlo y a que nos hagan llegar sus comentarios.

Afectuosamente,



Ricardo Torres
Presidente

MENSAJE DE NUESTRA RESPONSABLE DE SUSTENTABILIDAD



Estimados,

Para una empresa como **edenor**, donde el contacto con nuestros clientes es diario y continuo, los canales de comunicación son varios y nos esforzamos en ampliarlos buscando una mayor cercanía. En ese sentido, elaboramos este Reporte de Sustentabilidad como un elemento clave para dar a conocer los objetivos de sustentabilidad que nos planteamos y las acciones que llevamos a cabo.

A lo largo de este reporte, estaremos realizando un repaso de nuestra gestión en materia de sustentabilidad a través de acciones concretas e indicadores de resultados de los años 2017 y 2018.

Nuestra misión como empresa es brindar un servicio de distribución de energía eléctrica en nuestra área de concesión, socialmente responsable, procurando que contribuya a mejorar la calidad de vida de las personas, el desarrollo de los negocios y de la comunidad en general. Con esta misión, nuestra empresa posee un estilo de gestión que busca la mejora continua en todas las áreas de trabajo, a partir de modelos sistemáticos, trazables y transparentes, y que velan por el cumplimiento de los objetivos empresarios.

Es así como temas como el cuidado ambiental, la seguridad de nuestros empleados, la calidad de nuestro servicio y el desarrollo de nuestros equipos, el uso eficiente y responsable de la energía eléctrica se ven ligados con el respeto a la vida y los derechos humanos, las expectativas de los clientes y demás grupos de interés y la transparencia en nuestro accionar, tal como lo enuncian los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En este reporte también manifestamos nuestra convicción y respeto al valor de la comunicación y la transparencia respecto de nuestros grupos de interés. Esta ocasión es un hito ya que por primera vez estamos traduciendo nuestro reporte al inglés y lo estamos unificando con nuestra Comunicación de Progreso que enviamos anualmente al Pacto Global de las Naciones Unidas al que la empresa adhiere desde el 2004.

Les agradezco el interés, los invito a recorrer nuestro reporte y a que nos hagan llegar vuestra opinión y recomendaciones.

Cordialmente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Mariana de la Fuente', written in a cursive style.

Mariana de la Fuente
Directora de Recursos Humanos

ÍNDICE

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1 | SOMOS EDENOR | 9 |
| | 1.1 Edenor en números | 11 |
| | 1.2 Nuestra misión, visión y valores | 13 |
| | 1.3 Mercado eléctrico en argentina | 16 |
| | 1.4 Nuestra área de concesión | 18 |
| 2 | GOBIERNO, ÉTICA E INTEGRIDAD | 23 |
| | 2.1 Gobierno corporativo | 23 |
| | 2.2 Estructura accionaria | 26 |
| | 2.3 Anticorrupción | 26 |
| | 2.4 Valores y códigos de ética | 26 |
| | 2.5 Edenor en la Bolsa de Nueva York (NYSE) | 27 |
| 3 | SUSTENTABILIDAD E INNOVACIÓN | 31 |
| | 3.1 La estrategia de sustentabilidad | 31 |
| | 3.2 Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible | 31 |
| | 3.3 Índice de sustentabilidad ByMA | 32 |
| | 3.4 Investigación y Desarrollos | 34 |
| | 3.5 Fortalecimiento de la relación con la comunidad | 37 |
| | 3.6 Programa medidor integral “MIDE” | 40 |
| | 3.7 Energía limpia | 41 |
| | 3.8 Innovación en redes y sistemas | 42 |
| | 3.9 Sistema de Gestión Integrado | 43 |
| 4 | DESEMPEÑO ECONÓMICO | 51 |
| | 4.1 Resultado económico | 51 |
| | 4.2 Análisis de los resultados económicos | 51 |
| | 4.3 Inversiones | 54 |
| | 4.4 Calidad de nuestro servicio | 59 |
| 5 | DESEMPEÑO SOCIAL | 63 |
| | 5.1 NUESTROS CLIENTES | 63 |

| | | |
|------------|---|------------|
| 5.1.1 | Gestión de las operaciones | 63 |
| 5.1.2 | Nueva imagen y modelo de gestión | 64 |
| 5.1.3 | Canales de contacto | 69 |
| 5.1.4 | Satisfacción de los clientes | 72 |
| 5.2 | NUESTROS EQUIPOS | 76 |
| 5.2.1 | Características de los empleados | 77 |
| 5.2.2 | Formación y capacitación | 79 |
| 5.2.3 | Seguridad y salud | 84 |
| 6 | DESEMPEÑO AMBIENTAL | 91 |
| 6.1 | Compromiso con el medio ambiente | 91 |
| 6.2 | Iniciativas para cuidar el medio ambiente | 91 |
| 6.3 | Prevención y cuidado de impactos | 92 |
| 6.4 | Control de nuestras instalaciones | 93 |
| 6.5 | Reciclaje, reducción y reutilización | 95 |
| 6.6 | Consumo de energía eléctrica y combustible | 96 |
| 6,7 | Evaluación de impacto ambiental | 97 |
| 7 | ACERCA DEL REPORTE | 101 |
| 7.1 | Acercas de este reporte | 101 |
| 7.2 | Análisis de Materialidad | 101 |
| 7.3 | Temas relevantes para edenor | 103 |
| 7.4 | Participación de nuestros grupos de interés | 104 |
| 7.4 | Tabla GRI | 106 |

edenor
sustentable

edenor



CAPÍTULO 1
somos **edenor**

20
MUNICIPIOS
de la Pcia. de
Bs. As.

+ CIUDAD DE
BUENOS
AIRES

edenor distribuye energía eléctrica en 20 municipios que se encuentran en noroeste del conurbano bonaerense más el norte de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

20%
del mercado
eléctrico

edenor es la empresa de distribución eléctrica más grande de Argentina.

Cumplimos
26 años

distribuyendo la mejor energía

4.900 empleos directos

10.000 empleos indirectos



+ 3.000.000

de clientes abastece
edenor de energía
eléctrica

- 1.1 edenor en números
- 1.2 Nuestra misión, visión y valores
- 1.3 Mercado eléctrico en Argentina
- 1.4 Nuestra área de concesión

1. SOMOS EDENOR

En este capítulo damos a conocer lo que significa ser la mayor distribuidora de energía eléctrica del país, conocer quienes formamos parte, el tamaño la empresa y las tareas que realizamos diariamente para llevar la energía eléctrica a los hogares, instituciones, comercios e industrias de nuestra área de concesión.

1.1 EDENOR EN NÚMEROS

| | |
|--|--|
| 4.637 km² área de concesión | 21.503 GWH y 21.172 GWH vendidos en 2017 y 2018 |
| \$ 17.000 millones invertidos en 2017 y 2018 | 20% participación de mercado |
| Más de 3 millones de clientes | 80 subestaciones (alta tensión / media tensión) |
| 9 millones población | 18.024 centros de transformación (media tensión / baja tensión) |
| 26 oficinas comerciales | 1.527 km de red de alta tensión |
| 4.900 empleos directos | 11.054 km de red de media tensión |
| 10.000 empleos indirectos | 27.118 km de red de baja tensión |
| 198.280 horas de capacitación a personal propio entre 2017 y 2018 | 9.028 MVA de potencia instalada (alta tensión / alta tensión) |
| 19.800 horas de capacitación a personal de empresas de servicios contratados | 8.755 MVA de potencia instalada (alta tensión / media tensión) |
| 98.000 niños y niñas participantes del programa edenorchicos en 2017 y 2018 | 8.404 MVA de potencia instalada (media tensión / baja tensión) y (media tensión / media tensión) |
| 370.000 PyMES e industrias | |

edenor
sustentable

edenor

Subestación N°52 Aniversario

**Trabajamos todos
los días para llevar
la mejor energía.**

Somos una empresa argentina que distribuye energía eléctrica desde hace 26 años en el norte de la Ciudad de Buenos Aires y 20 municipios del conurbano de la Provincia de Buenos Aires.

1.2 NUESTRA VISIÓN, MISIÓN Y PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

1.2.1 VISIÓN

Ser modelo de excelencia de empresa de servicios públicos.

1.2.2 MISIÓN

Brindar un servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica socialmente responsable, que contribuya a mejorar la calidad de vida de las personas, el desarrollo de los negocios y de la comunidad, asegurando el crecimiento de la compañía, de los empleados y accionistas

1.2.3 PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

Eficiencia

Gestionamos los recursos de la compañía con eficiencia, maximizando los resultados, mejorando de manera continua los procesos y la calidad de los servicios brindados a nuestros clientes y fortaleciendo la infraestructura a través de inversiones en la red y en tecnología.

Cercanía.

Evolucionamos hacia una empresa cada vez más cercana a nuestros grupos de interés: clientes, empleados, accionistas, organizaciones intermedias, comunidad, gobierno y proveedores.



1.2.4 NUESTROS VALORES

Seguridad.

- Priorizamos el respeto por la vida.

Foco en el cliente

- Privilegiamos a través de la experiencia del cliente la excelencia del servicio brindado.

Profesionalismo.

- Aplicamos nuestras competencias técnicas y fomentamos el desarrollo de las personas para ser protagonistas de los nuevos desafíos.

Proactividad.

- Desarrollamos una actitud constructiva, con orientación a resultados, para alcanzar y superar los objetivos de la empresa.

Mejora e innovación.

- Impulsamos la mejora continua a través de nuestro Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente y promovemos la innovación en los procesos y servicios que brindamos a nuestros clientes.

Responsabilidad.

- Nos conducimos con alto nivel de exigencia para el cumplimiento de los objetivos de la Empresa y lo hacemos cuidando sus recursos y bienes como propios.

Compromiso.

- Asumimos nuestro deber hacia las personas y el país, para contribuir a su desarrollo.

Ética.

- Actuamos con integridad, respetando a las personas, las normas y los principios éticos.

1.2.5 NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD, AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

POLÍTICA DE CALIDAD, AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL



Visión: Ser modelo de excelencia de empresa de servicios públicos.

Misión: Brindar un servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica socialmente responsable, que contribuya a mejorar la calidad de vida de las personas, el desarrollo de los negocios y de la comunidad, asegurando el crecimiento de la compañía, de los empleados y accionistas.

Nuestras prioridades estratégicas:

EFICIENCIA: Gestionamos los recursos de la compañía con eficiencia, maximizando los resultados, mejorando de manera continua los procesos y la calidad de los servicios brindados a nuestros clientes y fortaleciendo la infraestructura a través de inversiones en la red y en tecnología.

CERCANÍA: Evolucionamos hacia una empresa cada vez más cercana a nuestros grupos de interés: clientes, empleados, accionistas, organizaciones intermedias, comunidad, gobierno y proveedores.

1. Evaluar y analizar el contexto en el que se desempeña la organización, comprendiendo las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas.

2. Desarrollar en toda la organización una gestión de calidad, de protección ambiental, de seguridad y de salud ocupacional, basada en la mejora, respaldada por la Dirección de la empresa.

3. Fijar los objetivos e indicadores de gestión, en concordancia con nuestra visión, misión, prioridades estratégicas, valores y la presente Política.

4. Proveer los recursos para la implementación de la presente Política.

5. Prevenir las posibles enfermedades y accidentes de las personas, y la contaminación ambiental, de manera que las actividades que se realizan sean ejecutadas con calidad y cuidando la integridad de los trabajadores, la población en general y la propiedad.

6. 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, asegurando los conocimientos de la organización.

7. Mantener una relación fluida, con las autoridades competentes en los distintos niveles jurisdiccionales, con el fin de promover y mejorar los vínculos.

8. Cumplir con las exigencias de la legislación vigente aplicable, en materia ambiental, de seguridad y salud ocupacional y con otros requisitos que se suscriban voluntariamente.

9. Promover en nuestros proveedores y contratistas, principios consistentes con esta Política, a través de la adopción de los procesos, productos y servicios que nos suministran.

10. Apoyar el desarrollo de nuevas tecnologías que respeten la salud, el ambiente y la seguridad, así como también fomentar el uso racional de la energía entre nuestros clientes y la comunidad en general.

La participación de cada uno mediante un comportamiento responsable, exigente, proactivo, comprometido, profesional, innovador, ético y con foco en el cliente, consolidará en nuestra empresa una cultura colectiva focalizada en la calidad de la gestión, la prevención, la gestión de riesgos y el respeto por el ambiente.

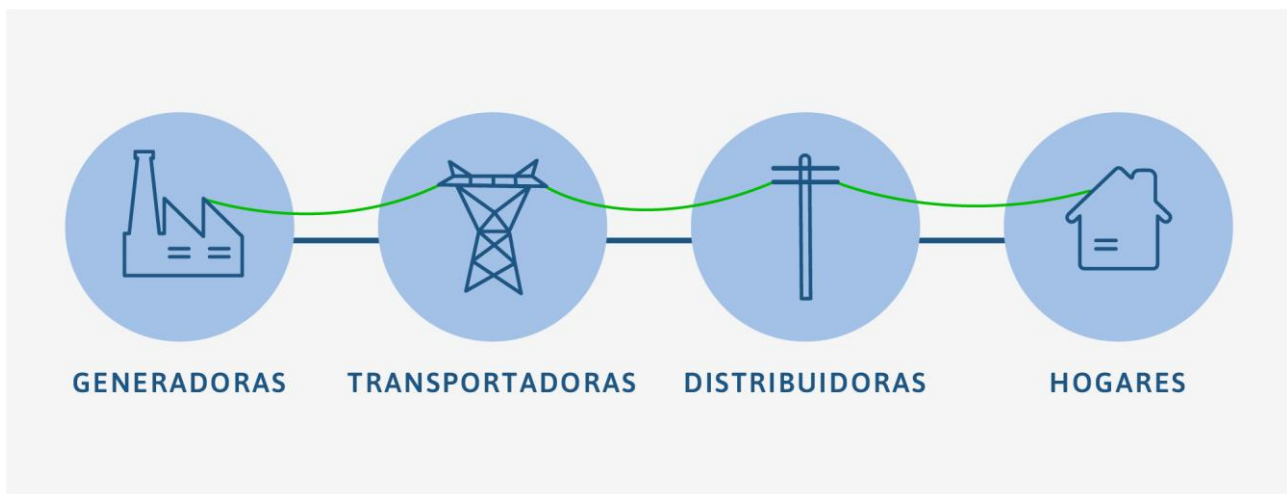
Ricardo Torres
Presidente y Director General

1.3 MERCADO ELÉCTRICO EN ARGENTINA

Para entender en donde estamos inmersos como compañía, es imprescindible analizar cómo está compuesto el Mercado Eléctrico en Argentina. Este Mercado concentra a los agentes tales como Distribuidores, Generadores, Transportistas y Grandes Clientes.

Adicionalmente, CAMMESA es el agente encargado del despacho que tiene como responsabilidad igualar oferta con demanda en forma instantánea.

Los principales participantes del Mercado son las empresas de generación, transporte y distribución y, en menor medida, los grandes usuarios y los intermediarios.



GENERADORAS

La Argentina cuenta con más de un centenar de empresas generadoras, en menor medida, empresas de autogeneración y unas pocas empresas de generación conjunta, la mayoría de las cuales opera más de una planta generadora. Al 31 de diciembre de 2018, la capacidad instalada es de 38.538 MW. De lo cual, el 63% correspondía a generación térmica, el 28% a generación hidroeléctrica, el 5% a generación de energía nuclear y el 4% a fuentes de energía no convencionales.

TRANSPORTADORAS

La electricidad se transmite desde las centrales de generación hasta las distribuidoras a través del sistema de transporte de electricidad en alta tensión. La mayor parte del sistema es propiedad de Transener S.A., empresa indirectamente co-controlada por Pampa Energía S.A. Las empresas transportistas regionales son titulares de la parte restante de la Subtransmisión.

DISTRIBUIDORAS

Cada distribuidora suministra electricidad a los clientes y opera la correspondiente red de distribución en un área geográfica específica en el marco de un contrato de concesión, los cuales establecen, entre otras cuestiones, el área de concesión, la calidad de servicio que se debe brindar,

las tarifas que abonarán los clientes por el servicio de distribución, y la obligación de satisfacer la demanda.

GRANDES USUARIOS

El MEM clasifica a los Grandes Usuarios de energía en tres categorías: Grandes Usuarios Mayores (GUMA), Grandes Usuarios Menores (GUME) y Grandes Usuarios Particulares (GUPA). En la actualidad cada una de estas categorías de clientes compra sus respectivas demandas de energía directamente a CAMMESA. Los contratos entre partes, Generador y Gran Usuario solo se limitan al segmento de Energía Plus, respecto de la demanda excedente a la demanda base que consumía el cliente en el año 2005.

Mediante la Resolución MINEM N° 281-E/17 se crea el Régimen del Mercado a Término de Energía Eléctrica de Fuentes Renovables, en el cual se establecen los cargos de comercialización y administración para los Grandes Usuarios que opten por la compra conjunta de energía renovable que está a cargo de CAMMESA. Para los Grandes Usuarios que opten por cubrir la obligación de abastecerse de Energía Renovable directamente con un Generador, les permite que pacten un contrato de suministro sin que tengan que incurrir en los gastos de las compras conjuntas.

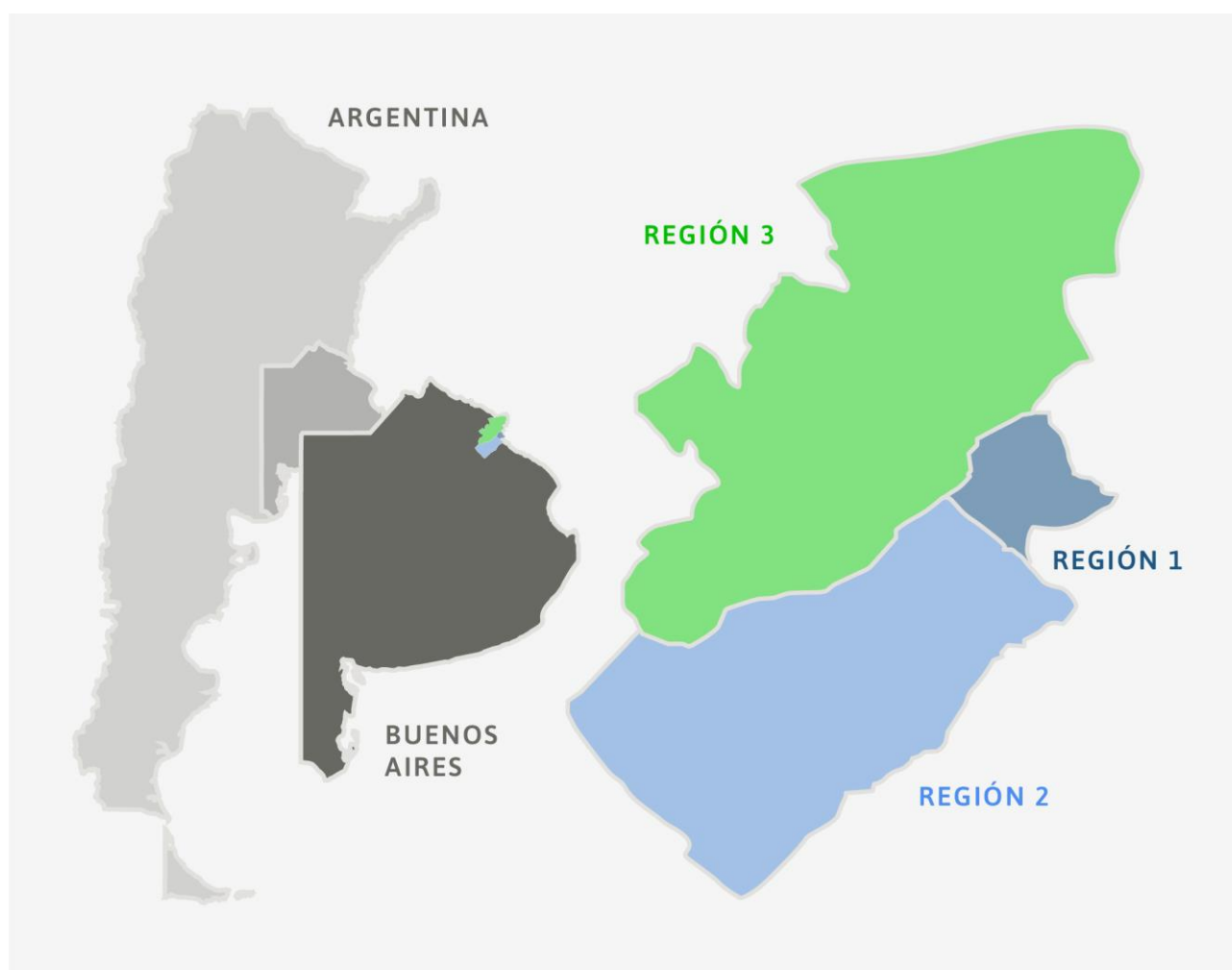
Asimismo, en los últimos años el Estado Nacional mediante la emisión de diversas Resoluciones fue modificando las condiciones establecidas originalmente, llegando a la fecha a contar con una injerencia significativa y determinante en el funcionamiento del MEM principalmente dado por la necesidad de cubrir el déficit del mercado mediante subsidios a la generación de energía.

En este orden y debido al desequilibrio entre los costos de producción erogados y lo recaudado de los Agentes por su demanda a través de precios que no cubren dichos costos, el MEM perdió auto sustentabilidad económica. El déficit operativo de las cuentas y fondos compensadores de energía y potencia del MEM fue financiado por el Gobierno Nacional a través de préstamos otorgados a CAMMESA, situación que se está corrigiendo paulatinamente mediante la reducción de subsidios a la demanda.

Finalmente, en el año 2018 quedó reglamentada la Ley N° 27.424 de Generación Distribuida, mediante la cual se establecen las condiciones jurídicas y contractuales para la generación de energía eléctrica de origen renovable por parte de usuarios de la red de distribución, para su autoconsumo, con eventual inyección de excedentes a la red.

1.4 NUESTRA ÁREA DE CONCESIÓN

edenor tiene una concesión para distribuir electricidad en forma exclusiva en el noroeste del Gran Buenos Aires y en la zona norte de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



REGIÓN 1

- Área: 251 Km²
- Partidos: C.A.B.A., Vicente López, San Isidro, San Martín, Tres de Febrero.
- Clientes (miles): 1.185,3
- % del total de clientes: 39,0%

REGIÓN 2

- Área: 1.761 Km²
- Partidos: La Matanza, Morón, Hurlingham, Ituzaingó, Merlo, Marcos Paz, Gral. Las Heras.
- Clientes (miles): 969,1

- % del total de clientes: 31,9%

REGIÓN 3

- Área: 2.625 Km²
- Partidos: Pilar, Escobar, Tigre, San Fernando, San Miguel, Malvinas Argentinas, José C. Paz, Moreno, Gral. Rodríguez.
- Clientes (miles): 886,0
- % del total de clientes: 29,1%



CAPÍTULO 2

gobierno, ética e integridad



EDENOR ES UNA
EMPRESA DE
CAPITALES
ARGENTINOS



EL DIRECTORIO
ESTÁ
COMPUESTO
POR:

12 DIRECTORES
TITULARES

12 DIRECTORES
SUPLENTE

10 AÑOS

EN LA BOLSA DE
NUEVA YORK



LINEAS DE
COMPROMISOS
ÉTICO

Canales de denuncia
para nuestros
empleados, clientes,
proveedores y otras
partes relacionadas.

