



INFORME DE SOSTENIBILIDAD  
ENEL ARGENTINA **2023**



---

El diseño del gráfico del Grupo Enel es la representación simbólica de las operaciones de la compañía, desde la generación de energía hasta su distribución y utilización. Un círculo concéntrico que representa un sistema en equilibrio para el crecimiento y desarrollo de la vida las personas.



INFORME DE SOSTENIBILIDAD  
ENEL ARGENTINA **2023**

# INDICE

---



## 1. NUESTRO PROGRESO SOSTENIBLE

### CARTA A LOS GRUPOS DE INTERÉS

6

Enel en Argentina	10
Análisis de Materialidad	12
Modelo de sostenibilidad	17
Plan de sostenibilidad	18
Análisis y gestión de riesgos como eje de la sostenibilidad	19
El valor de la marca	22
Premios y reconocimientos	29

### Guía de navegación de documentos

Para facilitar la consulta, el documento y los enlaces de hipervínculo están dotados de interacciones que permiten la navegación.

---

 Volver al menú general

 Ir a...

 Investigar

 Imprimir

 Retroceder/Avanzar

---



## 2. DESEMPEÑO 2023



## 3. APÉNDICE

Energía limpia y transición energética	32
Electrificación Limpia	33
Soluciones sostenibles: Enel X	42
Naturaleza	46
Personas	54
Colaboradores	55
Clientes en el centro	73
Cadena de valor sostenible	80
Compromiso con la Comunidad	85
Salud y seguridad de las personas	99
Buen Gobierno	108
Estructura de gobierno	109
Comisión fiscalizadora	111
Dirección ejecutiva del Grupo Enel en Argentina	111
Compliance	112
Data Protection Office (DPO)	116
Derechos Humanos	119
Aceleradores de crecimiento	122
Innovación	123
Compañía basada en datos	127

Metodología para la elaboración del informe	134
Índices de Contenido GRI	134
Índices de Contenido SASB	150



**Claudio César Weyne Da Cunha**  
CEO y Country Manager Enel Argentina

# CARTA A LOS GRUPOS DE INTERÉS

## GRI 2-22

Ser una compañía global de generación, distribución, transmisión y comercialización de energía es un desafío que nos interpela en todas las dimensiones. Enel Argentina, como parte de uno de los grandes actores en este campo, aborda las complejidades sociales, ambientales, económicas y geopolíticas del momento, con una visión estratégica clara y que se traduce en acciones concretas. En el mundo actual, la energía es un factor imprescindible en la producción y comercialización de bienes y servicios y en la vida diaria de las personas. Por ello, uno de los compromisos asumidos por Enel es trabajar para facilitar el acceso a una calidad de vida acorde con las necesidades presentes. No es solo una cuestión técnica, sino una tarea que demanda una relación de confianza con el cliente y tiene gran impacto en la comunidad. En consecuencia, la demanda creciente de energía debe ser satisfecha con una oferta sostenible en el tiempo.

En un año en el cual se plantearon grandes desafíos relacionados a la resolución de contingencias que pusieron a prueba nuestros mecanismos operativos de respuesta, hemos puesto en acción un plan de inversiones destinado a

la realización de obras que generaron mayor fiabilidad a la red de distribución y una respuesta a la altura de las necesidades de nuestros clientes.

El resultado fue un trabajo conjunto con los distintos actores de nuestra área de concesión que nos permitió seguir avanzando con las mejoras en toda nuestra red de distribución. Durante el 2023 se inauguró la Subestación Elisa Bachofen, una obra emblemática por la modernización y expansión de los servicios de Edesur que, gracias a una inversión total de \$ 5.500 millones, beneficia a más de 50.000 clientes de la región sur del Conurbano Bonaerense y representa un antes y un después para toda la zona.

Convertimos en protagonistas a las comunidades vecinas a nuestras plantas e instalaciones, atendiendo la vulnerabilidad social de muchas de ellas. Para ello llevamos adelante un plan de normalización a fin de facilitar el acceso a la energía de nuevos clientes con el significativo impacto que este cambio genera en la vida de esas personas.

El trabajo en la comunidad no sólo se lleva adelante desde las áreas técnicas y operativas, sino que se acompaña de manera directa desde el área de sostenibilidad

conjuntamente con un plan comunicacional con especial foco en aquellos clientes especiales como por ejemplo los electrodependientes.