ANTICORRUPCIÓN

Adoptamos medidas para evitar cualquier tipo de irregularidad que pueda surgir en el desarrollo de nuestra actividad. Implementamos una Política para Facilitar la Denuncia de Presuntas Irregularidades (P-59)

- 2.1 Gobierno corporativo
- 2.2 Estructura accionaria
- 2.3 Anticorrupción
- 2.4 Valores y códigos de ética
- 2.5 **Edenor** en la bolsa de Nueva York (NYSE)

2. GOBIERNO, ÉTICA E INTEGRIDAD

2.1 GOBIERNO CORPORATIVO

La administración de **edenor** está a cargo del Directorio, el cual, de acuerdo con lo previsto por el Estatuto, está compuesto por 12 directores titulares y hasta 12 directores suplentes, con mandato por un año y derecho a reelección. Los tenedores de acciones ordinarias Clase A tendrán derecho a elegir siete directores titulares y siete suplentes, mientras que los tenedores de acciones ordinarias Clase B y Clase C tendrán derecho a nombrar en conjunto cinco directores titulares y cinco suplentes.

| NOMBRE | CARGO | CLASE | CARÁCTER |
|-------------------------|-------------------|-----------|------------------|
| Ricardo Torres | Presidente | Clase A | No independiente |
| Gustavo Mariani | Vicepresidente | Clase A | No independiente |
| Marcos Marcelo Mindlin | Director Titular | Clase A | No independiente |
| Damián Mindlin | Director Titular | Clase A | No independiente |
| María Carolina Sigwald | Director Titular | Clase A | No independiente |
| Maximiliano Fernández | Director Titular | Clase A | Independiente |
| Eduardo Llanos | Director Titular | Clase A | Independiente |
| Emilio Basavilbaso | Director Titular | Clase B/C | Independiente |
| Carlos Lorenzetti | Director Titular | Clase B/C | Independiente |
| Lucas Amado | Director Titular | Clase B/C | Independiente |
| Mariano García Mithieux | Director Titular | Clase B/C | Independiente |
| Miguel Angel de Gogoy | Director Titular | Clase B/C | Independiente |
| Leandro Montero | Director Suplente | Clase A | No independiente |
| Daniel Flaks | Director Suplente | Clase A | No independiente |
| Eduardo Abel Maggi | Director Suplente | Clase A | No independiente |
| Mariano Batistella | Director Suplente | Clase A | No independiente |
| Gerardo Ruben Tabakman | Director Suplente | Clase A | No independiente |
| Carlos Dionisio Ariosa | Director Suplente | Clase A | No independiente |
| Carlos Perez Bello | Director Suplente | Clase A | Independiente |
| José María Tenailón | Director Suplente | Clase B/C | Independiente |
| Ignacio Álvarez Pizzo | Director Suplente | Clase B/C | Independiente |

2.1.1 COMISIÓN FISCALIZADORA

El Estatuto de **edenor** establece que la fiscalización de la misma sea ejercida por una Comisión Fiscalizadora compuesta por **3 síndicos titulares y 3 síndicos suplentes**, los cuales son elegidos por los accionistas y duran un ejercicio en sus funciones.

Su función principal es efectuar el control de legalidad respecto del cumplimiento por parte del Directorio de las disposiciones que emanan de la Ley de Sociedades Comerciales, el estatuto social y si las hubiera de las decisiones asamblearias.

| NOMBRE | CARGO | CLASE |
|--------------------------|------------------|-------|
| Daniel Abelovich | Presidente | A |
| Germán Wetzler Malbrán | Síndico Titular | A |
| Jorge Roberto Pardo | Síndico Titular | B/C |
| Martín Fernandez Dussaut | Síndico Suplente | A |
| Marcelo Fuxman | Síndico Suplente | A |

2.1.2 PRINCIPALES EJECUTIVOS

Los Directores junto con el Presidente y Director General son los encargados de realizar un seguimiento y validación de todas las acciones e iniciativas que se realizan en **edenor**, incluyendo los proyectos relacionados con el desarrollo sustentable.

Se realizan reuniones periódicas en donde se muestran los avances de los proyectos que se llevan cabo durante el año.





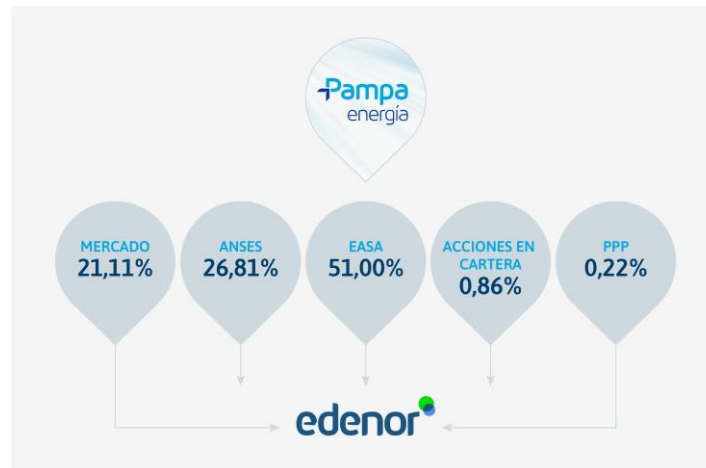
edenor
sustentable

edenor

Adoptamos
medidas para
desarrollar
éticamente
nuestra actividad.

2.2 ESTRUCTURA ACCIONARIA

A continuación, se detalla cómo está compuesta la estructura accionaria:



2.3 ANTICORRUPCIÓN

En **edonor** adoptamos medidas para evitar cualquier tipo de irregularidad que pueda surgir en el desarrollo de nuestra actividad. Comprometido con ello implementamos una Política para Facilitar la Denuncia de Presuntas Irregularidades (P-59) en donde se establece la instrumentación de mecanismos que permitan la adecuada recepción, tratamiento y seguimiento de las denuncias recibidas por la Gerencia de Auditoría Interna referidas, entre otros temas, a:

- prácticas contables cuestionables;
- controles sobre la información contable o cuestiones de auditoría;
- corrupción;
- malversación y uso indebido de activos; y
- la posibilidad de realizar denuncias por parte de empleados, contratistas, proveedores, clientes y otros terceros en relación con posibles transgresiones del Código de Ética de la Compañía u otras cuestiones relacionadas con temas contables o de auditoría.

2.4 VALORES Y CÓDIGO DE ÉTICA

Contamos con un código de ética al que adhieren y que se aplica a todos los empleados y miembros del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora, y rige las conductas y relaciones en el ámbito laboral de la compañía.

El mismo se encuentra en proceso de readecuación para dar cumplimiento a la Ley de Responsabilidad Penal Empresaria.

Línea Ética

La Línea Ética es un canal exclusivo para los empleados de **edenor**, proveedores y otras partes relacionadas para reportar de forma anónima y bajo estricta confidencialidad presuntas irregularidades dentro de la Organización.

Los clientes que deseen denunciar alguna irregularidad relacionada con la operatoria de la empresa pueden realizarlo a través de nuestro contact center.

A través de esta modalidad todos tendrán la posibilidad de alertar sobre temas como:

- 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.

¿Cómo se puede realizar una denuncia?

Para empleados y proveedores:

- Llamando a la línea: 0800-999-4636
- A través de la web: www.resguarda.com/es
- Vía e-mail: reportes@resguarda.com

Para clientes:

- Llamando a la línea 0800-666-4001/2/3

2.5 EDENOR EN LA BOLSA DE NUEVA YORK (NYSE)

2.5.1 10 AÑOS COTIZANDO EN NYSE

En 2017, cumplimos 10 años del inicio de nuestra cotización en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE) que tuvo su día de celebración el 12 de septiembre de 2017 con el tradicional toque de campana de las autoridades de **edenor** en Wall Street, en una jornada histórica para nosotros.

Bajo el lema “10 años de la mejor energía argentina en la Bolsa de Valores de Nueva York”, **edenor** realizó la apertura de operaciones de la Bolsa, marcando la visibilidad global de **edenor**, en una nueva etapa de proyección como la empresa de distribución eléctrica más importante de Argentina, con un ambicioso plan de inversiones e incorporación de tecnología para los próximos cinco años.



2.5.2 EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY SARBANES-OXLEY

A partir del año 2007 y con motivo del ingreso al mercado de capitales internacionales a través de la oferta pública de títulos valores en los Estados Unidos, **edenor** debió asegurar que los procesos de negocio y la información financiera integren el marco de control requerido por las regulaciones locales e internacionales.

Dentro de estas regulaciones es imprescindible el cumplimiento de la **Ley Sarbanes-Oxley (“SOX”)** del 2002, reglamentada por la Securities Exchange Commission (SEC). Dicha ley establece estrictas condiciones para las compañías que cotizan en el mercado americano, que deben ser cumplidas a fin de evitar penalidades con alto impacto tanto a nivel institucional como personal.

Por ello, implementamos un proceso continuo de relevamiento, documentación y testeo de riesgos y controles que permite evaluar la efectividad del sistema de control interno en la generación de información económica financiera. Anualmente desde el 2008, se realiza la evaluación de dicho proceso y su resultado se ve plasmado en la certificación que el CEO (Chief Executive Officer) y CFO (Chief Financial Officer) presentan a la SEC.

edonor
sustentable



CAPÍTULO 3

sustentabilidad e innovación

TODOS NUESTROS
PROCESOS ESTÁN
AUDITADOS Y
CERTIFICADOS
BAJO LAS
NORMAS:

ISO 9.001

ISO 14.001

OHSAS 18.001

AUTO ELÉCTRICO

Edenor es la primera
empresa de servicio
público en Argentina
que adquiere un
vehículo 100% eléctrico
para sus operaciones

40.000 km

de extensión que posee
nuestra red eléctrica

143.000

Medidores MIDE instalados



1.042 PUNTOS DE NUESTRA
RED TELECONTROLADOS

2.798 PUNTOS DE NUESTRA
RED TELESUPERVISADOS

- 3.1 La estrategia de sustentabilidad
- 3.2 Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible
- 3.3 Índice de sustentabilidad ByMA
- 3.4 Investigación y Desarrollos
- 3.5 Fortalecimiento de la relación con la comunidad
- 3.6 Programa medidor integral "MIDE"
- 3.7 Energía limpia
- 3.8 Innovación en redes y sistemas
- 3.9 Sistema de Gestión Integrado

3. SUSTENTABILIDAD E INNOVACIÓN

3.1 LA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

En **edenor** brindamos un servicio que es considerado esencial para el desarrollo de la comunidad, consciente de ello es que desarrollamos nuestra estrategia de sustentabilidad, basada en nuestros pilares de la Misión, Visión, Valores y en las Prioridades Estratégicas, en las Políticas Internas y externas y en las iniciativas internacionales.

Como empresa nos enfrentamos constantemente a nuevos desafíos, para hacer frente a ellos innovamos, desarrollamos e implementamos estrategias que nos permitan continuar evolucionando en pos de la eficiencia energética y de tecnologías más amigables con el medio ambiente.

Entendiendo por desarrollo sustentable “el satisfacer las necesidades del presente sin poner en riesgo la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”, compatibilizamos las acciones sociales y ambientales, con el desempeño económico de la empresa.

Para cumplir con este objetivo, se realizan acciones que promuevan el acceso universal y responsable a la energía. Se busca que toda la sociedad pueda beneficiarse adquiriéndola. Para incrementar la calidad del servicio y fomentar el acceso a la energía se busca expandir la red eléctrica a través de planes, por un lado, de inversiones, que incluya la construcción de nuevas subestaciones y la extensión del tendido eléctrico y, por otro lado, de gestión integrada que involucre exigentes acciones de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, Medio Ambiente, Calidad y Seguridad Pública.

3.2 COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los objetivos de desarrollo sostenible se han firmado en el año 2015 por los principales líderes del mundo. Allí se estableció la Agenda 2030 que consta de 17 objetivos y 169 metas que deberán ser cumplidas de aquí al 2030.

La nueva agenda trata aspectos cruciales en materia de educación, vivienda, seguridad alimentaria, provisión de servicios básicos, desarrollo urbano, protección social y gestión del riesgo de eventos catastróficos. Incorpora la noción de bienes de interés colectivo, como la protección de los océanos, la atmósfera y la biodiversidad, temas centrales en la defensa del medio ambiente.

En **edenor** tomamos esta agenda y nos comprometimos a implementar o reforzar programas o proyectos en línea con estos objetivos. Puntualmente como empresa realizamos aportes concretos y medibles en 3 de estos objetivos:



**EDUCACIÓN
DE CALIDAD**

- | Programa educativo **edonor**chicos
- | Becas y tutorías a Escuelas Secundarias Técnicas y Universidades junto a Fundación Pampa, Fundación Conciencia y el COPRET.
- | Prácticas Profesionalizantes.
- | Programa de becas junto con la Fundación RECIDUCA.
- | Formación de nuestros equipos.
- | Colaboración para la formación de empresas contratistas.
- | Programa de Pasantías.



**ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE**

- | Generación distribuida de energía renovable.
- | Inclusión eléctrica.
- | Medidor autoadministrado MIDE.
- | Termotanques solares.
- | Factibilidad de transformadores aislados en aceite vegetal.



**PRODUCCIÓN Y CONSUMO
RESPONSABLES**

- | Gestión integral de residuos.
- | Medición de la huella de carbono.

3.3 ÍNDICE DE SUSTENTABILIDAD BYMA

edonor forma parte del "Índice de Sustentabilidad", el mismo es implementado por la Bolsas y Mercados Argentinos (BYMA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Este es el primer índice de este tipo que se lanza en Argentina y como empresa fuimos elegidos por nuestro compromiso y gestión con el desarrollo sustentable de la comunidad en la que estamos inmersos.

Este índice tiene un carácter no comercial y evalúa el desempeño de las emisoras listadas en BYMA en los cuatro pilares 'ESG-D'. Se relevan más de 400 indicadores, aunque la matriz de BYMA evalúa 76 y promedia resultados obtenidos en los ejes: "Ambiental", "Social", "Gobierno Corporativo" y "Desarrollo Sostenible".

El objetivo de este índice de Sustentabilidad es generar conciencia y sensibilizar a las empresas respecto de los beneficios que implica reportar la sustentabilidad: mejora de la capacidad para atraer capital, reputación y posicionamiento de la marca, fidelización del capital humano, entre otras.



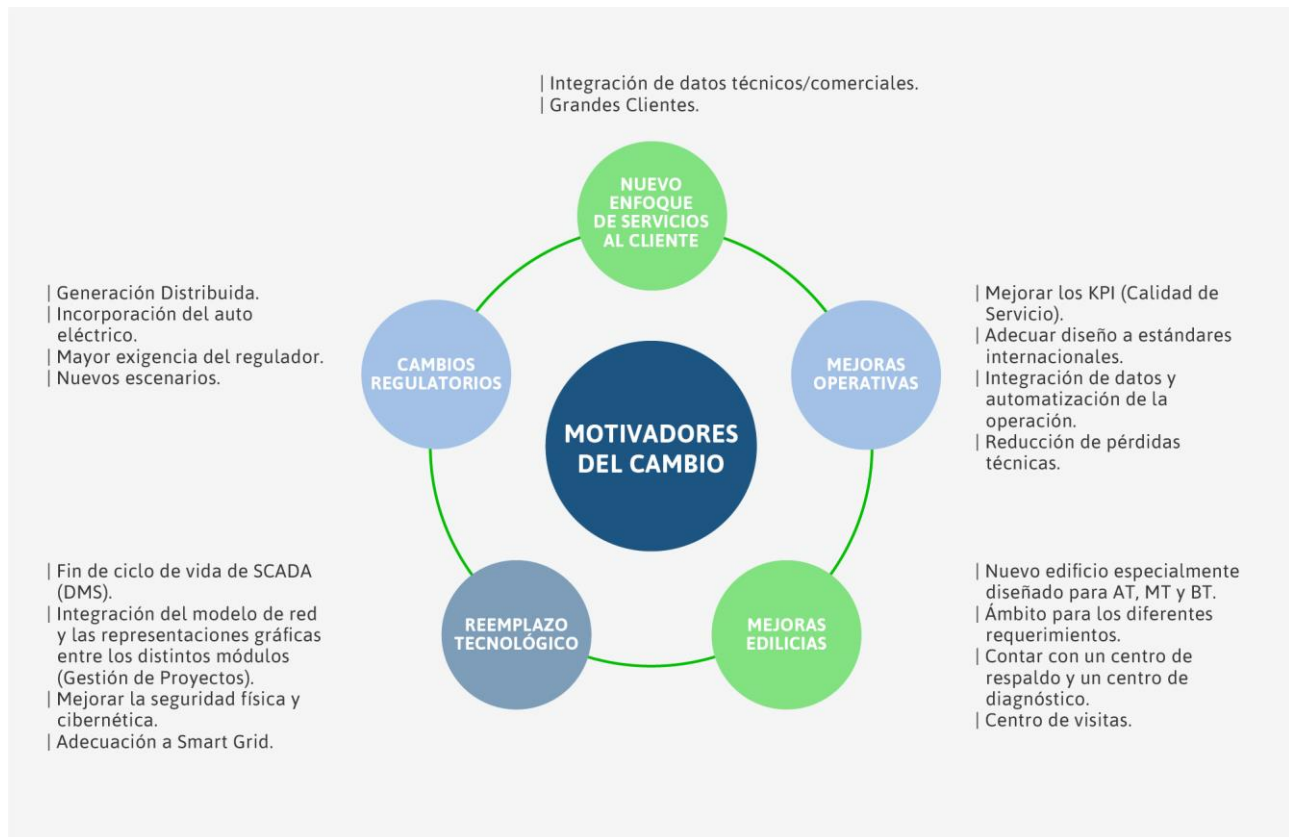
**Estamos innovando
constantemente y
aplicando la última
tecnología disponible
para mejorar nuestra
infraestructura.**

3.4 INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

3.4.1 NUEVO CENTRO DE CONTROL

Con el objetivo de adaptarnos a las nuevas necesidades operativas y mejorar nuevas capacidades técnicas y tecnológicas, comenzamos a diseñar y planificar un nuevo Centro para el control y operación de nuestra red y los trabajos que realizan nuestros equipos de calle.

El inicio de este importante proyecto fue motivado por diferentes factores, a continuación, se detallamos algunos:



3.4.2 INNOVACIONES TÉCNICAS

En **edenor** estamos innovando constantemente y aplicando la última tecnología disponible para mejorar nuestra infraestructura y con ello, llevar un mejor servicio a nuestros clientes. Aquí encontrarán algunas de estas innovaciones y mejoras:

- **Análisis de consumos de Equipos de electro-medicina para clientes electro dependientes.**

Se efectuó un estudio y pruebas reales asociadas, del consumo de cada uno de los equipos típicos de electro-medicina que usan los clientes electro-dependientes. Este conocimiento nos permitió lograr una definición correcta de las características de los equipos de emergencia que instalamos a

pedido de ellos, en función de la reglamentación vigente. Este trabajo fue registrado como propiedad intelectual de **edenor**.

- **Desarrollo de software para simulación de campos magnéticos**

El mismo permite efectuar un análisis previo de las instalaciones que construiremos y su estructura eléctrica. Este software fue registrado como propiedad intelectual de **edenor**.

- **Factibilidad de Compensación de Energía Reactiva en la red de Distribución.**

Se realizó un estudio técnico y económico respecto a la necesidad y conveniencia de incorporar compensación de energía reactiva en los Centros de Transformación MT/BT, con el fin de afectar el factor de carga de los transformadores y optimizar la inversión.

Fue desarrollado un prototipo de Banco de Capacitores de Conmutación Automática, adaptado a las necesidades de la explotación que tiene la red de distribución de **edenor**.

Se está llevando a cabo una prueba piloto en una Cámara de la empresa, con un perfil de carga residencial. De acuerdo con los resultados, se evaluará ampliar la prueba para otros perfiles de demanda.

- **Ensayos de Diagnóstico sobre Cables de Media Tensión (MT).**

Se estudia la incorporación de métodos de diagnóstico del estado de cables subterráneos de MT, habiéndose ejecutado un ensayo piloto sobre un segmento de 33 kV.

Tomar conocimiento de las distintas técnicas de evaluación del estado de la aislación de un conductor, tiene como fin estudiar nuevas fuentes de información para aportar al desarrollo del mantenimiento predictivo de la red.

- **Nuevas tecnologías en equipos de maniobra para la red aérea de Media Tensión (MT).**

Se realizaron pruebas piloto con nuevas tecnologías de equipos de protección y maniobra para la red aérea de MT, con el objetivo de mejorar el comportamiento de la red aérea frente a fallas del tipo transitorio, impactando en una mejora sobre la Calidad del Servicio.

Se encuentran en fase de especificación e implementación, 2 nuevos tipos de equipos, cuyos resultados en las pruebas fueron satisfactorios: reconectores unipolares para aplicación en ramales alejados; interruptor tipo "fusible electrónico", de montaje unipolar y apertura tripolar, con recierre, para intercalar en ramales principales o sobre el troncal.

- **Nuevos materiales para postación de redes aéreas de Media Tensión (MT).**

Para las distintas funciones que se requieren de la postación en redes MT del tipo aéreo, se analiza incorporar el Plástico Reforzado con Fibra de Vidrio (PRFV) como alternativa a los materiales tradicionales (Madera y Hormigón Armado). El PRFV ofrece un peso mucho más liviano para la misma resistencia mecánica, y permitiría lograr beneficios significativos en aquellas aplicaciones donde es relevante la gestión logística. En este sentido, fueron realizadas pruebas piloto para diferentes escenarios y con distintos prototipos, trabajándose sobre oportunidades de mejora del material y su montaje y la adaptación a la red existente de **edenor**.

- **Desarrollo de Protección de Sobrecarga del Transformador en Cámaras.**

Tomando como base estudios técnicos de cargabilidad realizados sobre los transformadores de distribución de **edenor**, se desarrolló y normalizó un sistema de protección del transformador por sobrecarga. El objetivo es contar con la posibilidad de implementar una protección que actúe frente a una exigencia térmica inadmisibles sobre la máquina, evitando incurrir en el riesgo de falla, para aquellos casos particulares donde existan restricciones de ventilación de la cámara.

- **Mejora del Análisis Estadístico de Fallas.**

Sistemáticamente se analizan las averías en la red de distribución, con el foco en identificar las principales causas de falla y las medidas a tomar para reducir su impacto en la Calidad del Servicio. Estos análisis se efectúan en forma puntual para casos particulares, y en forma global de manera estadística.

Se desarrolló un nuevo formato de reporte interactivo de los resultados estadísticos, obteniendo una herramienta de análisis que permite una mejor interpretación de los datos, y sin comprometer la robustez de estos.

En conjunto, la Dirección de Operaciones y la Dirección Técnica, desarrollaron una nueva metodología de registro de averías, incorporándose información detallada al respecto del equipo o elemento involucrado, y permitiendo la conformación de una estadística con un mayor grado de detalle.

- **Análisis de Interrupciones en Ramales de Redes Aéreas.**

Para aportar una fuente de información adicional al proceso de Planificación de la red MT, con el fin de optimizar las inversiones, se realizó un estudio técnico específico de las principales causas de avería en Ramales de redes aéreas de MT, identificándose con mayor precisión los puntos de la red donde se requiere el direccionamiento prioritario de las inversiones y la necesidad de optimizar las protecciones instaladas o por instalar.

- **Nueva Tecnología de Empalme de Transición.**

A partir de la experiencia recabada en pruebas de campo realizadas desde el año 2011, se especificó e incorporó como nuevo material, una nueva tecnología de empalme de transición que no requiere la aplicación de calor. Esta tecnología ofrece una mejora significativa de diseño, siendo que simplifica significativamente la técnica del montaje, a la vez que mejora sus prestaciones con respecto a un empalme del tipo termocontraíble.

- **Nueva Tecnología de Celdas de Media Tensión**

Dentro del universo de las celdas modulares compactas, para 13,2kV y 33kV, se incorporó la tecnología de celdas aisladas íntegramente en gas (tipo GIS). Este equipamiento es apto sumergible y posee dimensiones compactas que su equivalente con aislación en aire, permitiendo su aplicación en determinadas implantaciones particulares.

- **Factibilidad de transformadores aislados en aceite vegetal**

Tomando como base los resultados de un estudio técnico y económico ejecutado en años anteriores, se avanza con pruebas de campo a mediano plazo, a fines de analizar el comportamiento de estas máquinas. Actualmente se cuenta con 6 equipos en servicio, 3 unidades de 250 kVA montadas sobre Plataforma, y 3 unidades de 1.000 kVA montadas en Cámaras.

Se encuentra en desarrollo un prototipo de un nuevo diseño de potencia 315 kVA, apuntando a reducir peso y dimensiones, con el objeto de incorporar un nuevo diseño de Centro de Transformación.

3.4.3 POSGRADO “MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES DE TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA”

Edenor junto a la Universidad Tecnológica Nacional elaboraron un posgrado aprobado por la CONEAU en “Especialización en Mantenimiento de Instalaciones de Transmisión y Distribución de la Energía Eléctrica”

El mismo está destinado a la capacitación permanente de profesionales con interés de adquirir una formación orientada a la especialización académica o profesional en el área de Mantenimiento de instalaciones de transmisión y distribución de la energía eléctrica.

3.5 FORTALECIMIENTO DE LA RELACIÓN CON LA COMUNIDAD

3.5.1 EDENORCHICOS

El programa **edenorchicos** consta de una visita a escuelas primarias ubicadas dentro de nuestra área de concesión, donde se realiza un taller educativo y participativo cuyo eje temático es la energía eléctrica.

La iniciativa se desarrolla a través de una obra de teatro que, en lenguaje accesible para todos y especialmente orientado a los más chicos, explica el funcionamiento de la electricidad, el uso inteligente de la energía, su uso seguro en el hogar, la seguridad en la vía pública y otros aspectos de la energía eléctrica.

El programa recorre las escuelas que se encuentran en nuestra área de concesión desde el año 1998 y ya ha visitado a más de 2.700 escuelas y ha alcanzado a más de 1.350.000 niños y niñas.

Puntualmente en las acciones llevada a cabo en 2017 y 2018 son las siguientes:

En 2017 visitamos 93 escuelas de los municipios de Merlo y Moreno lo que posibilitó que más de 54.000 chicos participen de la actividad.

En 2018 visitamos 123 escuelas de los municipios de Morón, San Miguel, Tigre y Tres de Febrero lo que posibilitó que más de 44.000 chicos participen de la actividad.

A su vez hemos realizado una renovación integral de la web de www.edenorchicos.com mejorando la navegabilidad para que nuestros pequeños “clientes” puedan aprender sobre la energía eléctrica.

3.5.2 PRACTICAS PROFESIONALIZANTES

Durante el 2018 se realizó la realización de Prácticas Profesionalizantes. La Dirección de Escuelas de la Provincia (COPRET), validó la formación que **edenor** dicta a jóvenes graduados de escuelas técnicas en el marco de sus programas para que los jóvenes concluyan sus estudios secundarios a través de Prácticas Profesionalizantes. Llevamos adelante el primer programa con la participación de 41 estudiantes con muy buenos resultados y experiencia.

3.5.3 TALLER MI PRIMER EMPLEO

Desarrollamos un Taller de Primer Empleo a becarios junto con la Fundación Pampa, allí se realizó una actividad de intercambio con el COPRET para compartir resultados de los procesos de selección de jóvenes de manera que el Estado pueda tomar iniciativas dentro del ámbito educativo, que contribuyan con la inserción de jóvenes al mundo laboral. **edenor** participó en diversas jornadas solidarias y de intercambio con Municipios del Conurbano.

El taller brinda herramientas y conocimientos para que los jóvenes puedan insertarse en el mundo laboral de una manera más sencilla. Se les explica cómo elaborar un CV correctamente, en qué consisten las entrevistas laborales, que actitudes deben tener en cuenta, entre otras herramientas.

El total de horas de formación del personal propio durante el año 2018 fue de 97.593.

3.5.4 CAMPAÑAS SOLIDARIAS

Desde hace muchos años, se desarrolla el programa “Campañas solidarias”, cuyo objetivo es apoyar la difusión de la tarea de diferentes organizaciones relacionadas con la salud, el cuidado del medio ambiente y la educación. Para tal fin, se publica información de las campañas en el sitio web institucional de la empresa.

En estos dos años se publicaron campañas de las siguientes organizaciones:

- **Fundación RECIDUCA**

Apoyamos la difusión de la fundación, orientada a ayudar a jóvenes en riesgo de deserción escolar para que finalicen sus estudios secundarios, amplíen sus oportunidades de empleo y promuevan el cuidado ambiental.

- **OSIM - AVON**

Se acompañó a ambas instituciones en la difusión de la 5ta. edición de la campaña “Alza la voz contra la violencia hacia las mujeres”.

- **ALPI**

ALPI es una entidad sin fines de lucro que se dedica al diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de patologías neuromotrices, causadas por lesiones, enfermedades o accidentes, en pacientes pediátricos y adultos. Se utilizó el espacio para la difusión de la campaña “Recicla tu aceite” que tuvo como fin transformar en energías renovables los residuos de origen doméstico del Aceite Vegetal Usado (AVU).

- **Patronato de la Infancia**

El Patronato de la Infancia es una ONG sin fines de lucro que trabaja desde hace 125 años brindando educación, salud, alimentación y valores a más de 1.150 niños de familias carenciadas y con problemas sociales. Se publicó información sobre la campaña “Sumate aquí y ahora” que servirá para recaudar fondos para la ampliación de la secundaria en su sede Infancia 2000, Benavidez-Tigre, donde se quiere dar continuidad y la posibilidad que los chicos puedan completar el ciclo escolar hasta el 6to. año para de esta forma evitar la deserción escolar.

- **Pallets de Vida 2017:**

En el mes de mayo se realizó en el Edificio Central el lanzamiento de la exhibición “Pallets de Vida 2017”, una iniciativa de la ONG Proyecto Pura Vida que tiene como finalidad recaudar fondos destinados a la compra de equipamiento para el Hospital General de Niños Pedro de Elizalde (ex Casa Cuna). **Edenor** donó 60 carretes, como parte de su programa de sustentabilidad y reciclado de materiales.

- **Fundación Leer:**

Colaboramos en la difusión del programa Leer 20-20 que consiste en una plataforma digital de acceso gratuito a la lectura.

- **Fundación PH15:**

Apoyamos a la institución para difundir las actividades que realiza a través de las artes visuales, especialmente la fotografía, para fomentar nuevas capacidades expresivas, comunicacionales y técnicas en niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad.

Adicionalmente, en el mes de diciembre de 2017 se incluyó en la factura de **edenor** un folleto de la Fundación Tzedaká para promover la donación de artículos y elementos en desuso. La acción llegó a 300.000 clientes de la C.A.B.A.

3.5.6 NUEVA ILUMINACIÓN DE LA BIBLIOTECA NACIONAL

En el marco de los festejos de los 25 años de **edenor**, llevamos adelante una acción de alto impacto cultural realizando una donación de la iluminación externa y de la sala de lectura a un edificio emblemático de la Ciudad de Buenos Aires como la Biblioteca Nacional Mariano Moreno, marcando la eficiencia e innovación permanente desde un diseño de consumo inteligente para el inmueble.

La presentación de la nueva iluminación se llevó a cabo en 2017, y convocó a distintas personalidades de la cultura, autoridades nacionales, provinciales y municipales, que dieron cuenta el impacto de la acción tanto para la institución como para la ciudad.

De esta manera, luego de dos meses de obras, **edenor** mostró a la Biblioteca Nacional desde una nueva mirada, reflejando lo mejor del edificio como también su visión de evolución para el país y los argentinos.



3.6 PROGRAMA MEDIDOR INTEGRAL DE ENERGÍA “MIDE”

En el marco de nuestro compromiso con la comunidad, en **edenor** continuamos generando alternativas novedosas e innovadoras para el desarrollo sustentable.

La instalación de los medidores MIDE busca que las familias que no poseen ingresos regulares, es decir, que varían de un mes a otro, puedan tener acceso a la energía eléctrica sabiendo lo imprescindible que es ésta para el desarrollo. El cliente decide el momento de carga en el medidor y facilitando así el control de sus consumos en tiempo real. Por otro lado, al regularizar las instalaciones se mejora la calidad del suministro de todo el barrio evitando cortes recurrentes. También se evita incurrir en conexiones clandestinas pudiendo tener consecuencias en la salud y seguridad de las personas.

Para fines de 2018 contábamos con **más de 140.000 medidores MIDE instalados**. Principalmente en los municipios de La Matanza, Merlo, Moreno, General Rodríguez, San Martín, José C. Paz, entre otras.

Adicionalmente a los medidores MIDE se instalaron más de 1.900 medidores con tecnología AMI (Advanced Metering Infrastructured) constituyendo un avance en la medición, recolección y análisis del uso de la energía.

Esta nueva tecnología permite obtener información en tiempo real del estado operativo de la red y de los equipos, optimizando la utilización de los recursos de la empresa y haciendo un uso más eficiente de la flota.

La acción se realiza mediante el módulo de comunicación PLC (Power Line Communications) integrado en cada medidor y en conjunto con un concentrador de datos instalado en la misma red de baja tensión, permitiendo la transmisión de información por intermedio de las redes de distribución eléctrica.

3.7 ENERGÍA LIMPIA

3.7.1 GENERACIÓN DISTRIBUIDA

En 2018, comenzamos a realizar pruebas piloto de generación distribuida en clientes de Tarifa 2. Esta acción se suma a la primera instalación de generación fotovoltaica en nuestro edificio Rolón, en el partido de San Isidro, que permite inyectar en la red la energía generada mediante ocho paneles solares de 185 W cada uno.

A partir de la colocación de paneles solares por parte del cliente, evaluamos que el equipamiento y la instalación se encuentren bajo las normas técnicas adecuadas y luego colocamos un medidor bidireccional para tomar la energía producida por la instalación solar.

La iniciativa generación distribuida le permite al cliente venderle a edenor la energía que produce en su domicilio. Esta operación se estructura a través de dos medidores electrónicos: uno programado en forma unidireccional, que registra la energía consumida por las cargas del domicilio (el que poseen todos los clientes) y otro medidor programado en forma bidireccional que mide la energía generada por el cliente e inyectada a la red de **edenor**. El medidor de generación incluye un sistema de telelectura.

Estas pruebas piloto nos permiten realizar los controles y recopilación de información necesaria para que, en el futuro, cuando la ley de generación distribuida pueda aplicarse, se continúe con el proceso de innovación en la red y de cercanía y eficiencia con el cliente.

Los primeros clientes que participaron de esta prueba piloto son un cliente residencial, un colegio y 2 clientes comerciales.



ENERO 2018

CLIENTE RESIDENCIAL
24 PANELES DE
6 KW DE POTENCIA



ABRIL 2018

COLEGIO ABERDARE
16 PANELES DE
5 KW DE POTENCIA



MAYO 2018

SP PRODUCTOS
48 PANELES DE
10 KW DE POTENCIA



NOVIEMBRE 2018

SOLARTEC
12 PANELES DE
1,2 KW DE POTENCIA

3.7.2 AUTO ELÉCTRICO

En marzo 2018 en **edenor** nos convertimos en la primera empresa en adquirir el primer vehículo 100 % eléctrico que se comercializa en Argentina. En un evento que se llevó a cabo en el Planetario de la Ciudad de Buenos Aires, el director de Servicio al Cliente de la compañía.

El Renault modelo "Kangoo Z.E." que sumamos a nuestra flota, no emite gases contaminantes, posee un motor de alta eficiencia energética y tiene una autonomía de 270 kilómetros y una capacidad de traslado de hasta 650 kilogramos y 4.6 metros cúbicos.

Beneficios por la adquisición del vehículo eléctrico:

- Mayor rendimiento energético frente a los vehículos a combustión interna
- Menor consumo de energía (menor gasto).
- Compromisos medioambientales debido a la reducción de CO2 y otros gases nocivos al medio ambiente.
- Favorable en entornos urbanos con distancias cortas.
- Bajo mantenimiento.
- Facilidad de manejo debido a la caja automática.
- Menor indisponibilidad por tener menos fallas mecánicas.



3.8 INNOVACIÓN EN NUESTRAS REDES Y SISTEMAS

3.8.1 TELECONTROL Y TELESUPERVISIÓN

El desarrollo del telecontrol y telesupervisión de nuestra red nos permite realizar maniobras de forma remota, ágil y segura. Brindando una mejor calidad de servicio a nuestros clientes y una respuesta más rápida ante cualquier inconveniente.

Durante 2017 y 2018 se avanzó en los planes de telecontrol y de telesupervisión de la red de MT y las actualizaciones en los equipamientos de Telecontrol en Subestaciones, alcanzando los siguientes logros:

- **1.042** puntos operativos de telecontrol en la red de distribución de MT.
- **2.798** puntos operativos de telesupervisión.
- **28** subestaciones con protección contra ataques cibernéticos.
- Se montó un laboratorio para pruebas de equipos bajo norma IEC61850, tecnología de punta e innovadora que contribuirá a reducir los costos, simplificar las instalaciones y mejorar la confiabilidad del telecontrol de las subestaciones.
- Trabajos de telecontrol en **17 Subestaciones**.
- Se llevó a cabo un proyecto de Telecontrol relacionado a generación distribuida.
- Con la penetración del telecontrol alcanzada tanto en Subestaciones como en la red de Distribución de MT, más del 20 % de las maniobras realizadas en el año se hicieron a distancia a través de telemandos.

3.8.2 TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En **edenor** estamos llevando a cabo un proceso con la visión de conocer y atender a nuestros clientes de manera diferenciada con calidad y eficiencia, robusteciendo nuestras redes

e incorporando elementos de una red inteligente cuyo principal objetivo es convertirnos en la empresa que queremos ser en el mediano y largo plazo: una empresa que logre “entregar una oferta de valor más amplia y personalizada a nuestros clientes profundizando en el desarrollo de una “red inteligente”.

Luego de la fase de relevamiento y definición de la visión realizada durante 2018 por el Comité de Dirección acompañados por una consultora externa, se definieron los ejes estratégicos de trabajo para los próximos años, con el objetivo de, mejorar la operación de la Red Eléctrica, incrementar la Satisfacción del Cliente, incorporar nuevas Metodologías de Trabajo, incrementar la capacidad de aprendizaje de la organización.

3.9 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Como pilar fundamental del Sistema de Gestión Integrado, todos nuestros procesos se encuentran implementados y certificados por el estándar internacional de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. Se comenzó con la implementación en el año 1999, en los procesos de: lectura, facturación, cobros, abastecimiento y logística, y posteriormente, a partir del año 2005, se extendió a todos los procesos de la empresa.

Durante el mes de noviembre de 2018, se llevó a cabo la auditoría externa de mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado (SGI), que fue superada con éxito. El ente certificador IRAM, destacó como fortalezas, la implementación del Programa “Cercanía”, como un elemento de mejora, no solo enfocado al cliente externo, sino también al cliente interno; Asimismo, se destacó el desarrollo e implementación de acciones proactivas efectuadas por el servicio médico para mejorar su desempeño.

Por otra parte, se continuaron realizando mejoras para asegurar una correcta Gestión de la Calidad en base a los objetivos propuestos, las cuales fueron incluidas en el programa del Sistema de Gestión Integrado del año y cumplidas en su totalidad, como la implementación del nuevo Gestor Documental (GD**edenor**) y la continuidad de la implementación de la Herramienta de Calidad 5 “S” en edificios de la organización.

Se detallan, los principales aspectos que se incluyeron como novedad en el Sistema de Gestión de la Calidad y que fueron implementados por **edenor**:

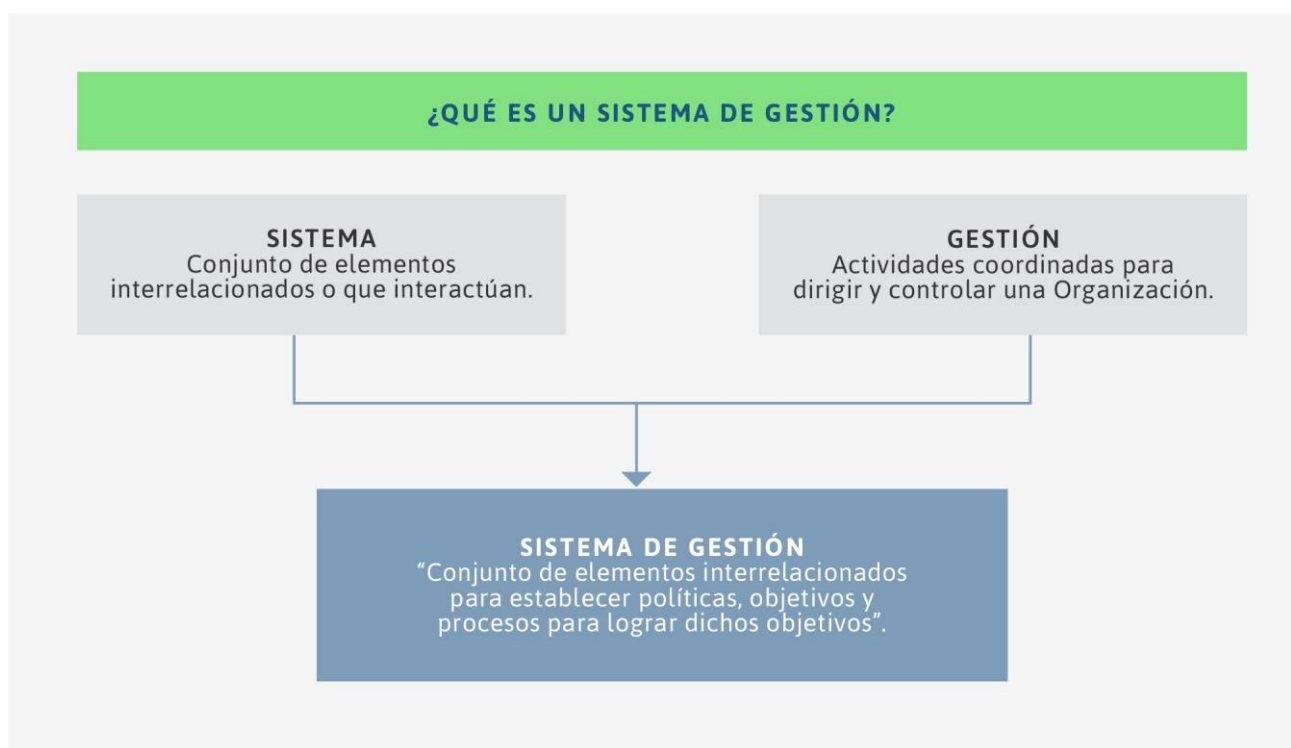
- Enfoque al Cliente.
- Liderazgo.
- Compromiso de las personas.
- Enfoque por procesos.
- Mejora.
- Toma de decisiones basada en evidencia.
- Gestión de las relaciones.

Con estos principios, se busca fomentar la cultura de la Calidad entre las personas de la organización para obtener su compromiso y participación.

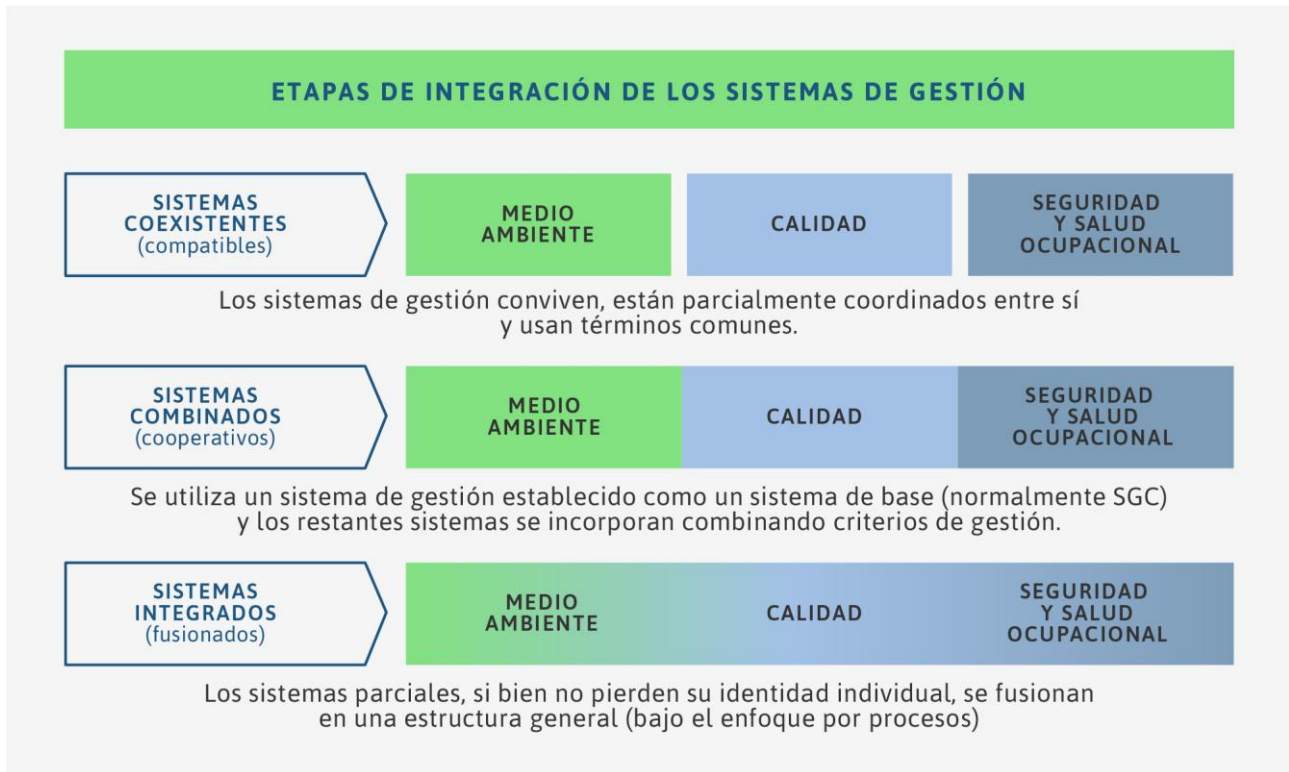
El objetivo, es lograr el involucramiento de las personas en el cumplimiento de la Política del Sistema de Gestión Integrado (SGI), que rige las acciones de nuestro Sistema y que soporta la aplicación de nuestro Modelo de Competitividad y Sustentabilidad.

Como parte del programa inducción del personal y los temas permanentes de difusión interna; la comunicación ayuda a sensibilizar a todos los colaboradores en relación con la responsabilidad ambiental, la calidad, la seguridad, salud ocupacional y la sustentabilidad.

Esto facilita el desarrollo de nuevas competencias y mejora de las existentes. Para ello se evalúan el desempeño de los equipos, las necesidades de capacitación y se generan los correspondientes planes.