En el contexto actual, el cambio climático y el invariable estrés sobre los recursos naturales ya no son discutibles. Por eso, Enel ha encarado la transición energética en todas sus actividades, con una meta medible, e imprescindible: la descarbonización de la economía. Este propósito exige un desarrollo eficiente del proceso, desde la generación hasta la oferta de alternativas que contribuyan a la optimización de los recursos energéticos.

La reducción de la huella de carbono es un objetivo constante. Enel Generación El Chocón es una fuente de energía completamente renovable que ha contribuido con la producción de 2.750 GW de energía limpia optimizando así la oferta de energía renovable dentro de la matriz energética nacional.

A su vez, desde Enel X se continúa desarrollando soluciones a medida, construyendo alianzas estratégicas, que contribuyen a la sostenibilidad de empresas e instituciones comprometidas a reducir sus emisiones y dispuestas a ampliar la utilización de energías limpias.

El principal diferencial de una empresa es la gente que la integra. Es por eso que desarrollamos programas de formación y liderazgos basados en los conceptos de neurociencias a fin de formar equipos de trabajo que acompañen los distintos procesos, no sólo con eficiencia sino también con un compromiso auténtico con el ambiente, la ética, la calidad y el cuidado de las personas.

Las personas que somos parte de Enel trabajamos en alianza con toda nuestra cadena de valor. El objetivo es el de amplificar y transmitir nuestro compromiso y las buenas prácticas, alineando estrategias y conceptos que nos lleven a prestar un servicio de calidad en la comunidad donde operamos, con el apoyo de nuestros proveedores.

Este reporte tiene como finalidad presentar los procesos, tareas, cambios tecnológicos y culturales, que suceden en esta organización para que la estrategia definida al más alto nivel directivo se traduzca en el trabajo de todas

las áreas. En un período que nos desafió a todos los argentinos, seguimos cumpliendo planes y alcanzando metas con la misma convicción de siempre.

Durante este año el Grupo Enel concretó la venta en la Argentina de sus dos centrales térmicas, Central Costanera y Central Dock Sud, como parte de la estrategia global de alcanzar los objetivos de emisión cero y de este modo concentrarnos en la generación 100% limpia que tenemos en la Hidroeléctrica Enel El Chocón.

Muchas gracias a todas las personas que integran Enel Argentina, como así también a nuestros proveedores y contratistas, quienes demostraron en 2023 la convicción de construir un mejor presente y un futuro más sostenible. Esperamos que todos nuestros públicos consideren de valor este Informe y nos hagan llegar sus comentarios.

Cordialmente,



**Claudio César Weyne Da Cunha**

CEO y Country Manager Enel Argentina





# 1. NUESTRO PROGRESO SOSTENIBLE

**Enel en Argentina**

**Definición de contenidos del Informe:  
Análisis de Materialidad**

**Modelo de sostenibilidad**

**Plan de sostenibilidad**

**Análisis y gestión de riesgos como eje de la sostenibilidad**

**El valor de la marca**

**Premios y reconocimientos**

# ENEL EN ARGENTINA

## GRI 2-1; 2-6

Generación, transporte, distribución, comercialización y soluciones energéticas. Son los ejes de la propuesta de valor de Enel Argentina hacia sus clientes en particular, hacia los actores públicos y económicos del país y hacia la sociedad en general.

Cada una de estas verticales integra una serie de operaciones, plantas, redes, usuarios y clientes de diversa magnitud y con distintas necesidades. Todo bajo el mismo enfoque estratégico global: Enel Open Power.

Esta definición está presente en los más de 30 países en los que opera el Grupo Enel, para asegurar la sostenibilidad de las operaciones, a través de un proceso de toma de decisiones que considera dentro de

la ecuación de negocios los impactos ambientales y sociales.

La innovación permanente, el liderazgo motivador e inclusivo y el relacionamiento transparente con los grupos de interés son los vehículos para el éxito de esta estrategia.

El año 2023 fue especialmente desafiante para Enel Argentina, ya que a nivel global se decidieron cambios en los activos de generación en este y otros países. El compromiso de la Alta Dirección con *Open Power*, en cascada hacia toda la organización, contribuyó a sostener una estructura saludable en el resto de las operaciones, entre ellas el suministro de electricidad a través de Edesur a más de 2.659.291 clientes.