Se definieron distintas etapas de madurez, hasta llegar a la implementación del Sistema de Gestión Integrado:



¿Cuál es la importancia de mantener nuestro sistema de gestión integrado?

Todos nuestros procesos se encuentren bajo control, con relación y alineados con la Visión, Misión y Prioridades Estratégicas fijadas por el Presidente y Director General, asociados a la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional.

¿Desde qué año se certifica?



¿Cómo es el proceso?

Todos nuestros procesos (Estratégicos, Claves, de Soporte), se encuentran implementados y certificados en los requisitos exigidos en los estándares internacionales ISO 9901; 14001 vigentes y OHSAS 18001:2007, a continuación, se describe las etapas por las cuáles se fueron cumpliendo, hasta integrar todos los procesos en un Sistema de Gestión Integrado.

Es importante resaltar, que hay aspectos legales, y otros relacionados con aspectos económicos, que hacen indispensable mantener la certificación en estos estándares de Calidad, además de la íntima relación con controles SOX.

ESTÁNDARES CERTIFICADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Las Normas Internacionales y las Resoluciones proporcionan **requisitos y directrices**, que orientan a las Organizaciones a la mejora del desempeño de sus **Sistemas de Gestión**.

ISO 9001:2015
Sistemas de Gestión
de la Calidad

ISO 14001:2015
Sistemas de Gestión
Ambiental

ISO 18001:2007
Sistemas de Seguridad
y Salud Ocupacional

edenor adquiere en forma voluntaria al cumplimiento de los requisitos establecidos

Res. ENRE 905/99
Plan de Emergencia
(POE)

Res. ENRE 555/01
Plan de Gestión
Ambiental

Res. ENRE 412/11
Sistemas de Seguridad
Pública

edenor se encuentra obligado por la ley a cumplir los requisitos establecidos por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE)

3.9.1 COMITÉS DE TRABAJO

En los Comités y Subcomités que funcionan en IRAM, se realiza el análisis de los distintos documentos de la agenda de la Organización Internacional de Estandarización (ISO), donde Argentina brinda su opinión técnica y emite su correspondiente voto, destacándose el aporte constante en la nueva versión del estándar de “Sistemas de Gestión de la Calidad” ISO 9001:2015, y “Sistemas de Gestión Ambiental”, ISO 14001:2015, que se encuentran en vigencia desde el mes de septiembre de 2015.

Con relación a SAMECO, durante el año 2017, se participó en reuniones de “Calidad”, “Mejora Continua” y “Medio Ambiente”. Las mismas, reciben el nombre de Comisiones de Intercambio de Experiencias (CIEs), y tienen como propósito tratar temas específicos relacionados con la mejora que sean de interés de las organizaciones y profesionales que trabajan en estas áreas. Funcionan a través de reuniones periódicas que se hacen en forma alternativa en las diferentes empresas e instituciones que participan. Su metodología es la de conocer las experiencias de una forma directa, facilitando el intercambio, y promoviendo la mejora y la innovación.



CAPÍTULO 4
desempeño
económico



17.000

**MILLONES DE
PESOS
INVERTIDOS**

ENTRE 2017 Y 2018

513

**NUEVOS CENTROS
DE
TRANSFORMACIÓN**

CAMBIOS DE POSTES

4.671 DE MEDIA TENSIÓN

87.166 DE BAJA TENSIÓN

174.000

NUEVOS CLIENTES
entre 2016 y 2018

Realizamos las
inversiones necesarias
para brindar el mejor
servicio a los nuevos
clientes

REDUCCIÓN EN CORTES DEL SUMINISTROS ELÉCTRICO

-18% en duración

-23% en frecuencia

- 4.1 Resultado económico
- 4.2 Análisis de los resultados económicos
- 4.3 Inversiones
- 4.4 Calidad de nuestro servicio

4. DESEMPEÑO ECONÓMICO

4.1 RESULTADO ECONÓMICO

Con el objetivo de satisfacer la demanda, mejorar la calidad del servicio y reducir las pérdidas no técnicas, la mayor parte de las inversiones fueron destinadas al incremento de la capacidad, la instalación de equipamiento de telecontrol en la red de media tensión, a la conexión de los nuevos suministros y a la instalación de nuevos medidores MIDE.

A su vez, en **edonor** continuamos realizando inversiones destinadas a la protección del medio ambiente y la seguridad en vía pública.

A continuación se detallan algunos indicadores relevantes de nuestro desempeño económico:

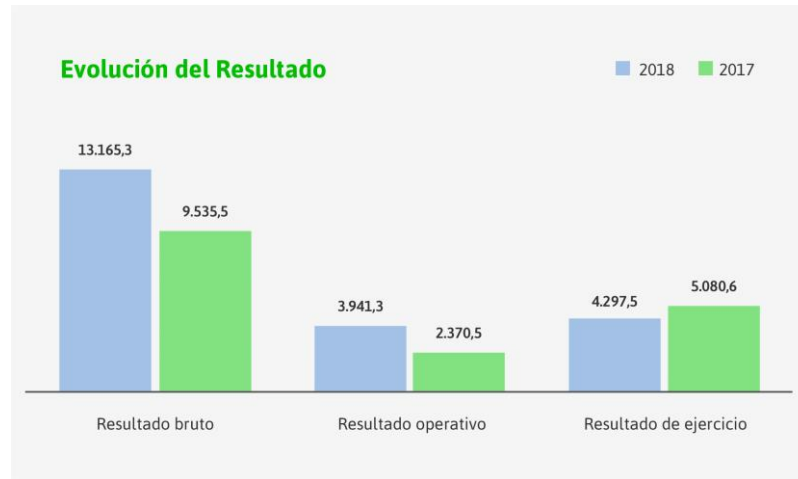
| Información Financiera | Unidad | 2017* | 2018 |
|----------------------------------|-------------|------------|------------|
| Remuneraciones y cargas sociales | Miles de \$ | 6.801.999 | 6.022.963 |
| Patrimonio neto | Miles de \$ | 30.968.972 | 27.793.719 |
| Inversiones totales | Miles de \$ | 8.482.798 | 8.549.909 |
| Resultado neto | Miles de \$ | 4.250.615 | 5.066.246 |

*Cifras ajustadas por inflación según la legislación vigente.

Si desea conocer en mayor profundidad el desempeño económico durante los años 2017 y 2018 los invitamos a leer nuestras Memoria y Balance disponible en nuestra página web.

4.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ECONÓMICOS

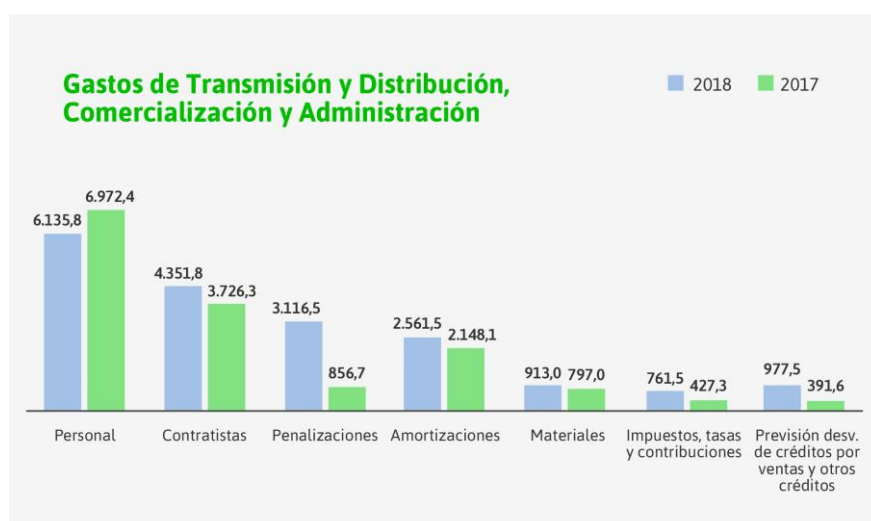
Durante el ejercicio económico 2018 se ha registrado una ganancia de \$ 4.297,5 millones en comparación con una ganancia de \$ 5.080,6 registrada en el ejercicio 2017. A continuación, exponemos la evolución del resultado:



El resultado operativo del ejercicio 2018 muestra una ganancia de \$ 3.941,3 millones comparado con una ganancia de \$ 2.370,5 millones del ejercicio anterior, el Directorio de **edenor** es optimista en que los efectos producidos por la aplicación de la RTI durante 2017 permitirán recomponer paulatinamente la posición económico-financiera de **edenor**, confiando en que las nuevas tarifas significarán volver a tener una Compañía que opere con un marco regulatorio con reglas claras y precisas.

Como consecuencia de los incrementos tarifarios correspondientes a los meses de febrero y agosto 2018, los ingresos por servicios alcanzaron durante el año 2018 la suma de \$ 55.953,6 millones, lo que representa un incremento del 41% respecto del año 2017, asimismo, las compras de energía durante el año 2018 ascendieron a \$ 31.875,7 millones, incrementándose en un 53% respecto del año anterior.

En lo que se refiere a los costos operativos, los mismos han registrado un aumento de aproximadamente 23% respecto del ejercicio 2017, básicamente como consecuencia del incremento de las Penalizaciones debido a: a) al cambio de la fecha de valorización de los kWh, que deberá corresponder a la fecha del hecho sancionatorio; b) a la aplicación del nuevo procedimiento sancionatoria por incumplimiento en los plazos de lectura y facturación. Este incremento se vio levemente compensado por la disminución de los salarios reales durante 2018.



A photograph of an electrician working at a high-voltage power substation. The worker is wearing a dark blue uniform with reflective yellow stripes on the legs, a white hard hat, and white gloves. He is using a long, orange-handled tool to reach up to a high-voltage power line. The substation is filled with complex metal structures, insulators, and power lines against a clear blue sky. In the foreground, there is a field of yellow wildflowers. A large, semi-transparent green circle is overlaid on the bottom left of the image, containing text.

edenor
sustentable

Continuamos
realizando inversiones
destinadas a mejorar
la calidad de servicio
y la calidad de
producto técnico.

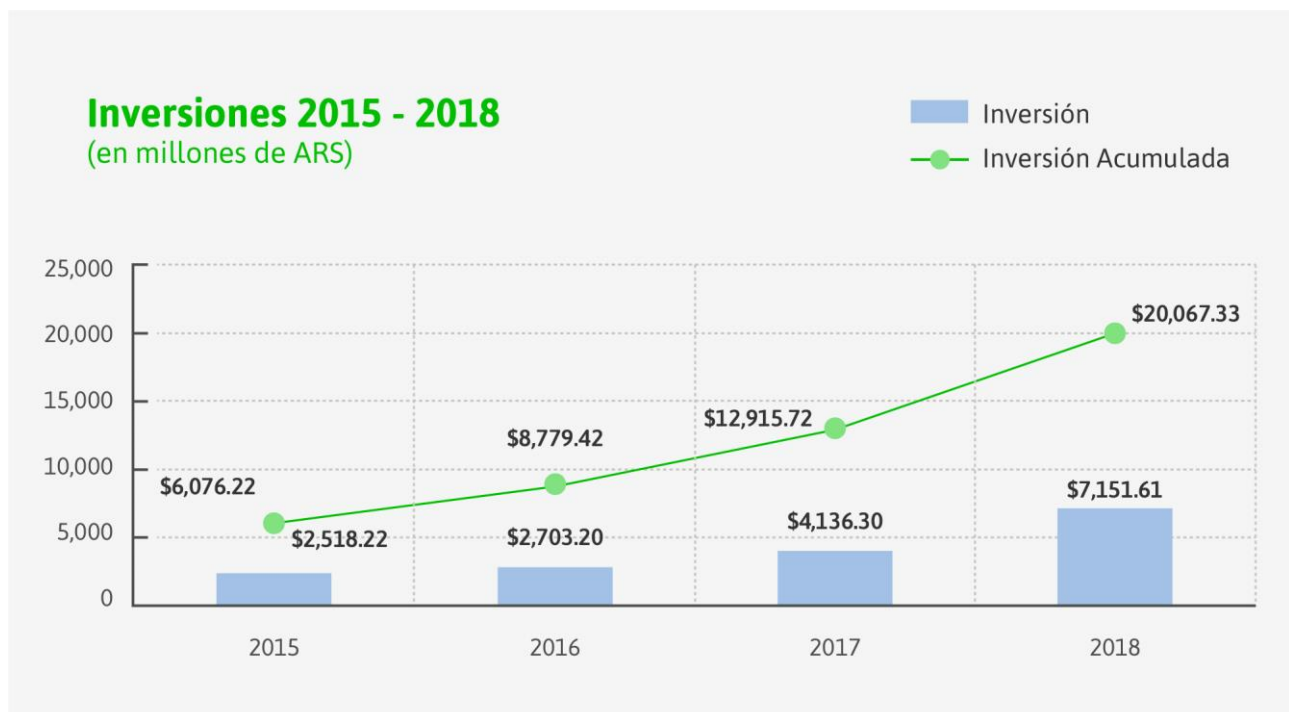
4.3 INVERSIONES

Las inversiones realizadas durante los años 2017 y 2018 alcanzaron un monto de \$ 17.000 millones, siendo una expresa disposición del Directorio de edonor, priorizar su ejecución por sobre otras erogaciones como una forma de mantener la prestación del servicio público concesionado en condiciones seguras.

Con el objetivo de satisfacer el crecimiento de la demanda, la mayor parte de las inversiones fueron destinadas al incremento de la estructura de las instalaciones, el refuerzo de las instalaciones existentes y a la conexión de los nuevos suministros.

Por otra parte, continuamos realizando inversiones destinadas a mejorar la calidad de servicio y la calidad de producto técnico, como así también la protección del medio ambiente y la seguridad en vía pública.

En términos comparativos, se aprecia un aumento significativo del nivel de inversiones en los últimos años.

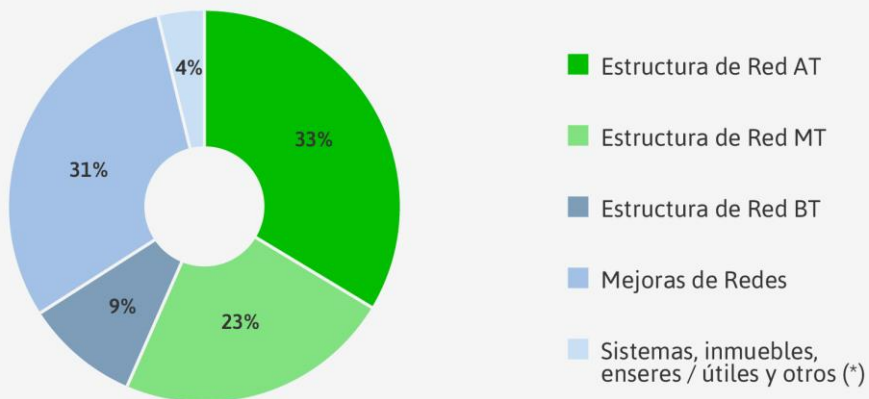


En la siguiente tabla, se muestran los montos de inversiones realizadas en el bienio 2017-2018, clasificadas según su actividad:

| Concepto | Inversión 2017 (en Millones de ARS) | Inversión 2018 (en Millones de ARS) | Inversión del bienio (en Millones de ARS) | % de Aplicación |
|---|--|--|--|-----------------|
| Estructura de Red AT | 1.568,1 | 2.214,7 | 3.782,8 | 33,5% |
| Estructura de Red MT | 988,0 | 1.630,6 | 2.618,7 | 23,2% |
| Estructura de Red BT | 466,3 | 563,5 | 1.029,8 | 9,1% |
| Mejoras de Redes | 903,5 | 2.545,4 | 3.451,9 | 30,6% |
| Sistemas, inmuebles, enseres / útiles y otros (*) | 207,4 | 197,3 | 404,8 | 3,6% |
| Total | 4.136,3 | 7.151,6 | 11.287,9 | 100% |

(*) Incluye materiales específicos de sustitución
Las inversiones están expresadas a valores históricos sin indexar

Inversiones por Concepto (peso relativo de cada concepto en el total invertido)



En unidades físicas, las inversiones por tipo de instalación para el bienio 2017-2018 fueron las siguientes:

| Potencia AT [MVA Incrementable] | Red AT [km] | Cable y Línea MT [km] | Cable y Línea BT [km] | Transformadores [Un] | Puntos de Telecontrol [Un] | MIDE [Un] |
|------------------------------------|----------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------------|--------------|
| 1.380 | 33 | 757 | 905 | 1.025 | 1.042 | 137.940 |

Los MIDE son medidores autoadministrados que forman parte de un plan de inclusión de clientes con ingresos no regulares, permitiéndoles una administración de sus consumos y una previsibilidad del gasto destinado a la compra de energía eléctrica.

Las inversiones principales, realizadas entre 2017 y 2018 fueron las siguientes:

4.3.1 ESTRUCTURA DE TRANSMISIÓN

2017

- Se puso en servicio un electroducto de 220 kV subterráneo entre el puesto de interconexión Malaver y la Subestación Malaver, ampliando la capacidad de transmisión entre las Subestaciones Morón y Malaver en 450 MW.
- Se realizaron las obras de vinculación de Nueva Generación Térmica local a subestaciones Matheu, Zappalorto y Pilar, con una capacidad instalada global de 420 MW.
- Se efectuó el reemplazo de un tramo de línea aérea por cable subterráneo del electroducto de 132 kV que vincula las Subestaciones Matheu y José C. Paz.
- Continúa la ampliación de la subestación Rodríguez de 500/220 kV para incrementar su capacidad en 800 MVA.
- Continúa la ampliación de subestación Ezeiza de 220/132 kV para incrementar su capacidad en 300 MVA y el tendido de nuevos electroductos de 132 kV entre ésta y la subestación El Pino.
- Se iniciaron las obras del nuevo electroducto de 132 kV que vincularán las Subestaciones Casanova y San Justo.
- Se iniciaron las obras del nuevo electroducto de 220 kV que vincularán las Subestaciones Malaver y Edison.
- Se iniciaron las obras para la renovación de los electroductos subterráneos de 132 kV que vinculan las Subestaciones Puerto Nuevo y Melo con la Subestación Colegiales.

2018

- La puesta en servicio de la ampliación de la Subestación Ezeiza 220/132 kV, con un transformador de 300 MVA y dos nuevos campos a cable de 132 kV, y dos nuevos electroductos de 132 kV que vinculan esa Subestación con la Subestación El Pino.
- La puesta en servicio de un nuevo electroducto de 132 kV que vinculan las Subestaciones Casanova y San Justo.
- El reemplazo de 5 km de terna de cable papel aceite de 132 kV por cable seco tipo XLPE de los electroductos que vinculan las Subestaciones Puerto Nuevo, Melo y Colegiales.
- Se continúa con la ampliación de la Subestación Rodríguez de 500/220 kV para incrementar su capacidad en 800 MVA, previéndose su puesta en servicio para el próximo otoño.
- Se continúa con las obras del nuevo electroducto de 220 kV que vincularán las Subestaciones Malaver y Edison y de la ampliación de esta última Subestación mediante la instalación de un transformador 220/132 kV 300 MVA.
- Se iniciaron las obras para la vinculación de la Subestación José C. Paz con los electroductos de 132 kV Subestación Morón – Subestación Matheu.
- Se iniciaron las obras de dos nuevos electroductos de 132 kV que vincularán las Subestaciones Malaver y Munro, reemplazando unos 17 km de terna de cable de papel aceite.

4.3.2 ESTRUCTURA DE SUBTRANSMISIÓN

2017

- Se finalizó la nueva Subestación Aniversario (ex "Olivos") 132/13,2 kV 2 x 80 MVA.
- Se finalizó la nueva Subestación Gaona de 132/33/13,2 kV 4 x 40 MVA.
- Se realizó la ampliación de la subestación Rotonda de 132/13,2 kV reemplazando dos transformadores de 40 MVA por dos transformadores de 80 MVA.
- Se puso en servicio un nuevo transformador provisorio en la Subestación José C. Paz, de 40 MVA.
- Se realizó el cambio de un transformador de 132/13,2 kV 40 MVA en la Subestación Victoria por un transformador 132/13,2 kV de 80 MVA.
- Se continúa con la renovación y ampliación de la subestación Urquiza de 132/13,2 kV con capacidad de 120 MVA, poniéndose en servicio el primer transformador de 40 MVA.
- Se continuó con la instalación de la nueva Subestación Aguas de 132/13,2 kV con capacidad de 100 MVA, poniéndose en servicio su conexión en 132 kV
- Se continuó con la ampliación de la Subestación Pantanosa de 132/13,2 kV para incrementar su capacidad en 40 MVA.
- Se continúa con las obras de la nueva Subestación José C. Paz de 132/13,2 kV 2 x 80 MVA
- Se continúa con las obras de la nueva Subestación Aeroclub de 132/13,2 kV 2 x 80 MVA.
- Se inició la instalación de un nuevo tablero de media tensión en Subestación Victoria.
- Se inició la instalación de nuevo tablero de media tensión en la Subestación Matheu.

2018

- Se finalizó la nueva Subestación Aguas, de 132/13,2 kV 2 x 40 + 1 x 20 MVA.
- Se finalizó la nueva Subestación Pantanosa 132/13,2 kV 2 x 40 MVA.
- Se finalizó la renovación y ampliación de la Subestación Urquiza de 132/13,2 kV 3 x 40 MVA.
- Se realizó la ampliación de la Subestación Benavidez de 132/13,2 kV reemplazando un transformador de 40 MVA por un transformador de 80 MVA.
- Se realizó el reemplazo de un transformador de 132/13,2 kV 40 MVA en la Subestación Victoria por un transformador 132/13,2 kV de 80 MVA y se continuó con la construcción de la nueva sala de tablero de media tensión.
- Se realizó el reemplazo de un transformador de 132/13,2 kV 40 MVA en la Subestación Colegiales por un transformador 132/13,2 kV de 80 MVA.
- Se realizó el reemplazo de un transformador de 132/13,2 kV 20 MVA en la Subestación El Pino por un transformador 132/13,2 kV de 40 MVA.
- Se realizó el reemplazo de dos transformadores de 132/13,2 kV 40 MVA en la Subestación Malaver por dos transformadores 132/13,2 kV de 80 MVA.
- Se realizó el reemplazo de dos transformadores de 132/13,2 kV 40 MVA en la Subestación Matanza por dos transformadores 132/13,2 kV de 80 MVA.
- Se continuó con las obras de la nueva Subestación Jose C. Paz de 132/13,2 kV 2 x 80 MVA.
- Se continuó con las obras de la nueva Subestación Aeroclub de 132/13,2 kV 2 x 80 MVA y los electroductos de 132 Kv que la vincularán con la Subestación Casanova.

- Se iniciaron las obras de la nueva Subestación Ara San Juan de 132/13,2 kV 2 x 80 MVA.
- Se iniciaron las obras de la nueva Subestación Libertad de 132/13,2 kV 2 x 40 MVA.
- Se iniciaron las obras de los nuevos Centros de Rebaje 33/13,2 kV Dique Luján y El Cruce.
- Se inició la instalación de nuevo tablero de media tensión en la Subestación Marcos Paz.
- Se inició la instalación de nuevo tablero de media tensión en la Subestación Matheu.
- Se inició la adecuación del tablero de media tensión de la Subestación Edison.
- Se inició la adecuación del tablero de media tensión de la Subestación Malaver.
- Se adquirieron terrenos para emplazar las futuras Subestaciones Martínez, Garín y Trujui y se obtuvo una cesión de un predio por parte de Vialidad Nacional para emplazar la futura Subestación Oro Verde, junto a la AU Presidente Perón.

4.3.3 ESTRUCTURA DE DISTRIBUCIÓN

2017

- Se instalaron 55 nuevos alimentadores en subestaciones nuevas y existentes: Agronomía, Ciudadela, Migueletes, Rotonda, Suarez, Tecnópolis, Altos, Ituzaingó, San Alberto, Tapiales, Bancalari, Benavidez, Catonas, Gaona, J C Paz, Manzone, Maschwitz, Morón, Nordelta, Paso del Rey, Tortuguitas y en los centros de rebaje Cazador y Escobar.
- Se realizó el cierre entre alimentadores de media tensión de subestaciones, se instalaron 513 nuevos centros de transformación de media/baja tensión y 664 aumentos de potencia, que dieron un incremento neto de la potencia instalada en 334 MVA.

2018

- Se instalaron 51 nuevos alimentadores en Subestaciones nuevas y existentes.
- Se realizó el cierre entre alimentadores de media tensión de subestaciones, se instalaron 513 nuevos centros de transformación de media / baja tensión y 507 aumentos de potencia, que dieron un incremento neto de la potencia instalada en 403 MVA.

4.3.4 MEJORA DE RED

Las mejoras realizadas alcanzaron todos los niveles de tensión detallándose a continuación las más significativas:

2017

- En alta tensión: se realizaron reemplazos de seccionadores de 132 kV y de 220 kV. Se realizaron reemplazos de tableros de protecciones de línea en 132 y 220 kV.
- En media tensión: se efectuó el reemplazo de interruptores de media tensión en subestaciones e instalación de protecciones de arco interno en tableros de media tensión. Se iniciaron los

reemplazos de los tableros de media tensión en Subestaciones Del Viso y Migueletes. Asimismo, se realizó un importante reemplazo de red subterránea de antigua tecnología, el cambio de transformadores de media y baja tensión y de equipos en centros de media tensión.

- En baja tensión: se efectuó el reemplazo de red subterránea y aérea. También se reforzó la red con problemas de calidad de producto.

2018

- En alta tensión: se realizaron reemplazos de seccionadores de 132 kV y de 220 kV. Se realizaron reemplazos de tableros de protecciones de línea en 132 y 220 kV.
- En media tensión: se efectuó el reemplazo de interruptores en subestaciones e instalación de protecciones de arco interno en tableros. Se puso en servicio un nuevo tablero en Subestación Migueletes y se continuó con el montaje de un nuevo tablero en la Subestación Del Viso. Asimismo, se realizó un importante reemplazo de red subterránea de antigua tecnología, el cambio de transformadores de media y baja tensión y de equipos en centros de transformación.
- En baja tensión: se efectuó el reemplazo de red subterránea y aérea. También se reforzó la red con problemas de calidad de producto.

4.4 CALIDAD DE NUESTRO SERVICIO

4.4.1 CALIDAD DE SERVICIO TÉCNICO

En el mes de marzo 2017, se dio comienzo al primer semestre del quinquenio RTI, 2017-2021, en el que rige el nuevo Subanexo IV del Contrato de Concesión, establecido por la Revisión Tarifaria Integral.

Además de establecer el control de la calidad del servicio por partido y comuna, se implementa un sendero de calidad con exigencias crecientes, tanto para los límites de frecuencia y tiempo admisibles como para el costo de la energía no suministrada.

Adicionalmente, se implementó un esquema de multa automática para que las bonificaciones por apartamiento a los límites establecidos sean acreditadas a los clientes dentro de un plazo de 60 días de finalizado el semestre controlado. Los valores de sanciones definitivas requieren que el ENRE se expida respecto a lo informado para cada semestre.

Con la Revisión Tarifaria Integral se inició un proceso de recuperación de las tarifas. Las acciones de inversión, las acciones sobre el mantenimiento y la mejor operación de red, comienza a mostrar una tendencia a la baja en los indicadores de calidad de servicio anuales.

La frecuencia media y el tiempo total de interrupciones de los últimos cinco años se detallan a continuación:

| Vista Cliente (*) | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| SAIFI (veces) | 9,13 | 8,89 | 8,98 | 8,80 | 7,32 |
| SAIDI (horas) | 31,46 | 27,22 | 26,93 | 25,18 | 25,50 |

(*) T.A.M. al mes de noviembre de cada año

4.3.2 CALIDAD DE PRODUCTO

Respecto a la calidad de producto, se mantiene el esquema normativo que estableció un sendero de calidad para el quinquenio RTI, 2017-2021, con límites de apartamiento de tensión para los suministros de MT y BT unificados en 8% (5% exclusivamente para AT) y con el costo de la energía suministrada en malas condiciones que se incrementa a lo largo del sendero, tanto para los niveles de tensión como para las perturbaciones.

Se ha ejecutado con éxito el plan de la nueva normativa que estableció que todas las mediciones en puntos seleccionados por el ENRE y en perturbaciones de la red que presentaran desvíos penalizados al inicio del quinquenio RTI debían contar con una nueva medición en un plazo máximo de dos años desde dicha fecha.

En el año 2018 y como consecuencia de la situación macroeconómica, la inflación trienal se ubicó por encima del 100%, motivo por el cual los estados financieros de **edenor** al 31 de diciembre de 2018, incluyendo las cifras correspondientes al reporte anterior, fueron reexpresadas para considerar los cambios en el poder adquisitivo general de la moneda, peso argentino, conforme a lo establecido por la normativa contable y regulatoria vigente. Como resultado de ello, los valores que se exponen a continuación están expresados en la unidad de medida corriente al final del período sobre el que se informa.



CAPÍTULO 5
desempeño
social

- 32,7%

en la frecuencia de accidentes de nuestro equipo en comparación del 2018 con 2016.



3.040.000

de clientes

198.280

horas de formación a nuestro equipo entre 2017 y 2018.



+ 89 %

gestiones realizadas a través de nuestra plataforma **edenordigital** en comparación del 2018 con 2017

5.1 NUESTROS CLIENTES

- 5.1.1 Gestión de las operaciones
- 5.1.2 Nueva imagen y modelo de gestión
- 5.1.3 Canales de contacto
- 5.1.4 Satisfacción de los clientes
- 5.1.5 Nuevo modelo de atención

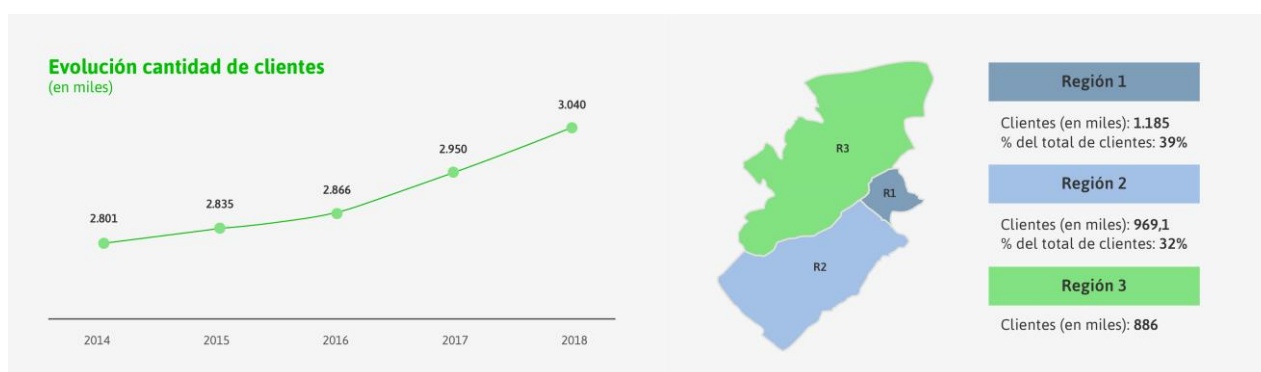
5.2 NUESTROS EQUIPOS

- 5.2.1 Características de los empleados
- 5.2.2 Formación y capacitación
- 5.2.3 Seguridad y salud

5.1 NUESTROS CLIENTES

CARACTERÍSTICAS DE NUESTROS CLIENTES

En el año 2018 superamos la barrera de los 3.000.000 de clientes, más específicamente al 31 de diciembre de 2018 contábamos con un total de 3.040.000 clientes, y la evolución durante los últimos años es la siguiente:



CONSUMO ELÉCTRICO SEGÚN EL TIPO DE CLIENTE

El consumo promedio de nuestros clientes distribuidos por tipo de tarifa es el siguiente:

| Tarifa | Promedio consumo en kWh | |
|--------|-------------------------|--------|
| | 2017 | 2018 |
| T1R | 314 | 296 |
| T1G | 528 | 492 |
| T2R | 2.392 | 2.449 |
| T2NR | 4.563 | 4.514 |
| T3 | 84.636 | 82.257 |

5.1.1 GESTIÓN DE LAS OPERACIONES

En **edonor** llevamos adelante un cambio transformacional que coloca al cliente en el centro de su acción. Desde la innovación permanente en nuevas herramientas de experiencia de servicio que marcan tendencia, **edonor** mantiene sus parámetros de calidad elevados, orientado a las necesidades y expectativas de los clientes.

Las tareas operativas que se realizan diariamente son de una magnitud significativa y nos exige realizarlas con altos estándares de calidad y seguridad sumado a una gestión eficiente. Nos desafía constantemente en búsqueda de nuevas tecnologías para poder atender las necesidades de nuestros clientes.

Para tener una referencia sobre algunas de nuestras acciones, anualmente gestionamos:

| | |
|--|---|
| 3.040.000 de clientes | 18.000 centros de transformación |
| 3,5 millones de reclamos técnicos | 1.000 equipos de trabajo propios de calle |
| 80 subestaciones | 295.000 maniobras de media tensión |
| 41.000 km de red | 47.000 maniobras de baja tensión |
| 17.000.000 de lecturas de medido | 1.000.000 cuentas registradas en edenordigital |
| 1.000.000 interacciones mensuales con nuestros clientes | 59.972 cambios de postes |

5.1.2 NUEVA IMAGEN Y MODELO DE GESTIÓN

En 2017 lanzamos la nueva imagen institucional. Un cambio que expresa nuestra evolución reflejando a la nueva **edenor**, con más inversión, tecnología, innovación y calidad en el servicio para ser la empresa modelo de servicios públicos, con foco en dos pilares: eficiencia y cercanía.

En nuestra nueva identidad, la eficiencia es un modelo de prestación de servicio que evoluciona, y la cercanía una nueva experiencia de relacionamiento con sus públicos, haciendo de la empresa una entidad con un servicio cada vez mejor y más enfocada en el cliente.

Alineado con ello, se creó la Dirección de Servicios al Cliente para continuar impulsando acciones que significaron grandes cambios para la gestión, tanto interna como de cara a los clientes con el objetivo de promover la excelencia a través de la innovación y la mejora continua con un servicio eficiente.

En **edenor** los procesos, acciones y resultados se enfocan con una forma de hacer orientada a la eficiencia, y al modo de vincularse con los clientes y la sociedad. Así, la eficiencia y la cercanía se complementan y establecen una relación positiva con los clientes, los empleados, la comunidad y

diversos públicos estratégicos, mientras que a la par reflejan a la nueva **edonor** desde la calidad del servicio, constituyendo hoy sus grandes factores de diferenciación.

Esta nueva marca tiene como propósito integrar a todo el universo de la empresa en una identidad representativa y generar una plataforma para impulsar el modelo de compañía.

La nueva imagen institucional se refleja en todos los aspectos de la empresa y por eso desde el lanzamiento se trabajó para visibilizar esta nueva imagen, entre otros, en:

- Edificios corporativos
- Oficinas comerciales
- Subestaciones
- Flota vehicular
- Carteles para vía pública

SIMULADOR DE CONSUMO

Con el foco en el cliente, durante el 2018, se lanzó el “simulador de consumo”. El mismo se trata de una novedosa herramienta de simulación para que los clientes residenciales puedan calcular el valor estimado de sus facturas en base al uso real de los electrodomésticos de su hogar.

El diferencial de la herramienta radica en que los usuarios pueden especificar el tiempo de uso de cada artefacto para conocer cuáles son los que más consumen y, por ende, comprender cómo se compone su consumo. Al finalizar la simulación el cliente puede visualizar el importe y el consumo mensual estimado y conocer a qué categoría tarifaria pertenece en forma anticipada.

Además, la herramienta brinda consejos de ahorro energético, indica cuántos kWh tendría que reducir el usuario para cambiar a la categoría tarifaria anterior y cuánto dinero podría llegar a ahorrar si mejorara su consumo.

REORGANIZACIÓN CON FOCO EN EL CLIENTE

Durante 2017 con el fin de priorizar el servicio a nuestros clientes se crea la Dirección de Servicios al Cliente como parte de comité de Dirección de la Compañía.

Así mismo, partiendo de las características de cada segmento de clientes, en el 2018 se reorganiza la gestión:

- Para la gestión de clientes de Tarifa 1 “T1”: Creamos la Gerencia de Atención a Clientes y la Gerencia de Gestión Comercial ambas para Hogares y Pymes.
- Para clientes de Tarifas 2 “T2” y 3 “T3” se creó la Gerencia de Servicios al Cliente - Grandes Cuentas con la implementación de un modelo de atención.

También se creó la Gerencia de Modernización y Experiencia de Cliente, con el objetivo de promover la mejora continua de los canales de atención y mejorar la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto.

A su vez, para potenciar la gestión a través de medios digitales se formó la subgerencia de Canales Digitales que concentra la atención a nuestros clientes desde las redes sociales, contact center y **edenordigital**.

NUEVO MODELO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El objetivo de este nuevo modelo de atención, enfocado en la eficiencia operativa, tiene como fin la migración de los contactos de los clientes hacia canales menos presenciales, es decir, posibilitar la realización de todos los tipos de trámites, consultas y reclamos y, transformar a los canales no presenciales en canales 100% transaccionales.



Es redireccionar los contactos de los clientes que hoy se realizan, incentivando los canales no presenciales y la autogestión, buscando incrementar la satisfacción de los clientes y el cuidado del medio ambiente y así mismo, cumplir con el marco normativo vigente.

EDENORÁGIL

Este cambio forma parte del nuevo concepto de atención de nuestros clientes y su implementación termina impactando de forma determinante en la reducción de los tiempos de atención y en la calidad del contacto con los clientes en las Oficinas Comerciales.

edenorágil cuenta con un sector de atención rápida, denominado “centro de experiencia”, que cuenta con la inclusión de nuevas soluciones para la atención a distancia y la autogestión, en los que podemos enumerar tales como: el video-presencial, tótems de autogestión, teléfonos de contacto rápido y llamada directa con el Contact Center y dispositivos tipo “tablets” para resolver trámites desde nuestra aplicación **edenordigital**.

GRANDES CUENTAS

A partir de la nueva organización de la gestión de nuestros clientes, en el año 2018 la atención a los clientes denominados como “Grandes Cuentas” fue transformada para no solo lograr una mayor eficiencia en la gestión, sino también, para brindarles una atención de acuerdo con sus necesidades particulares.

Unos de los primeros pasos para este nuevo modelo fue la atención exclusiva y diferenciada en las oficinas comerciales para clientes de tarifa 2, desarrolladores inmobiliarios y clientes corporativos.

Con esta implementación, este segmento de clientes puede realizar gestiones, pagos y consultas en cualquier oficina del área de concesión mediante una atención personalizada. Para alcanzar este objetivo se realizaron capacitaciones especiales al personal de la oficina comercial.

Por otro lado, la atención personalizada que tenían los grandes clientes a través de sus Ejecutivos de Cuenta especialmente capacitados para brindar atención acorde a sus necesidades y con el acceso a la línea telefónica gratuita especial para asistencia técnica y urgencias, durante el 2018, se sumó al formato de atención por ejecutivos de cuentas a los clientes multitarifas, multicuentas, corporativos y organismos gubernamentales nacionales, municipales y provinciales. Con esta incorporación, podemos brindarles una mayor contención a sus requerimientos.

Por otra parte, también se crearon líneas para la atención exclusiva en el contact center. De esta forma estos segmentos de clientes encuentran una forma más ágil y directa de comunicación con la empresa.

BACKOFFICE

El traslado de la gestión del backoffice a un sector centralizado con el objetivo de concentrar los esfuerzos en la calidad de la atención de los clientes, y en maximizar la eficiencia y uniformidad en la resolución de los reclamos y trámites.

edonor
sustentable

Potenciamos el desarrollo de nuestros equipos y nos enfocamos en la cercanía con nuestros clientes.

5.1.3 CANALES DE CONTACTO

La comunicación con los clientes, la interacción y el desarrollo de nuevos canales de comunicación, son objetivos de evaluación y mejora continua para lograr una mayor integración y cercanía con los mismos.

Con esta premisa, siempre estamos en la búsqueda de nuevos canales de comunicación que puedan satisfacer y adaptarse a las necesidades y expectativas de los clientes.

OFICINAS COMERCIALES

El primer canal de contacto y que se destaca como el más directo y presencial lo conforman las 26 Oficinas Comerciales distribuidas dentro del área de concesión.

Durante 2017 - 2018 grandes movimientos comenzaron a sucederse dentro de las oficinas comerciales. El cambio de imagen institucional, donde las oficinas fueron modernizadas en su totalidad, fue el acompañamiento ideal para el cambio en el modelo de atención con el fin de mejorar la experiencia del cliente en las oficinas.

PÁGINA WEB

Otro medio de comunicación con los clientes es nuestra página web, donde se puede encontrar información institucional, los requisitos necesarios para todos los trámites, como también el acceso a links de interés.

Asimismo, en la página a partir del 2017 se incorporó un Chatbot. El mismo es una herramienta inteligente que responde en forma automática y ágil a consultas ya predeterminadas de acuerdo con el ranking de búsqueda por parte de los clientes.

CONTACT CENTER

El Centro de Atención Telefónica estuvo acompañando los cambios en la gestión respecto a la atención del cliente, realizando en su gestión cambios progresivos. Uno de estos fue potenciar su atención mediante la ampliación del horario de atención comercial de lunes a viernes de 8 a 20 hs y sábados de 9 a 13 hs para realizar gestiones de esa índole y para reclamos técnicos se encuentra disponible las 24 hs todos los días del año.

La atención telefónica se realiza a través de un servicio de Call Center con flexibilidad y capacidad para absorber contingencias y darle mayor seguridad a la atención de Clientes. Adicionalmente cuenta con un IVR (Interactive Voice Response) con operadores virtuales que permiten atender las consultas comerciales en el primer contacto y las técnicas como desborde cuando se producen contingencias.

En el 2018, se comenzó con la implementación de una nueva plataforma que brinda una gestión omnicanal, que facilitará la autogestión y provee más información al cliente.

Por otra parte, para los clientes de tarifa 2 y tarifa 3 se crearon líneas para la atención exclusiva, tanto para trámites como para reclamos técnicos con el objeto de brindarles una comunicación más rápida.

Continuamos con el servicio de mensajes de texto, a través del cual mediante el envío de un SMS se puede consultar el monto y vencimiento de la factura como así también hacer reclamos por falta de suministro.

EDENORDIGITAL

En el marco del rediseño de la identidad corporativa, en el año 2017 se llevó a cabo el proceso de actualización de la aplicación **edenor** 2.0. La misma implicó el cambio de marca a edenordigital y la adaptación de la estética del sitio web y la aplicación móvil, buscando reflejar los valores que **edenor** desea fortalecer en esta nueva etapa, eficiencia y cercanía.

Se implementaron reformas no solamente a nivel de diseño y navegabilidad, sino también aquellas para brindarle más facilidades y soluciones a los clientes. La aplicación fue rediseñada en sus versiones web y mobile, beneficiándose principalmente en una navegación más simple, ágil, intuitiva y adaptada a todos los dispositivos.

Año a año, **edenordigital** se consolida como la herramienta digital de **edenor** para la autogestión de trámites y pagos, incrementándose la cantidad de usuarios y su satisfacción.

En el año 2018 la aplicación tenía más de un millón de cuentas registradas.

REDES SOCIALES

La iniciativa de añadir nuevos canales de comunicación para nuestros clientes, público en general y actores de la industria, se inscribe dentro de los objetivos de la empresa de trabajar la cercanía como uno de los pilares para apuntar hacia la digitalización de las vías de relacionamiento con el cliente.

Luego de un periodo de análisis y definición de estrategias, el 14 de agosto de 2017 abrimos nuestro perfil oficial en la red profesional LinkedIn y los primeros días de diciembre comenzamos los de las redes sociales Twitter y Facebook, los mismo permiten atender reclamos y necesidades de los clientes. Sumado a esto, incorporamos un canal en YouTube, para la difusión de las actividades de la empresa en general.

Estos nuevos canales también le permiten a la empresa difundir, actividades que se desarrollan diariamente en **edenor**, nuevos proyectos implementados, información del plan quinquenal de obras que está realizando la compañía a partir de lo acordado tras la Revisión Tarifaria Integral (RTI) del año 2016, entre otras cosas.

La cuenta en LinkedIn, sirve como canal institucional y dirigido a un perfil profesional. Es además un canal de difusión de prácticas de recursos humanos, de management de inversiones, profesional en general y, también es una gran ventana para afirmar la “marca empleadora” de **edenor**.

Asimismo, es un vehículo para motorizar búsquedas laborales y mostrar el despliegue interno con los diferentes programas de Recursos Humanos y de incorporación de nuevos profesionales que viene llevando adelante la compañía. Un significativo número de jóvenes técnicos y profesionales se vincularon con la empresa y alcanzaron su primer empleo a través de nuestra convocatoria en esta red social.

YouTube es utilizado para la difusión de videos institucionales, la comunicación de los trabajos de inversión, mantenimiento y ampliación de la red, además de consejos acerca del uso y cuidado de la energía entre otros.

Twitter y Facebook, cuentas verificadas oficialmente durante el 2018, se constituyen como como un canal alternativo y ágil para comunicar, realizar consultas y reclamos de forma inmediata y con una rápida respuesta para el cliente, donde actualmente se están atendiendo prácticamente el total del universo de trámites posibles de realizar en una oficina comercial, desde la comodidad del hogar o desde cualquier lugar que se encuentre.

Otro de los objetivos es brindar información referida a lo comercial, canales de contacto alternativos, consejos sobre el uso inteligente de la electricidad, recomendaciones ante temperaturas extremas y seguridad en la vía pública, alertas por tormentas en nuestra área de concesión y datos de interés sobre nuestra operatoria diaria.

A continuación, presentamos la cantidad de contactos realizados durante el 2017-2018

• **OFICINAS COMERCIALES**

| Año | Oficinas comerciales | | | |
|------|----------------------|----------|------------------|-----------|
| | NNSS | Trámites | Rec. Comerciales | Consultas |
| 2017 | 54.482 | 103.512 | 13.573 | 512.263 |
| 2018 | 48.784 | 99.490 | 18.188 | 428.527 |

• **CONTACT CENTER**

| Año | Llamadas entrantes | | | | SMS | |
|------|--------------------|---------------|-----------|-------------|----------|-------------|
| | IVR técnico | IVR comercial | Técnicas | Comerciales | Técnicos | Comerciales |
| 2017 | 1.203.940 | 804.179 | 2.408.523 | 559.229 | 668.695 | 10.779 |
| 2018 | 717.299 | 692.604 | 2.046.765 | 597.361 | 392.459 | 12.197 |

• EDENORDIGITAL

| Año | Trámites | Reclamos | |
|------|----------|----------|-------------|
| | | Técnicos | Comerciales |
| 2017 | 21.544 | 184.463 | 5.598 |
| 2018 | 40.756 | 186.203 | 15.511 |

• OTROS

| Año | WEB | | RRSS | Mail | |
|------|-------------|---------|--------|-----------------------------------|--|
| | Contactenos | Chatbot | | Emergencias o falta de suministro | Trámites y Servicio telefónico comercial |
| 2017 | 9.824 | 249.271 | 2.756 | 97.004 | 1.106 |
| 2018 | 6.025 | 132.524 | 67.431 | 94.772 | 9.211 |

5.1.4 SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

La satisfacción de los clientes es una prioridad para nosotros y como tal, constituye un indicador clave para evaluar el desempeño global de la organización y ayudar a la formación de una cultura en busca de la eficiencia en la gestión.