## GENERACIÓN ELECTRICA



### ENERGÍAS RENOVABLES

Hidroelectricidad gracias a la fuerza directa del agua.  
Aporte al Sistema Argentino de Interconexión (SADI)

#### ENEL GENERACIÓN EL CHOCÓN

Generación de energía eléctrica mediante el aprovechamiento hidráulico del desnivel del curso del Río Limay, en la Provincia de Neuquén. Compuesta por Generación El Chocón y por Arroyito. Enel Américas SA es titular indirecto del 66% de Enel Generación El Chocón.

**1328 MW de potencia instalada**



### GENERACIÓN TÉRMICA\*

Energía térmica a través de la producción de vapor  
Aporte al Sistema Argentino de Interconexión (SADI)

#### TERMOELÉCTRICA JOSÉ DE SAN MARTÍN

Central de Ciclo Combinado

**865 MW de potencia instalada**

#### CENTRAL VUELTA DE OBLIGADO

Central de Ciclo Combinado

**840 MW de potencia instalada**

#### TERMOELÉCTRICA MANUEL BELGRANO

Central de Ciclo Combinado

**873 Mw de potencia instalada**

\* Participación minoritaria



## TRANSPORTE\*

Desde las centrales que generan la energía hasta las subestaciones que la distribuyen



Transmisión energía eléctrica no contaminante

Vinculación entre Yacypretá y Estación Transmisora Resistencia (270 km)

Capacidad de transporte: 500 KV



Transmisión energía eléctrica

Interconexión entre Argentina y Brasil (270 km)  
Administrada por CIEN (Brasil)

Capacidad de Transporte: 1000 MW cada una



Gasoducto Argentina-Chile (941 km)

Capacidad de transporte: 5.400.000 Sm<sup>3</sup>/d

\* Participación minoritaria



## DISTRIBUCIÓN

Suministro de energía eléctrica a clientes residenciales, medianos y grandes usuarios



## COMERCIALIZACIÓN

Empresa dedicada a la comercialización de electricidad en el Mercado Eléctrico Mayorista y a la comercialización de combustibles.



Servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica en la zona sur de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en 12 partidos de la Provincia de Buenos Aires

Enel Américas S.A es titular indirecto del 72% de Edesur

**Energía distribuida anualmente:**  
**17,5 TWh**



Comercialización y asesoría de electricidad en el Mercado Eléctrico Mayorista; desde 2021 habilitada por IREC, Standard internacional para certificar la producción y consumo energías renovables a través de Enel Generación El Chocón.



## SOLUCIONES DE ENERGÍA

Desarrollos innovadores a medida para la generación de energía baja en carbono  
Alianzas participativas entre la compañía y el cliente.



Soluciones y servicios de calidad, promoviendo la eficiencia energética, la digitalización y la generación de energías renovables.

El 100% de las acciones ordinarias escriturales con derecho a voto por acción pertenecen a Enel Argentina.

# Definición de contenidos del Informe: Análisis de Materialidad

## GRI 3-1; 3-2; 3-3

Partiendo de la premisa que la energía es presente y futuro del desarrollo de las sociedades, Enel Argentina incorpora dentro de su plan de negocios la creación de valor sostenible para contribuir a la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Este compromiso se concreta con acciones, programas y metas que acerquen la empresa a un negocio sustentable.

Enel realiza anualmente una selección de temas relevantes que representan los impactos más significativos de la organización en la economía, el ambiente y las personas, incluidos los impactos en los derechos humanos, y aquellos asuntos de la agenda global que generan un riesgo u oportunidad financiera dentro del negocio. Este ejercicio llamado "Análisis

de materialidad" evoluciona en cada período de reporte, en el marco de la búsqueda de opciones estratégicas para el desarrollo de una gestión sostenible en el largo plazo.

Es así como, siguiendo los principios y etapas presentados en los estándares internacionales más utilizados como son los Estándares GRI y SASB, se incorpora desde el año pasado el concepto de "doble materialidad" para medir impactos del negocio desde y hacia los grupos de interés. A través de este proceso, en el cual se consulta a los públicos clave mediante herramientas de relacionamiento y diálogo, Enel identifica los temas materiales y determina las prioridades que permitan a la compañía alinear su estrategia con las expectativas y demandas de los grupos de interés.