Sabiendo que las necesidades y expectativas de las personas no permanecen invariables en el tiempo, sino que cambian, se transforman y evolucionan hacia exigencias cada vez más complejas, la empresa año tras año, desde sus comienzos, realiza diversos estudios acerca de la imagen, el servicio, la atención, requerimientos y expectativas de nuestros clientes.

Durante el 2017 y 2018 diversos estudios para conocer la satisfacción del cliente se llevaron a cabo, entre los que se encuentran aquellos que se realizan en forma histórica, como es el de satisfacción general como así también la incorporación de nuevos estudios y métodos para conocer al cliente.

Uno de los grandes cambios en el 2018 fue que **edonor** además de llevar a cabo los estudios de satisfacción relacionales, donde el cliente puede o no haber tenido contacto con la distribuidora, incorporó la realización de estudios transaccionales donde la satisfacción del cliente se encuentra vinculada a una transacción (consulta, reclamo, pago) realizada en la empresa.

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN GENERAL

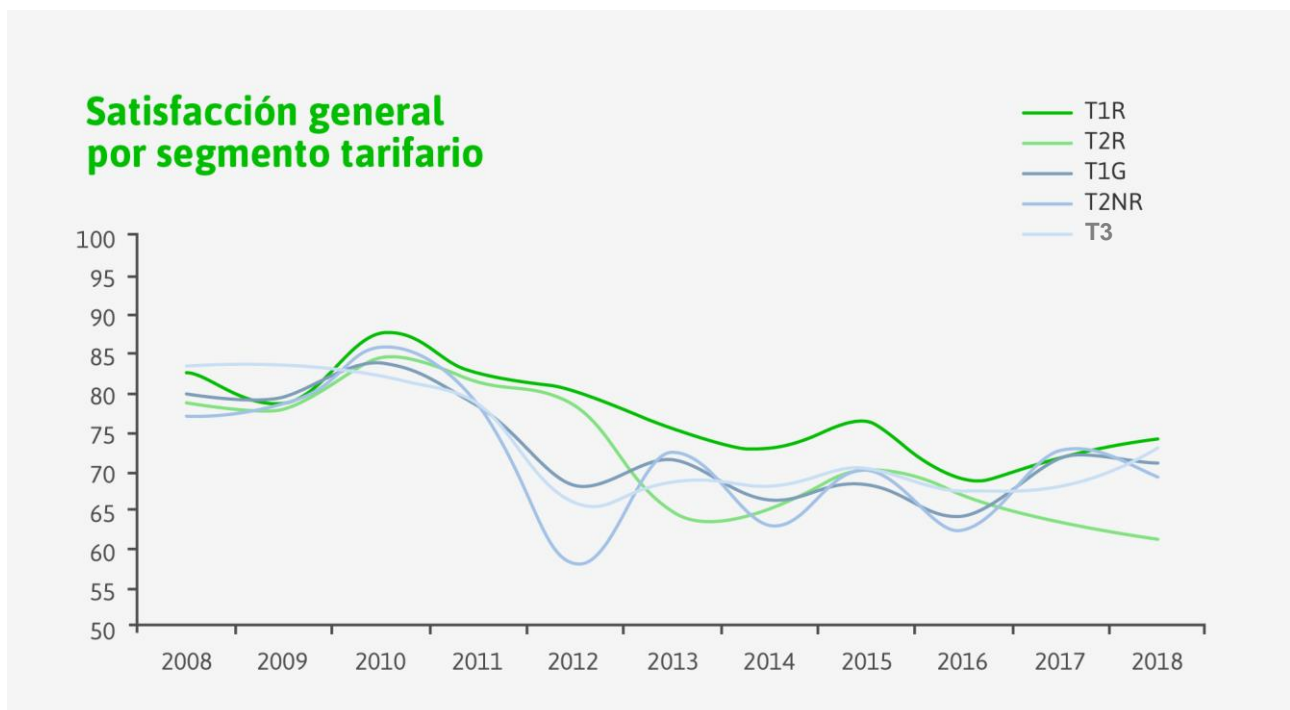
El estudio de Satisfacción General se realiza anualmente con el objetivo de reflejar la opinión de los clientes, teniendo en cuenta que éstos pudieron o no tener un contacto efectivo con la distribuidora. Es decir, se trata de su percepción hacia los diferentes aspectos del servicio.

Se realiza a través de una consultora externa, a todos los clientes de las distintas tarifas y zonas geográficas del área de concesión, con excepción de los clientes oficiales.

El estudio permite conocer, analizar y estudiar la satisfacción de los usuarios de **edonor**, evaluando el desempeño global de la organización y en consecuencia utilizar la información obtenida para mejorar el servicio. El mismo se lleva a cabo desde el año 1993.

*En el año 2018 la satisfacción de los clientes **residenciales fue del 74.1% ascendiendo dos posiciones y ubicándose en el segundo lugar respecto de otros servicios públicos, con una suba positiva de 2,2% respecto del año 2017.***




Satisfacción General por segmento tarifario



Evolución histórica de la satisfacción de los clientes:

| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| T1R | 82,7 | 78,5 | 87,8 | 82,5 | 80,3 | 75,6 | 72,8 | 76,2 | 69,0 | 71,9 | 74,1 |
| T1G | 78,8 | 77,9 | 84,3 | 81,4 | 78,3 | 64,9 | 64,9 | 70,3 | 66,9 | 63,5 | 61,1 |
| T2R | 79,6 | 79,5 | 84,0 | 78,0 | 68,3 | 71,4 | 66,3 | 68,3 | 64,3 | 71,3 | 71 |
| T2NR | 77,0 | 78,6 | 86,0 | 78,5 | 58,2 | 72,4 | 72,9 | 70,3 | 62,4 | 72,5 | 69,3 |
| T3 | 83,5 | 84,1 | 82,4 | 78,8 | 66,3 | 69,0 | 78,3 | 70,4 | 67,7 | 70,2 | 72,9 |

Evolución histórica de la evaluación positiva de los servicios públicos - Clientes de T1 Residencial

| | | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---------------------|------|------|------|
|  | Gas | 78,6 | 82,9 | 78,2 |
|  | Electricidad | 69,0 | 71,9 | 74,1 |
|  | Agua | 72,7 | 72,4 | 72,9 |
|  | Teléfono | 72,7 | 73,6 | 71,4 |

Al comenzar el estudio de satisfacción general, a los clientes se les solicita que realicen una evaluación global de los servicios públicos. En esta oportunidad no se mencionan los nombres propios de las empresas, por lo que la evaluación no se encuentra afectada por la imagen de marca, pero si por la experiencia diaria del consumidor y, por la relación que el mismo mantenga con la distribuidora, generando así el valor de Satisfacción General del servicio.

Adicionalmente, durante el 2017 y 2018 se realizaron los siguientes estudios:

2017

- Estudio CIER: En el año 2017, edenor participó de la 15° Encuesta CIER coordinada por la Comisión de Integración Energética Regional, cuyo objetivo principal es medir la satisfacción de los clientes, ponderando y evaluando distintos atributos y aspectos del servicio. Todos los resultados, a excepción del valor de la factura, situación que se corresponde con el contexto, se vieron incrementados positivamente.
- Estudio de proceso: El estudio de Procesos se realizó a clientes que hayan intervenido por alguno de los procesos determinados con el fin de conocer su satisfacción durante todo el tiempo que el mismo requirió para concretarse, y a partir de estos datos y conclusiones, obtener indicadores de gestión para mejorar el servicio.
- Estudio Mystery Shopper: El estudio indaga la calidad de la atención y el servicio ofrecido en las oficinas comerciales de manera objetiva, capturando interacciones de forma espontánea. Esta situación, desconocida por las personas evaluadas, contribuye a minimizar el sesgo de la información obtenida.

2018

- Estudio de imagen: El objetivo de este estudio es establecer la imagen y posicionamiento de edenor en el Área Metropolitana de Buenos Aires (CABA+GBA). Partiendo de conocer no solo la situación general del país, personal y la de su familia, sino también, la de localidad donde habita y sus principales áreas. Explorar la frecuencia de consumo de medios, identificación de canales y acceso a redes sociales.
- Focus Group: El objetivo de este estudio cualitativo fue comprender el impacto del aumento tarifario en el sector privado (PYMES). Con una guía de pautas orientadas a conocer la valoración del precio de la energía, el impacto del aumento tarifario en sus finanzas y como entre otras cosas, realizan o no una optimización del consumo.
- Estudios transaccionales: Se adquirió un software que permite realizar encuestas de manera on-line a los clientes. Esta plataforma brinda agilidad no solo para la preparación y lanzamiento de nuevos cuestionarios, sino que brinda la posibilidad de alcanzar un mayor muestreo y tener inmediatez de resultados entre otros beneficios.

5.2 NUESTROS EQUIPOS

NUESTRO COMPROMISO

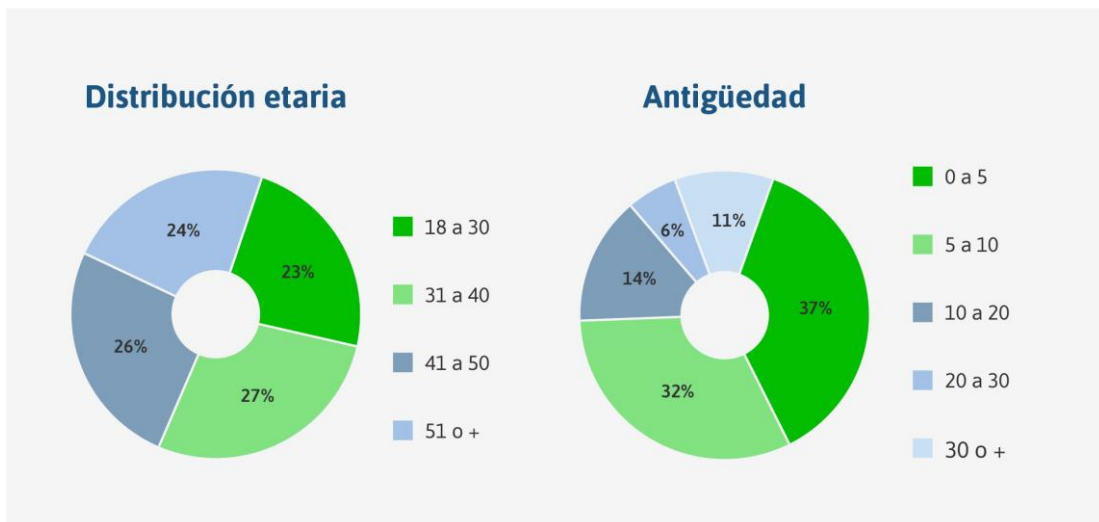
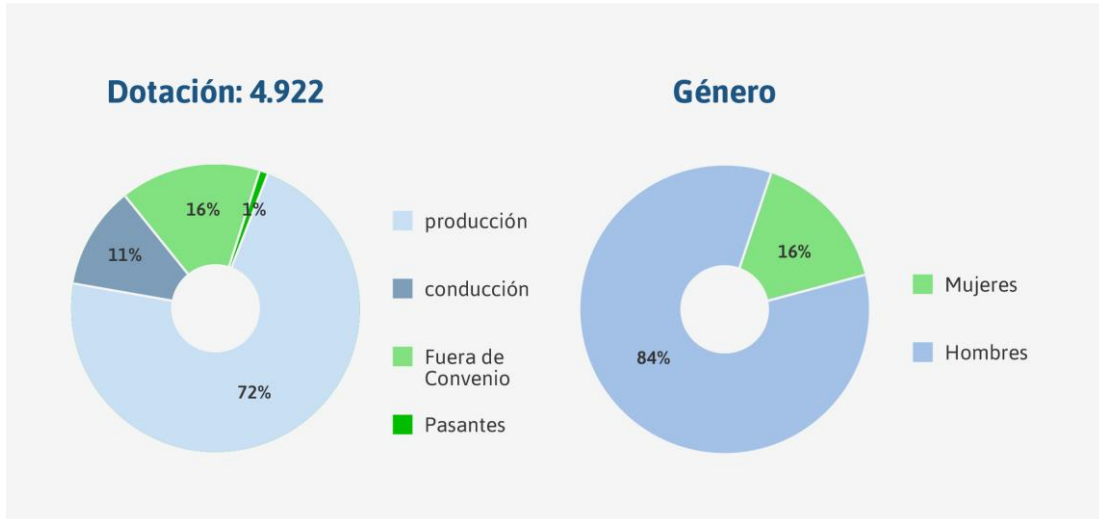
En edenor consideramos fundamental impulsar acciones que faciliten el desarrollo profesional de nuestro equipo, como también, la gestión del clima laboral, siendo este último una pieza clave para lograr una mayor integración, compromiso y sinergia entre los distintos equipos de trabajo.

Las acciones que se impulsan sobre nuestros equipos tienen como lineamientos generales la consolidación de una gestión integradora y participativa, con comunicaciones abiertas y equilibrio entre los logros y la calidad de vida laboral.

Alineado con este compromiso elaboramos una propuesta de valor para el desarrollo de nuestros equipos y de todos los que se quieran sumar a la empresa:



5.2.1 CARACTERÍSTICAS



LIBERTAD DE ASOCIACIÓN SINDICAL

En Edenor mantenemos relaciones permanentes con los gremios que representan a una porción de nuestros equipos de trabajo.

Desde la Política de Recursos Humanos, se generan oportunidades de empleo equitativo y promociones sin discriminación.

Es política de la empresa considerar a los Representantes Gremiales como interlocutores legítimos en cuanto a la negociación de cuestiones de carácter colectivo.

El 83% de nuestro equipo se encuentran sindicalizados y encuadrados en dos Convenios Colectivos de Trabajo. Los trabajadores de Producción pertenecen al Sindicato de Luz y Fuerza (LyF), mientras que el Personal de Supervisión a la Asociación de Personal Superior de Empresas de Energía (APSEE).

LA COMUNICACIÓN CON NUESTROS EMPLEADOS

Para asegurarnos de que la comunicación en la compañía fluya siendo un elemento clave que contribuye al alineamiento, el trabajo colaborativo, el compromiso y la motivación, contamos con diversos canales de comunicación interna.

En el año 2018, migramos integralmente el paradigma comunicacional con el fin de generar mayor cercanía, fomentar la autogestión y crear de un espacio de intercambio entre todos los que formamos parte de la empresa.

En consecuencia, dejaron de estar vigentes los siguientes canales de comunicación:

- Intranet
- Revista digital interna “A Toda Luz”
- Flash informativo por mail

Implementamos:

- **edonorCerca físico:** es un espacio que incluye terminales de autogestión, carteleras digitales y un lugar destinado para que referentes de la Dirección de RRHH puedan acercarse al personal que trabaja en los diferentes edificios de la Compañía desde un rol consultivo y presente en todos los lugares de trabajo de nuestra área de concesión. Asimismo, este nuevo canal facilita el acceso a la comunicación, sistemas de gestión y autogestión por parte de equipos de trabajo que desempeñan sus tareas habituales en la calle.
- **edonorCerca digital:** creamos una plataforma digital de relacionamiento, comunicación y gestión para todo el personal a la cual se puede acceder desde una aplicación móvil, PC/Notebook o cualquier dispositivo digital. El fin de este medio es facilitar el acceso a información en tiempo real, noticias relevantes para el público interno, información para integrarse, espacios de trabajo colaborativos, entre otras funcionalidades más.
- **Carteleras digitales:** Disponemos de carteleras digitales en nuestros edificios, velando que todo el personal tenga acceso a las mismas en lugares de alto tránsito ya que se transmiten durante toda la jornada laboral las novedades de nuestra compañía.

- Plataforma de recibo de sueldo electrónico: ciertas comunicaciones de relevancia se incluyen en la “cartelera” de la plataforma, además de tener el proceso de recibo de sueldo electrónico para todos los empleados
- Mailings: Si bien disminuimos el envío de mailings masivos, se sigue utilizando este medio para comunicar en ocasiones puntuales.

GESTION DE CLIMA LABORAL

Durante 2017 se implementó una nueva Encuesta de Clima Organizacional, cuyo cuestionario constó de 34 afirmaciones, una sección de valores laborales y una pregunta abierta. La modalidad de toma fue online para empleados con acceso a canales digitales y en papel para el personal de calle (acompañados por una consultora para guiar y responder consultas).

Los principales resultados de la misma, en la que en esta ocasión participó un 69% del personal, fueron: 87% de favorabilidad respecto a Satisfacción General, 75% en cuanto a Compromiso y 58% en relación al Clima Laboral.

En base a estos datos, en el transcurso de 2018, se realizaron talleres con cada Dirección para desarrollar Planes de Acción a partir de las fortalezas y oportunidades de mejora identificadas.

Asimismo, a mitad de año y en diciembre se realizó un seguimiento de dichos planes con el fin de apoyar a las áreas en la concreción de los objetivos planteados en cada una de las acciones definidas. El objetivo principal de este proceso es continuar construyendo un mejor lugar para trabajar.

5.2.2 FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

En **edenor** estamos comprometido en brindar un servicio de excelencia. Para llevar adelante este compromiso llevamos adelante procesos e iniciativas desafiantes. La formación de nuestro equipo es clave para ejecutar las tareas bien “desde la primera vez” y hacer sustentable ese conocimiento diferencial, requiere de esfuerzos conjuntos entre áreas.

Dentro de las iniciativas que hemos iniciado en los últimos años, se encuentran los Programas de jóvenes profesionales y de técnicos los cuales fuimos optimizando e incorporando nuevas tecnologías, módulos, ampliando la diversidad demográfica como parte del aprendizaje. Estos programas facilitan por un lado la profesionalización de la operación otorgándole nuevos enfoques, mayor agilidad en el uso de tecnologías, fomentado la diversidad y la generación de mejoras e innovaciones y por el otro la formación de nuevos especialistas que vayan reemplazando a quienes, por estar en edad de retirarse, se van de la organización.

Durante el 2017 y 2018 se han destinado a formación la siguiente cantidad de horas globales y luego un detallado de los principales programas desarrollados durante el 2017 y 2018.

| | % HS REALIZADAS | | | |
|----------------------------|-----------------|-----|---------------|-----|
| | 2017 | | 2018 | |
| Personal de conducción | 30.942 | 31% | 30.889 | 32% |
| Personal fuera de convenio | 17.842 | 18% | 24.682 | 25% |
| Personal de producción | 51.661 | 51% | 42.264 | 43% |
| Total | 100.445 | | 97.835 | |

PROGRAMA DE JÓVENES INGENIEROS

El objetivo del Programa de Jóvenes Ingenieros se focaliza en la especialización de los ingresantes en la Gestión de Distribución Eléctrica, dándoles además herramientas de gestión necesarias para su nuevo rol de Supervisores antes de iniciar su experiencia en la compañía.

El programa se desarrolla principalmente en la Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional General Pacheco y la Universidad Torcuato Di Tella, además de edificios y Subestaciones de **edenor**.

En el año 2017 se desarrolló la 6° edición incorporando 31 nuevos profesionales de las carreras de ingeniería con un programa formativo para inducirlos en el negocio de manera más asertiva y ágil. Los jóvenes contaron con mentores con el fin de enriquecer la experiencia en su rol, acompañarlos en su desarrollo y ampliar su visión respecto de la cultura y negocio de la Sociedad.

En el año 2018 se cumplió la 7° edición incorporando 39 nuevos profesionales buscando hacer foco en la inclusión de mujeres a este programa, si bien es un progreso mínimo, estos valores tendrán a crecer año tras año. A partir de lo relevado en las experiencias anteriores, en esta edición se incluyó un módulo destinado a realizar prácticas de campo en las áreas, brindando así un primer acercamiento a su futura realidad laboral.

| Año | Cantidad de participantes | Cantidad de horas |
|------|---------------------------|-------------------|
| 2017 | 31 | 13.888 |
| 2018 | 39 | 17.706 |

PROGRAMA DE JÓVENES TÉCNICOS

Durante 2017 y 2018, se continuó el programa de formación de Jóvenes Técnicos en redes eléctricas de distribución y transmisión. La audiencia eran alumnos recientemente graduados de diferentes Escuelas Técnicas del área de concesión. Esta formación intensiva cuenta con una duración de 2 meses y tiene lugar en Universidad Tecnológica Nacional Regional Pacheco.

El programa cuenta con un proceso selectivo del participante, de su desempeño y actitud dependerá la posibilidad de realizar su ingreso a la compañía. El objetivo principal es que los participantes conozcan la estructura de una empresa distribuidora de energía eléctrica y los diferentes aspectos del negocio, como así también aprendan habilidades técnicas y conocimientos de la red de media y baja tensión con la seguridad integrada a la tarea.

Los datos del programa fueron:

| Año | Cantidad de participantes |
|------|---------------------------|
| 2017 | 96 |
| 2018 | 283 |

PROGRAMA DE PASANTIAS

Creemos que este programa es fundamental para ayudar a los jóvenes a insertarse en el mundo laboral, incorporando a la empresa alumnos que estén finalizando sus estudios y quieran desarrollar sus capacidades. Brindarles esta oportunidad a los jóvenes es clave para lograr el desarrollo de nuestra comunidad.

En este Programa participaron 34 y 38 pasantes en 2017 y 2018 respectivamente.

PROGRAMA DE LÍDERES

Este programa tiene por objetivo potenciar a los líderes de la organización para acompañar la transformación requerida. Cada año fuimos evolucionando y segmentando según las necesidades de cada categoría de líder según complejidades a las que están expuestos.

El diseño de esta nueva edición fue realizado en un trabajo conjunto con la Universidad Di Tella y una Consultora experta educativa, en donde se propuso desarrollar temáticas y prácticas relativas al liderazgo: "Liderarse a sí mismo", "Liderar al otro" y "Liderar la Organización". También se puso a disposición material online y un espacio de foro de intercambio.

A lo largo de todo 2017, contó con la presencia de 800 personas y se realizaron 18.552 Horas de capacitación.

En 2018, fue un año de uso de nuevas herramientas, de mayor segmentación, transversalidad, experiencial y personalizado: Redefinición del Modelo de Liderazgo **edenor** con cuatro ejes (Protagonista, Desarrollador, Cercano e Innovador) construido con el equipo Gerencial y de Dirección, se implementó Feedback 360° para distintos niveles de liderazgo de la organización, talleres presenciales para la misma franja más Supervisores así como Coaching para Gerentes y Directores con planes de desarrollo en acuerdo con sus jefes. Así mismo, y por primera vez, se invitó a 40 Especialistas fuera de convenio que están más expuestos a la coordinación de ciertos proyectos para que participen de diversas áreas de la compañía, en “Introducción al Liderazgo” en la Universidad Torcuato Di Tella.

Asistieron más de 800 líderes y durante 2018, las horas totales de formación fueron 14.262 horas.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

El plan transversal de Sistema de Gestión Integrado incluyó actividades de toda la compañía orientadas a capacitar, sensibilizar y actualizar al personal, en cuestiones referidas a Seguridad, Seguridad en vía Pública, Medio Ambiente y Calidad. Entre las cuales podemos mencionar tales como:

Capacitaciones referidas a SEGURIDAD:

- Metodología de ingreso a centros de transformación subterráneos
- Metodología de trabajo en Altura
- Seguridad contra incendios
- Seguridad en el trabajo - Riesgo eléctrico
- Curso para líderes y suplentes de evacuación
- Manejo seguro de Hidroelevadores y autoelevadores
- Rescate en espacios confinados
- RCP

Capacitaciones referidas a CALIDAD:

- SUMA- Sistema Unificado de Manejo de Acciones
- Taller de análisis de accidentes
- Auditores internos SGI

Formación sobre MEDIO AMBIENTE:

- Concientización Ambiental
- Gestión de residuos

Con respecto a los números podemos brindar la siguiente información sobre el Plan Anual de Capacitación de Sistema de Gestión Integrado y Riesgo eléctrico, respectivamente:

| Plan anual de capacitación SGI | Cantidad de participantes | Horas |
|--------------------------------|---------------------------|----------|
| 2017 | 3.010 | 15.897,5 |
| 2018 | 7.185 | 21.944 |

| Riesgo eléctrico | Cantidad de participantes | Horas |
|------------------|---------------------------|-------|
| 2017 | 1.303 | 9.324 |
| 2018 | 850 | 5.914 |

FORMACIÓN TÉCNICA

Hemos realizados una diversidad de formaciones específicas referidas a la tarea, algunas son capacitaciones habituales, otras específicas por el ingreso de nuevas tecnologías y otras de actualización profesional.

Asimismo, con el fin de brindar las herramientas y conocimientos necesarios para mejorar el servicio a nuestros clientes se dictaron, entre otros, los siguientes cursos:

- Polifunción en tareas operativas de calle
- Diseño de estaciones transformadoras
- Generación Distribuida
- Media Tensión – Operación de la red
- Protección de transformadores de potencia
- Actualización nuevo marco regulatorio
- Empalmes y terminales de MT y BT

En relación con la formación técnica en 2017 se realizaron 30.918 horas de Capacitación Técnica y en 2018 se realizaron 39.613 horas.

PLATAFORMA DE CAPACITACIÓN “APRENDEMOS”

En el año 2018 se lanzó el módulo “Aprendemos” dentro de la plataforma “integrados” destinado para la gestión de los procesos de recursos humanos. Dicha plataforma se suma a otros implementados con anterioridad. La plataforma se utiliza en particular es para disponibilizar, solicitar, conocer las formaciones de los equipos e individuales además de hacer seguimiento online de la planificación y ejecución de la formación.

Durante el año 2018, la gestión de la capacitación de la compañía se realizó desde la plataforma “Aprendemos”. De esta manera, se comenzó a trabajar en la sistematización de las evaluaciones de conocimientos, evaluaciones de satisfacción, el registro asistencia a los cursos tanto dentro como fuera de Plan Anual de Capacitación eliminando el papel y utilizando únicamente tecnología para la gestión formativa. Esta iniciativa se suma al proceso de digitalización que está llevando la empresa en todos sus procesos impactando.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

El proyecto de Gestión del Conocimientos Técnico se presentó en enero 2018 con el fin de:

- Uniformar la manera en que se realizan los trabajos, logrando así mayor eficiencia y productividad.
- Fortalecer el dominio de conocimientos técnicos en los empleados para ejecutar las tareas con calidad y eficiencia desde la primera vez.
- Lograr capacidad organizacional para obtener los resultados de negocio esperados de manera sustentable adoptando nuevas tecnologías disponibles; documentando, transfiriendo y realimentando el conocimiento técnico.

El proceso se inició con 2 pruebas pilotos y a partir de la experiencia recorrida, se reenforzó el desarrollo del plan de trabajo y la continuidad del proyecto para el año 2019.

5.2.3 SEGURIDAD Y SALUD

SEGURIDAD LABORAL

Como parte del Sistema de Gestión Integrado, durante el mes de noviembre de 2017 se llevó a cabo la auditoría anual del Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), sobre la gestión de Seguridad Industrial, arrojando la misma resultados satisfactorios que permitió a la Sociedad mantener la Certificación bajo norma OHSAS 18001 obtenida en el año 2005.

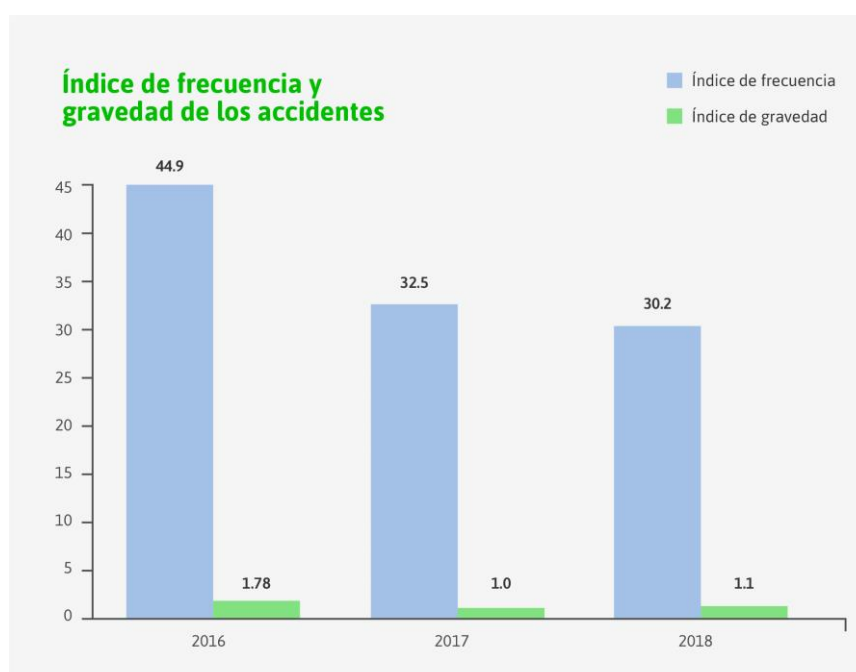
Los programas de gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Seguridad Pública, fueron actualizado bajo los lineamientos de la nueva norma ISO 9001 versión 2015.

Para el logro mencionado se realizaron las siguientes actividades:

- Habilitación de todo el personal ingresante y de aquel que requería revalidación de las habilitaciones a vencer, para la realización de tareas con riesgo eléctrico en media y baja tensión.
- Se implementó un módulo de SAP EHSM para mejorar la gestión de Seguridad, y entre muchas ventajas, llevar las habilitaciones de riesgo eléctrico de toda la compañía en forma centralizada.
- Se readecuó el equipo de Seguridad de manera de lograr una mayor cercanía con las áreas operativas y técnicas, contando con referentes in situ en las distintas áreas de la empresa
- Realización de talleres de investigación de incidentes y accidentes.
- Capacitación preventiva de accidentes in itinere, leves y en oficina.
- Capacitación sobre la metodología de trabajo en altura y sus riesgos.

- Actualización de las matrices de Identificación de peligros y riesgos laborales.
- Se comenzó con la implementación de la carga de matrices de riesgos en SAP para su gestión digital, como así también toda lo referido a los análisis de accidentes, propios, de contratistas y de terceros, bajo el módulo de EHSM mencionado anteriormente.
- Difusión a las Gerencias y Subgerencias de las áreas de operaciones y a los comités de las empresas de servicios contratados de los accidentes causados por incumplimientos de procedimientos, uso y conservación de elementos de protección personal.
- Aumento de las inspecciones a los trabajos de las empresas contratistas.
- Inspecciones en seguridad industrial a los efectos de detectar en las tareas desarrolladas por personal operativo de **edenor**.
- Análisis de datos de inspecciones efectuadas e informes.
- Capacitación en espacios confinados para brindar conocimiento sobre el acceso a los mismos, utilización de elementos de protección personal, elementos de protección colectiva y monitoreo de calidad de aire.
- Se mantuvo la certificación de inspección de mantenimiento del total del parque de hidroelevadores disponibles para su uso.
- Implementación en las empresas de servicios contratados la realización de ATS (Análisis de tareas seguras)
- Se realizaron relevamientos de las condiciones de Seguridad Industrial de edificios habitados por la Sociedad.
- Se participó en la comisión IRAM sobre normativas de vestimenta de seguridad.
- Se participó en la comisión de Seguridad e Higiene de ADEERA.

Todas estas acciones se vieron reflejadas en las mejoras porcentuales de los indicadores de accidentología de los últimos años:



LA SALUD DE NUESTROS EQUIPOS

DATOS E INDICADORES

En **edenor** se desarrollan diferentes iniciativas con el fin de cuidar la salud y el bienestar de nuestros equipos. Durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2018, se registraron los siguientes datos e índices:

| | 2017 | 2018 |
|--|---------|---------|
| Tasa de ausentismo por enfermedad inculpable | 5,28% | 3,98% |
| Enfermedades profesionales | 0 CASOS | 0 CASOS |
| Días perdidos por enfermedades profesionales | 0 CASOS | 0 CASOS |

Como se observa no se registraron enfermedades profesionales en el período.

CHEQUEOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

Anualmente se continuaron realizando los exámenes periódicos de salud para todos los empleados efectivos de la empresa. El objetivo de los mismos es mejorar la calidad de vida y prevenir el desarrollo de enfermedades inculpables.

Nuestra política busca el sostenimiento de la salud de la población laboral, actuando preventivamente en su control psicofísico. Determinando el accionar de la empresa por sobre el cumplimiento de la legislación vigente, los exámenes periódicos obligatorios incluyen:

- Examen Clínico
- Rutina en sangre y orina
- Radiografía de Tórax
- Electrocardiograma

Para personal de sexo femenino, se agrega:

- Examen Ginecomamario
- Examen de Papanicolau y colposcopia
- Ecografía mamaria

Para personal de sexo masculino se agrega:

- Antígeno prostático
- Ecografía prostática
- Ecografía abdominal

Asimismo, los controles médicos se realizan a todos los empleados que ingresan a trabajar en la empresa, a modo de examen preocupacional con el objeto de evitar el agravamiento de enfermedades preexistentes.

En aquellos empleados que trabajan con riesgo eléctrico, los exámenes médicos se realizan para erradicar los posibles factores asociados a accidentes eléctricos, y para permitir la habilitación de los trabajadores expuestos al mismo. Para ellos, se ordenan exámenes periódicos y preocupacionales acordes con la ley, y se agregan:

- Audiometrías
- Electroencefalogramas,
- Radiografías sacrolumbares,
- Prueba ergométrica graduada
- Examen psicológico (Psicotécnico).

AMPLIACIÓN DEL NÚMERO DE SERVICIOS MÉDICOS

Se amplió la cantidad de servicios médicos en la empresa, en edificios principales o más alejados de manera de tener mayor cobertura donde se desempeñan nuestros equipos.

En 2017 contamos con 11 servicios médicos.

Cada servicio de Salud Ocupacional cuenta con una atención de Lunes a Viernes de 8 a 16 hs. Los de mayor demanda cuenta en la totalidad del rango horario con médico y enfermero, mientras que los de menor demanda, cuentan con médico de 4 horas por jornada y enfermero de 8 horas diarias.

Asimismo, para una mejor gestión, hemos implementado una Historia Clínica Electrónica (EHSM) permitiendo contar con los datos clínicos de cada empleado, de manera que los trabajadores podían realizar una consulta espontánea en cualquiera de los servicios médicos, aunque no fuera el de su reporte o edificio.

CAMPAÑA DE VACUNACIONES

Durante el periodo 2017 - 2018 se continuó realizando la campaña preventiva de vacunación antigripal como prevención de la gripe común y la gripe A (Trivalente) a cargo de la empresa, dirigida a todos los grupos de riesgos, habiéndose vacunado a la totalidad de los mismos en forma voluntaria y de manera exitosa. Se aplicaron las 550 dosis solicitadas en cada uno de estos años durante los meses de marzo, abril y junio.

CUADRO RESUMEN

| Exámenes médicos realizados | 2017 | 2018 |
|-----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Preocupacionales | 200 exámenes | 238 exámenes |
| Periódicos | se evaluó al 95% de la población | se evaluó al 96% de la población |

PREVENCIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA SALUD

Durante el 2017 y el 2018 se continuó con el cumplimiento de los objetivos de promoción y divulgación de la salud a través de la plataforma interna “**edenorcerc**a” en el site de Salud Ocupacional, se realizaron actualizaciones quincenales, y se trataron temáticas relacionadas a la salud y a la prevención de enfermedades relacionadas al corazón, nutrición, prevención de la gripe, asma e hipertensión, entre otras.



CAPÍTULO 6
desempeño
ambiental



11 estudios

de impacto ambiental
realizados 2017 y 2018

+26%

**MATERIALES
RECICLADOS**

en comparación del 2018
con 2017

-5%

kilos de materiales enviados a
disposición final en
comparación 2018 con 2017



ISO 14:001

TODOS NUESTROS
PROCESOS ESTÁN
AUDITADOS Y
CERTIFICADOS

- 11,3%

en el consumo eléctrico de nuestros edificios.

- 6.1 Compromiso con el medio ambiente
- 6.2 Iniciativas para cuidar el medio ambiente
- 6.3 Prevención y cuidado de impactos
- 6.4 Control de nuestras instalaciones
- 6.5 Reciclaje, reducción y reutilización
- 6.6 Consumo de energía eléctrica y combustible
- 6.7 Evaluación de impacto ambiental

6. DESEMPEÑO AMBIENTAL

6.1 COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

El ambiente puede ser analizado como un sistema complejo que entraña multiplicidad de relaciones entre elementos de distinto origen, provenientes de la naturaleza (aire, agua, suelo, fauna, flora, etc.) y elementos de origen antrópico (población, infraestructura urbana, sistemas de producción agrícola, servicios, industrias, etc.).

Con el fin de demostrar nuestro compromiso, hemos incluido dentro de la política de calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional, el cuidado del medio ambiente como un valor central de la gestión reforzándolo con la adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas y sus 10 principios y el apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Así es que, desde el año 1994, con el objetivo de ser sustentables, se implementó la Gestión Ambiental, uno de los pilares fundamentales para el desarrollo sustentable compatibilizando las acciones sociales y ambientales con el desempeño económico de la empresa, apuntando a cuidar y preservar el ambiente y mitigar o minimizar los impactos que se puedan ocasionar.

El Sistema de Gestión Ambiental generó una forma ordenada y metódica de trabajar que favorece la credibilidad, confiabilidad y transparencia.

Con este Sistema, nos encontramos en condiciones de detectar potenciales impactos negativos y responder a estos desafíos en forma integral.

Al ser parte del Sistema de Gestión Integrado, se cuenta con un referente del SGI de cada Gerencia, quien se encarga de acercar al resto del personal, los procedimientos internos de protección del Medio Ambiente, identificar y gestionar los aspectos y acciones ambientales de las actividades o servicios, y capacitar en todas las actividades relacionadas al citado SGI.

Por otra parte, todos los años, el área de medio ambiente colabora en el desarrollo del Plan Anual de Gestión Integrado, en el que se consolidan las acciones relacionadas a la capacitación, los controles temáticos y acciones ambientales concretas y de control de contaminación.

6.2 INICIATIVAS PARA CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE

Toda actividad u organización, puede producir un impacto sobre el ambiente. Se entienden como impactos ambientales, todos aquellos cambios en el entorno ya sean adversos o beneficiosos, que resultan de las actividades, productos y servicios de la organización.

Por ello, para nosotros tiene un rol fundamental en el cuidado del medio ambiente. Es así que, desde los comienzos como concesionaria del servicio eléctrico, se sostienen iniciativas, que en el seno de la organización promueven valores como:

- el uso racional de la energía,
- el enfoque preventivo de los impactos ambientales,
- la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías, y
- un permanente y documentado monitoreo ambiental de todos los procesos.

Orientados a estos objetivos, se difunden alternativas, para administrar eficazmente el consumo eléctrico, y el cuidado del medio ambiente, a través de la web y acciones de difusión a la comunidad.

A su vez, se fomenta en todos los empleados, el conocimiento de los aspectos ambientales de sus actividades, y la mejor forma de prevenir impactos negativos. En esta tarea, trabajan en conjunto los responsables del SGI de cada área, que capacitan al resto del personal.

La identificación de aspectos ambientales se revisa anualmente, asegurando una constante actualización de los potenciales impactos de instalaciones, equipos y actividades. Esta actividad constituye la base para la definición de los objetivos de gestión ambiental anuales, constituyendo el núcleo sobre el que se deben centrar los esfuerzos de mejora continua.

6.3 PREVENCIÓN Y CUIDADO DE IMPACTOS

En **edenor** utilizamos procedimientos orientados al mantenimiento preventivo. Este tipo de mantenimiento tiene un objetivo ambiental, al establecer el control continuo y permanente de las instalaciones con riesgo de impacto en el medio ambiente. Estos procedimientos consisten básicamente en verificar el estado de todas las instalaciones y corregir las anomalías detectadas antes que éstas produzcan un potencial daño. De esta manera se evita tener instalaciones fuera de servicio, con perjuicio a los clientes, la empresa y eventualmente al medio ambiente.

Mantenimiento preventivo de cisternas de transformadores en subestaciones.

Objetivo:

Evitar posibles riesgos de contaminación ambiental por pérdidas de aceite.

Implementación:

Los transformadores de las subestaciones de la empresa poseen aceite refrigerante que les permiten funcionar con normalidad aún en condiciones extremas. Como mecanismo precautorio ante cualquier eventualidad, los transformadores se encuentran ubicados sobre cámaras que absorben las posibles pérdidas de aceite, y en las que se acumula una emulsión de agua y aceite. Cuando estas cisternas alcanzan un nivel definido de emulsión agua-aceite, se las debe limpiar y vaciar.

La emulsión es retirada y se trata en plantas químicas. El aceite es recuperado, mientras que el agua ya tratada puede ser desechada por vías cloacales. El mismo procedimiento se realiza con el agua que se utiliza para la limpieza de las cisternas, ya que puede contener residuos de aceite, por lo tanto, se la retira y realiza el adecuado tratamiento.


Adicionalmente al mantenimiento descrito se realiza:

- La impermeabilización de las paredes de las cisternas contenedoras de aceite y de las piletas separadoras de agua/aceite, con pinturas epoxi.
- Se adecúan los conductos de salida del agua proveniente del separador y se reparan y controlan las cámaras de control de efluentes.
- Se han hecho mejoras al diseño de estos sistemas a través del agregado de bombas que aseguran que no superen el nivel límite establecido en las piletas de separación y mediante alarmas de nivel que aseguran el normal funcionamiento de las bombas.
- Se ha trabajado en la mejora de tapas de las cisternas y de recintos separadores.

6.4 CONTROL DE NUESTRAS INSTALACIONES

| 2017 | | | | | |
|-------------|--------------|-----------------------------------|---------------------------------|--|--|
| SUBESTACIÓN | | VALOR MÁXIMO CE REGISTRADO (kV/m) | VALOR MÁXIMO CE REGISTRADO (uT) | NS DIURNO (diferencia entre medido y calculado) [dB] | INFLUENCIAS EXTERNAS NIVEL SONORO |
| CÓDIGO | NOMBRE | | | | |
| 036 | Urquiza | 0,0006 | 1,840 | 5,8 | |
| 041 | Libertador | 0,0023 | 4,200 | -2,7 | |
| 044 | Puerto Nuevo | 0,0947 | 11,74 | 13,3 | Mediciones influenciadas por el funcionamiento de las turbinas de generación de energía eléctrica de la Central Puerto y por la actividad normal del puerto. |
| 046 | Colegiales | 0,0269 | 10,88 | 2,0 | |
| 051 | Matheu | 1,1210 | 11,91 | -0,1 | |
| 054 | Miguelite | 0,0005 | 6,710 | 0,2 | |
| 057 | Edison | 0,0006 | 3,912 | 1,3 | |
| 066 | Ramos Mejía | 0,0229 | 22,50 | -8,6 | |
| 068 | Malaver | 0,0562 | 5,450 | -5 | |
| 114 | Vidal | 0,0006 | 6,950 | 0,1 | |
| 169 | Malvinas | 0,0403 | 4,620 | -7,2 | |
| 264 | Ituzaingó | 0,0526 | 1,472 | -3,9 | |

| 2018 | | | | | |
|-------------|--------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--|--|
| SUBESTACIÓN | | VALOR MÁXIMO CE REGISTRADO (kV/m) | VALOR MÁXIMO CE REGISTRADO (uT) | NS DIURNO (diferencia entre medido y calculado) [dB] | INFLUENCIAS EXTERNAS NIVEL SONORO |
| CÓDIGO | NOMBRE | | | | |
| 159 | Nogués | 0,0685 | 3,020 | 10,2 | Valores influenciados por el ruido producido por tránsito intenso de la Ruta N° 197 |
| 163 | La Reja | 0,0051 | 7,240 | 3,4 | |
| 165 | San Miguel | 0,1750 | 1,950 | 3,7 | |
| 166 | Hurlingham | 0,0817 | 1,205 | 3,2 | |
| 167 | Ciudadela | 0,4426 | 11,61 | 2,8 | |
| 235 | J. Newbery | 0,6325 | 3,768 | 11,8 | Valores influenciados por el ruido producido por tránsito intenso de la calle J. Newbery |
| 252 | Tortuguitas | 0,0050 | 5,325 | 7,8 | Valores influenciados por el ruido producido por tránsito intenso de la Av. El Callao |
| 256 | Catonas | 0,1002 | 2,340 | 4,4 | |
| 261 | Pontevedra | 0,3223 | 8,195 | 6,3 | |
| 265 | Muñiz | 0,4120 | 5,977 | 2,3 | |
| 266 | J. L Suárez | 0,0081 | 1,973 | 4,0 | |
| 272 | Altos de Laferrere | 0,1146 | 14,91 | 5,6 | |



Implementamos
acciones para
reducir nuestros
residuos.

6.5 RECICLAJE, REDUCCIÓN Y REUTILIZACIÓN

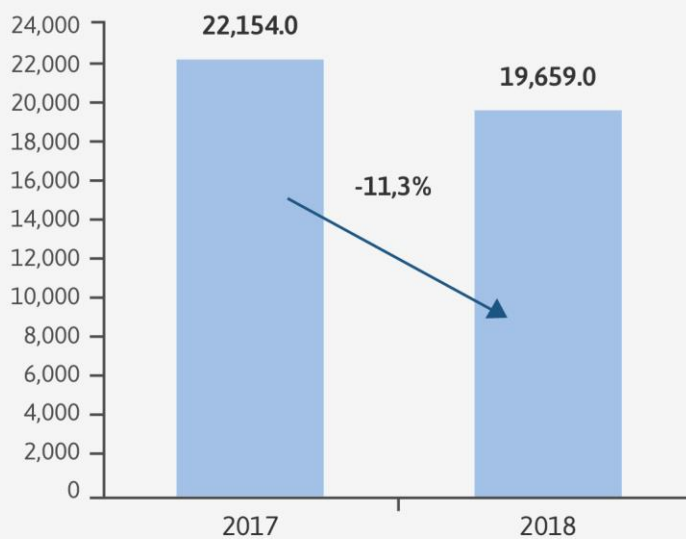
Bajo las premisas del Proyecto 3R (reducir, reutilizar, reciclar) en **edenor** buscamos todas las maneras posibles para evitar que los residuos terminen en rellenos sanitarios o incinerados. Para lograr ese objetivo se implementan diferentes proyectos dependiendo de cuál sea el residuo.

A continuación, se observa que los materiales enviados a vertederos han disminuido un 5% a diferencia de los materiales enviados a reciclaje han aumentado un 26%.

| Método de Eliminación | Masa (kg.) | | | Descripción |
|--|------------|-----------|--------------|--|
| | 2017 | 2018 | 2017 vs 2018 | |
| Reciclaje | 495.022 | 621.600 | 26% | Papel, "Tapitas" de Plástico y Residuos Industriales No Especiales (Materiales y equipos obsoletos de/con hierro, plomo, cobre, aluminio, acero o bronce; excedentes de cables). |
| Regeneración | 45.732 | 94.116 | 106% | Aceites usados (de transformadores) destinados a otros usos. |
| Recuperación, incluida la recuperación energética | 14.273 | 115.714 | 711% | Los aceites que no se encuentran en condiciones de ser reutilizados, son reacondicionados por un operador habilitado y utilizados como combustibles en hornos cementeros (método denominado Blending). |
| Vertedero | 1.670.670 | 1.589.770 | -5% | Residuos Inertes (Maderas, escombros, vidrios, cubiertas, etc.) son derivados al CEAMSE, y posteriormente tratados en Rellenos Sanitarios. |
| Estabilización y Disposición en Relleno de Seguridad | 2.612 | 5.105 | 95% | Las pilas y baterías son inertizadas y dispuestas en Rellenos de Seguridad. |
| Landfarming | 113.500 | 190.210 | 68% | Tratamiento biológico en suelo de residuos tipo Y9. |
| Landfarming y Reutilización | 9.500 | 20.000 | 111% | Tierras contaminadas con aceite OF. El tratamiento se realiza en la SE Colegiales. Luego las tierras se reutilizan para relleno reemplazar tierras contaminadas. |

6.6 CONSUMOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y COMBUSTIBLE

Consumo eléctrico



El consumo eléctrico de toda la compañía registró una disminución del 11,3% en comparación del 2017 y 2018, esto se debe principalmente a las iniciativas llevadas a cabo en materia de eficiencia energética en los edificios.

Consumo combustible (miles de litros)



El consumo de combustible es un 10,5% superior comparando los años 2017 y 2018. Esto se debe al aumento de la flota operativa en un 9% como consecuencia de las necesidades operativas. Por otro lado, se adquirió un vehículo 100% eléctrico para estudiar la factibilidad de adquirir este tipo de vehículos.

6.7 EVALUACION DE IMPACTO AMBIENTAL

La evaluación de impacto ambiental es un estudio pormenorizado de todas las tareas que implican la construcción o modificación de una instalación eléctrica identificando los posibles impactos negativos y positivos que trae aparejado tanto la ejecución de la obra como la explotación de la instalación, evaluando y cuantificando dichos impactos con el objeto de obtener la alternativa más favorable al ambiente circundante.

Se tienen en cuenta aquellos impactos vinculados con el ambiente base, como ser:

Intrusión visual; Ruido y vibraciones; Campos electromagnéticos; Afectación del patrimonio cultural; Afectación de la flora; Afectación de la fauna; Seguridad pública; Ocupación del espacio; Afectación del suelo; Afectación de las aguas superficiales; Afectación de la calidad del aire; Afectación del tránsito vehicular; Afectación del tránsito peatonal; Afectación de otros servicios; Afectación de la actividad comercial; Generación de empleo; Gestión de los residuos; Abastecimiento energético.

En 2017 y 2018 se **realizaron 11 estudios de impacto ambiental**:

| 2017 | 2018 |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Nueva SE N° 361 "Libertad". • Nueva SE N° 352 "Oro Verde". • Nueva SE N° 452 "Pinazo". | <ul style="list-style-type: none"> • Nuevo Electroducto 4x132kV SE Matheu - SE José C. Paz - SE Tortuguitas - SE Nogués. • Nueva SE N° 455 "Williams Morris". • Nueva SE N° 362 "Ejército Argentino". • Ampliación SE N° 160 "Rodríguez - Sistema de compensadores". • Nuevo Electroducto 132 kV SE Malaver - SE Munro. • Nuevo Electroducto 132kV SE Aguas - SE Newbery / SE Aguas - SE Nuevo Puerto. • Nuevo Electroducto 132kV SE Colegiales - SE Newbery. • Adecuación tecnológica SE N° 235 "Jorge Newbery". |



CAPÍTULO 7
acerca
del reporte

EL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD HA SIDO ELABORADO “DE CONFORMIDAD” CON LOS ESTÁNDARES GRI, OPCIÓN ESENCIAL.



Se mantienen canales de dialogo abiertos con nuestros grupos de interés.

POR PRIMERA VEZ

a pedido de nuestros accionistas, se traducirá el Reporte de Sustentabilidad al inglés.



SE REPORTAN

Los avances en pos de los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y su referencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

- 7.1 Acerca de este reporte
- 7.2 Análisis de Materialidad
- 7.3 Temas relevantes para **edenor**
- 7.4 Participación de nuestros grupos de interés
- 7.5 Tabla GRI

7. ACERCA DEL REPORTE

7.1 ACERCA DE ESTE REPORTE

Esta 6^a edición del Reporte de Sustentabilidad de **edenor** da cuenta del período comprendido entre enero 2017 - diciembre 2018.

En este reporte detallamos las acciones llevadas a cabo en el periodo objeto descrito en base a nuestra gestión sustentable incluyendo indicadores y metas.

Se elaboró utilizando Guías y lineamiento internacionales destacados en la materia:

- Estándares GRI: Este reporte está elaborado de conformidad con los estándares GRI, opción esencial. La iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative) provee lineamientos para la elaboración de los Reportes de Sustentabilidad a través de indicadores cualitativos y cuantitativos que permiten medir de forma objetiva el desempeño de la Empresa
- Pacto Global de las Naciones Unidas: Se reportan los avances en asuntos detallados en los 10 principios del Pacto Global de Las Naciones Unidas.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible: En los índices de Contenidos GRI detallamos el vínculo con los ODS de acuerdo con la herramienta SDG Compass, guía desarrollada entre Naciones Unidas y GRI.
- ISO 26.000: Seguimos los lineamientos dispuestos en esta norma internacional de Responsabilidad Social.

Con el objetivo de involucrar a toda la Empresa en el proceso de recolección de información y redacción del Reporte, se ha trabajado con representantes de las distintas áreas, lo que permitió tomar contacto con los especialistas en cada tema.

Este Reporte se encuentra disponible en la red interna "**edenorcercas**" y en el sitio web corporativo www.edenor.com

7.2 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Para determinar los contenidos del Reporte de Sustentabilidad 2017 - 2018 trabajamos en un análisis de los temas relevantes para **edenor** y el ámbito en el que opera.

Este análisis tuvo como objetivo revisar los temas más importantes definidos en años anteriores, con el fin de verificar que continúen reflejando los asuntos clave que podrían ser de influencia en nuestros grupos de interés.

La determinación de los temas relevantes se basa en cuatro pasos establecidos en los Estándares GRI: Identificación, Priorización, Validación y Revisión.

1

IDENTIFICACIÓN

Para la identificación de los temas relevantes se tuvieron en cuenta fuentes internas y externas.

Se realizaron distintos abordajes de consulta dependiendo del grupo de interés. Durante una mañana se realizó un desayuno convocando a diferentes representantes de nuestros grupos de interés. Allí pudimos compartir expectativas y diferentes visiones sobre los temas que debería comunicar la empresa en este Reporte de Sustentabilidad.

3

VALIDACIÓN

Una vez definida la lista de temas relevantes y contrastados con la opinión de los grupos de interés, se validaron los contenidos por parte de la Dirección de la empresa, quedando así definido el Reporte de Sustentabilidad 2017 - 2018.

PRIORIZACIÓN

2

Luego de la identificación de los temas relevantes se efectuó la priorización y profundización con los grupos de interés a través de mesas de diálogo.

REVISIÓN

4

Con la presentación de este Reporte, se ponen diversos canales de comunicación a disposición de los grupos de interés para recibir los comentarios y sugerencias que serán tratados en las próximas ediciones.



7.3 TEMAS RELEVANTES PARA EDENOR

Luego de proceso descrito previamente, de definieron los temas relevantes o materiales para **edonor** y nuestros grupos de interés.

A continuación, se detallan cada uno de los temas relevantes para nuestros grupos de interés y para **edonor**:

Estándares económicos

- Lucha contra la corrupción
- Impactos económicos indirectos
- Desempeño económico

Estándares ambientales

- Emisiones
- Energía
- Materiales
- Agua
- Efluentes y residuos
- Cumplimiento ambiental

Estándares Sociales

- Salud y seguridad en el trabajo
- Formación y educación
- Cumplimiento Socio económico
- Empleo
- Diversidad e igualdad
- Evaluación de derechos humanos
- Comunidades locales
- Salud y seguridad de los clientes
- Prácticas en materia de seguridad.

7.4 PARTICIPACIÓN DE NUESTROS GRUPOS DE INTERES

Para definir los temas materiales, es importante el dialogo abierto y la articulación con nuestros grupos de interés internos y externos. Luego de un análisis se identificaron los siguientes grupos de interés y los canales de contactos habituales que se utilizan.

| | |
|--|--|
| EMPLEADOS | Web interna – edenorcerca Línea ética Referentes de Recursos Humanos Reporte de Sustentabilidad |
| CLIENTES | Web externa – edenor.com Canales de atención al cliente Redes sociales Reporte de sustentabilidad |
| PROVEEDORES | Web externa - edenor.com Área interna de gestión de abastecimiento Línea ética Reporte de sustentabilidad |
| CONTRATISTAS | Reuniones periódicas Web externa – edenor.com Línea ética Reporte de sustentabilidad |
| SINDICATOS | Reuniones con representantes Web externa – edenor.com Línea ética Reporte de sustentabilidad |
| GOBIERNOS | Memoria y Balance Reuniones con funcionarios Rendición de cuenta según normativa vigente Reporte de sustentabilidad |
| ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES | Web externa – edenor.com Área interna de relaciones con la comunidad Redes sociales Reporte de sustentabilidad |
| ACCIONISTAS | Web externa – edenor.com sección “Relación con el inversor” Memoria y Balance Área interna de relaciones con el inversor Teleconferencias públicas Formulario 20F Línea ética Reporte de Sustentabilidad |
| MEDIOS DE COMUNICACIÓN | Web externa – edenor.com |

Redes sociales
Área interna de Prensa
Reporte de sustentabilidad

ASOCIACIONES / ADHESIONES

Reuniones periódicas
Web externa – edenor.com
Redes sociales

7.5 TABLA GRI

- Los indicadores en color verde hacen referencia a los 10 Principios del Pacto Global.

| Estándar GRI | Contenido | Referencia | Omisión | Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) |
|---|--|---|---------|--|
| GRI 102 - CONTENIDOS GENERALES | | | | |
| 1. Perfil de la Organización | | | | |
| 102-1 | Nombre de la organización | Tapa | | |
| 102-2 | Actividades, marcas, productos y servicios | Capítulo 1 | | |
| 102-3 | Ubicación de la sede | Sede central: Av. Del Libertador 6363, CABA, Argentina | | |
| 102-4 | Ubicación de las operaciones | 1.4 | | |
| 102-5 | Propiedad y forma jurídica | 2.1 – 2.2 | | |
| 102-6 | Mercados servidos | 1.4 | | |
| 102-7 | Tamaño de la organización | 1.1 – 4.1 – 6.2.1 | | |
| 102-8 | Información sobre empleados y otros trabajadores | 6.2.1 | | #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico |
| 102-9 | Cadena de suministro | 1.3 | | |
| 102-10 | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | En el período objeto del Reporte no se registraron cambios significativos | | |
| 102-11 | Principio o enfoque de precaución | 8.7 | | |
| 102-12 | Iniciativas externas | 7.1 | | |
| 102-13 | Afiliación a asociaciones | NOTA 1 | | |
| 2. Estrategia | | | | |
| 102-14 | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | Carta del Presidente y de la Responsable de Sustentabilidad | | |
| 3. Ética e Integridad | | | | |
| 102-16 | Valores, principios, estándares y normas de conducta | 2.4 | | #16 Paz y Justicia |
| 4. Gobernanza | | | | |
| 102-18 | Estructura de gobernanza | 2.1 | | |
| 5. Participación de los Grupos de Interés | | | | |
| 102-40 | Lista de grupos de interés | 7.4 | | |
| 102-41 | Acuerdos de negociación colectiva | 5.2.1 | | #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico |
| 102-42 | Identificación y selección de grupos de interés | 7.4 | | |
| 102-43 | Enfoque para la participación de los grupos de interés | 7.4 | | |
| 102-44 | Temas y preocupaciones clave mencionados | 7.3 | | |
| 6. Prácticas para la Elaboración de Informes | | | | |
| 102-45 | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | El Reporte de Sustentabilidad tiene el mismo alcance y cobertura que la Memoria y Balance | | |
| 102-46 | Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema | 7,2 – 7,3 | | |
| 102-47 | Lista de temas materiales | 7,3 | | |
| 102-48 | Re expresión de la información | NOTA 2 | | |
| 102-49 | Cambios en la elaboración de informes | Se utiliza los nuevos estándares GRI | | |
| 102-50 | Periodo objeto del informe | 7.1 | | |
| 102-51 | Fecha del último informe | Informe previo comprendió los años 2015 y 2016 | | |
| 102-52 | Ciclo de elaboración de informes | Bienal | | |
| 102-53 | Punto de contacto para preguntas sobre el informe | Contratapa | | |
| 102-54 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI | "Datos relevantes" – Capítulo 7 | | |
| 102-55 | Índice de contenidos GRI | 7.5 | | |
| TEMAS MATERIALES - GRI 200 - ESTÁNDARES ECONÓMICOS | | | | |
| GRI 201 DESEMPEÑO ECONÓMICO | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 7.1 a 7.4 | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 4.1 a 4.3 | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 2.1.2 | | |
| 201-1 | Valor económico directo generado y distribuido | 4.1 | | #2 Lucha contra el Hambre #5 Igualdad de género #7 Energías Renovables #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico #9 Industria, Innovación e Infraestructura |
| GRI 203 IMPACTO ECONÓMICOS INDIRECTOS | | | | |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 7.1 a 7.4 | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 4.1 a 4.3 | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 2.1.2 | | |
| 203-1 | Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados | 4.3 | | #2 Lucha contra el Hambre #5 Igualdad de género #7 Energías Renovables #9 Industria, Innovación e Infraestructura #11 Ciudades y Comunidades Sostenibles |
| 203-2 | Impactos económicos indirectos significativos | 3.5 – 3.7 – 4.3 | | #1 Erradicación de la Pobreza #2 Lucha contra el Hambre #3 Salud y Bienestar #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico #10 Reducción de las Desigualdades #17 Alianzas por los Objetivos |
| GRI 205 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 7.1 a 7.4 | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 2.3 – 2.4 | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 2.1.2 | | |
| 205-2 | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción | 2.3 | | #16 Paz y Justicia |
| TEMAS MATERIALES - GRI 300 - ESTÁNDARES AMBIENTALES | | | | |
| GRI 301 MATERIALES | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 7.1 a 7.4 | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 6.3 a 6.5 | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 2.1.2 | | |
| 301-1 | Materiales utilizados por peso o volumen | 6.5 | | #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico #12 Consumo y Producción Responsable |
| 301-3 | Productos reutilizados y materiales de envasado | 6.3 - 6.5 | | #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico #12 Consumo y Producción Responsable |
| GRI 302 ENERGÍA | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 7.1 a 7.4 | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 6.1 – 6.2 | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 2.1.2 | | |
| 302-1 | Consumo energético dentro de la organización | 6.6 | | #7 Energías Renovables #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico #12 Consumo y Producción Responsable #13 Acción por el clima |
| 302-4 | Reducción del consumo energético | 6.6 | | #7 Energías Renovables #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico #12 Consumo y Producción Responsable #13 Acción por el clima |
| GRI 303 AGUA | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 7.1 a 7.4 | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 6.1 – 6.2 | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 2.1.2 | | |
| 303-1 | Extracción de agua por fuente | NOTA 3 | | #6 Agua limpia y saneamiento |
| GRI 305 EMISIONES | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 7.1 a 7.4 | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 6.1 a 6.3 | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 2.1.2 | | |
| 305-1 | Emisiones directas de GEI (alcance 1) | NOTA 4 | | #3 Salud y Bienestar #12 Consumo y Producción Responsable #13 Acción por el clima #14 Vida Submarina #15 Vida Terrestre |
| 305-2 | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) | NOTA 4 | | #3 Salud y Bienestar #12 Consumo y Producción Responsable #13 Acción por el clima #14 Vida Submarina #15 Vida Terrestre |
| GRI 306 EFLUENTES Y RESIDUOS | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 7.1 a 7.4 | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 6.1 a 6.3 | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 2.1.2 | | |
| 306-2 | Residuos por tipo y método de eliminación | 6.5 | | #3 Salud y Bienestar #6 Agua limpia y saneamiento #12 Consumo y Producción Responsable |
| 306-3 | Derrames significativos | No se registraron derrames significativos | | #3 Salud y Bienestar #6 Agua limpia y saneamiento #12 Consumo y Producción Responsable #14 Vida Submarina #15 Vida Terrestre |

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| 306-4 | Transporte de residuos peligrosos | edenor no realiza transporte de residuos peligrosos, los mismos se realizan a través de transportistas habilitados | | #3 Salud y Bienestar #12 Consumo y Producción Responsable |
| GRI 307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL | | | | |
| 103 | Enfoque de gestión | 6.1 a 6.3 | | #12 Consumo y Producción Responsable #13 Acción por el clima #14 Vida Submarina #15 Vida Terrestre |
| 307-1 | Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental | No se registran incumplimientos ni multas en el período objeto del Reporte | | #16 Paz y Justicia |
| TEMAS MATERIALES - GRI 400 - ESTÁNDARES SOCIALES | | | | |
| GRI 401 EMPLEO | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 7.1 a 7.4 | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 5.2 | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 2.1.2 | | |
| 401-1 | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal | 5.2.1 | | #5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico |
| 401-3 | Permiso parental | NOTA 5 | | #5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico |
| GRI 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 7.1 a 7.4 | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 5.2.3 | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 2.1.2 | | |
| 403-2 | Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional | 5.2.3 | | #3 Salud y Bienestar #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico |
| 403-4 | Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos | 5.2.3 | | #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico |
| GRI 404 FORMACION Y EDUCACION | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 7.1 a 7.4 | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 5.2.2 | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 2.1.2 | | |
| 404-1 | Media de horas de formación al año por empleado | 5.2.2 | | #4 Educación de Calidad #5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico |
| 404-2 | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición | 5.2.2 | | #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico |
| 404-3 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional | El 100% de los empleados | | #5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico |
| GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 7.1 a 7.4 | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 2.1 | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 2.1.2 | | |
| 405-1 | Diversidad en órganos de gobierno y empleados | 2.1 – 2.1.2 | | #5 Igualdad de género #8 Trabajo decente y Crecimiento Económico |
| GRI 407 LIBERTADO DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 7.1 a 7.4 | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 5.2.1 | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 2.1.2 | | |
| 407-1 | Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación podría estar en riesgo | No se registraron en el periodo de cobertura del reporte | | |
| GRI 410 PRACTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 7.1 a 7.4 | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 5.2.2 | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 2.1.2 | | |
| 412-2 | Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos | 5.2.2 | | |
| GRI 413 COMUNIDADES LOCALES | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 7.1 a 7.4 | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 3.1 – 3.2 – 3.5 | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 2.1.2 | | |
| 413-1 | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo | 3.6 – 3.6 – 4.3 | | |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| 413-2 | Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales | No se registró impactos negativos significativos | | #1 Erradicación de la Pobreza #2 Lucha contra el Hambre |
| GRI 416 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 7.1 a 7.4 | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | 6.1 a 6.3 | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 2.1.2 | | |
| 416-1 | Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios | 6.3 – 6.7 | | |
| GRI 419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO | | | | |
| 103-1 | Explicación del tema material y su Cobertura | 7.1 a 7.4 | | |
| 103-2 | El enfoque de gestión y sus componentes | | | |
| 103-3 | Evaluación del enfoque de gestión | 2.1.2 | | |
| 419-1 | Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico | NOTA 6 | | #16 Paz y Justicia |

NOTA 1: edenor participa activamente en las siguientes asociaciones: Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina (ADEERA) y la Asociación Electrotécnica Argentina (AEA).

NOTA 2: las cifras expresado en peso argentino correspondientes al capítulo 4, fueron reexpresadas, en comparación con nuestro reporte anterior, conforme a lo establecido por la normativa contable y regulatoria vigente.

NOTA 3: Por el método de facturación que posee la empresa de servicio público que suministra agua potable, en algunos edificios de nuestra compañía no se calcula el volumen consumido.

NOTA 4:

| 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) | | |
|---|---|---|
| a. El valor bruto - en función de la ubicación - de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO ₂ equivalente. | 10,763 | 9,383 (cabe aclarar que para llegar a este valor se utilizó el último factor de emisión publicado por la secretaria de energía y corresponde al año 2017) |
| b. Si procede, el valor bruto - en función del mercado - de emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) en toneladas métricas de CO ₂ equivalente. | N/A | N/A |
| b. Si están disponibles, los gases incluidos en el cálculo: CO ₂ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃ o todos. | N/A | N/A |
| d. El año base para el cálculo, si procede, e incluir: i. la justificación de la selección; ii. las emisiones en el año base; iii. el contexto de cualquier cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base. | 2014 | 2014 |
| | Porque fue el inicio de la elaboración del inventario de GEI de la compañía. | Porque fue el inicio de la elaboración del inventario de GEI de la compañía. |
| | 9,428 | 9,428 |
| | N/A | N/A |
| e. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG. | Para el cálculo de emisiones por consumo de energía se utiliza el Factor de Emisión correspondiente a la matriz energética de Argentina que se encuentra publicada en el sitio web de la Secretaría de Energía de la Nación. PCG: Directrices del IPCC | Para el cálculo de emisiones por consumo de energía se utiliza el Factor de Emisión correspondiente a la matriz energética de Argentina que se encuentra publicada en el sitio web de la Secretaría de Energía de la Nación. PCG: Directrices del IPCC |
| f. El enfoque de consolidación para las emisiones: participación accionarial, control financiero o control operacional. | Control operacional | Control operacional |
| g. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados. | Protocolo GHG - WBCSD | Protocolo GHG - WBCSD |

Nota 5:

| | 2017 | | 2018 | |
|--|----------|-----------|----------|-----------|
| | Femenino | Masculino | Femenino | Masculino |
| a. El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo. | 16 | 107 | 32 | 111 |
| b. El número total de empleados que se han acogido permiso parental, por sexo. | 16 | 107 | 32 | 111 |
| c. El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo. | 15 | 107 | 31 | 111 |
| d. El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo. | 15 | 106 | 31 | 108 |
| e. Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo. | 93,75% | 99% | 96,80% | 97,29% |

NOTA 6: Las sanciones recibidas por los entes gubernamentales son en 2017: \$ 856.712
2018: \$ 3.116.465 (valores en miles de pesos y actualizados por inflación según la normativa vigente)