# TEMAS MATERIALES

## TEMAS MATERIALES (NIVEL 1)

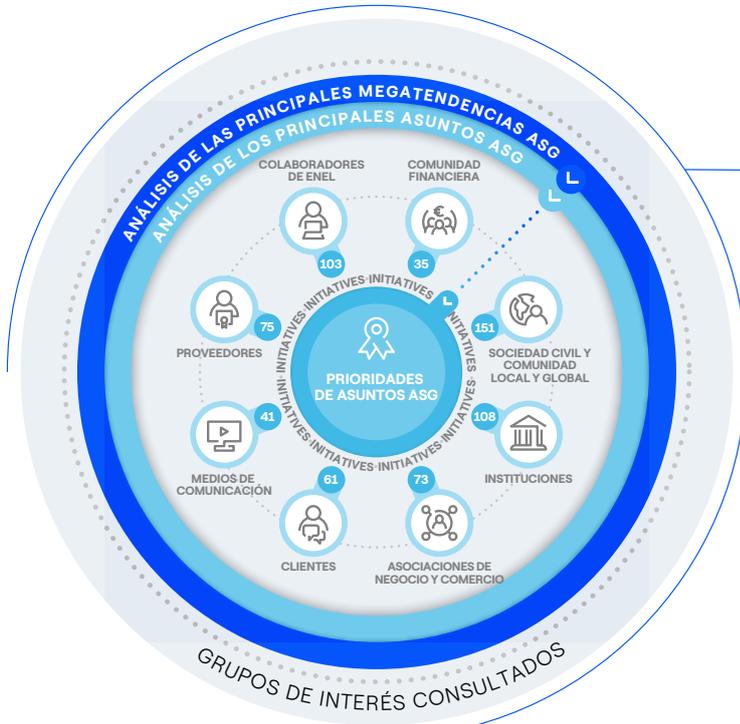
AMBIENTE	 <b>CAMBIO CLIMÁTICO</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Mitigación: reducción de las emisiones directas de GEI (alcance 1)</li> <li>Reducción de emisiones de GEI de productos y servicios a clientes</li> <li>Adaptación al cambio climático.</li> </ul>	 <b>GOBERNANZA Y DEFENSA DE LA NATURALEZA Y CLIMA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gobernanza y defensa de la naturaleza</li> <li>Gobernanza y defensa del clima</li> </ul>	 <b>PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD Y DE LOS ECOSISTEMAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Protección de la biodiversidad</li> <li>Mitigación de los impactos en el patrimonio natural</li> <li>Manejo del suelo</li> </ul>	 <b>CALIDAD DEL AIRE, EL AGUA Y EL SUELO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de la contaminación</li> </ul>
	 <b>ECONOMÍA CIRCULAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevos ciclos de vida</li> </ul>	 <b>RESIDUOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Residuos no peligrosos</li> <li>Residuos peligrosos</li> </ul>	 <b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS HÍDRICOS</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Uso responsable del agua</li> </ul>	
GOBERNANZA	 <b>BUEN GOBIERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transparencia fiscal</li> <li>Disputas legales</li> </ul>			
SOCIAL	 <b>COMPROMISO CON EL CLIENTE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Soluciones para las necesidades de los clientes</li> <li>Relaciones de calidad con los clientes</li> </ul>	 <b>PARTICIPACIÓN DE LAS COMUNIDADES LOCALES Y MUNDIALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Escuchar a las comunidades</li> <li>Apoyo al desarrollo social y económico de las comunidades locales</li> </ul>	 <b>SALUD Y SEGURIDAD</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Salud de los colaboradores</li> <li>Salud y seguridad de los colaboradores</li> <li>Salud y seguridad de los colaboradores contratistas que operan en las plantas de Enel</li> </ul>	 <b>CADENA DE SUMINISTRO SOSTENIBLE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución del contrato</li> </ul>
	 <b>TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ciberseguridad</li> </ul>	 <b>CONDUCTA CORPORATIVA EQUITATIVA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de personas, diversidad e inclusión</li> <li>Creación de valor económico</li> <li>Equilibrio y solidez del capital</li> <li>Estrategia de creación de valor económico</li> <li>Estrategia de distribución de valor a largo plazo</li> </ul>	 <b>ELECTRIFICACIÓN DE LOS USOS</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Movilidad eléctrica</li> <li>Redes resilientes</li> </ul>	 <b>MANEJO OPERATIVO DE REDES</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Innovación y sostenibilidad (Innovability)</li> </ul>

 Aspectos ASG prioritarios

El análisis de materialidad de 2023 se realizó sobre la base de las directrices de los estándares internacionales más reconocidos, incluyendo los Estándares Universales GRI 2021 (Global Reporting Initiative), AA1000 (Accountability 1000) así como los nuevos lineamientos introducidos a nivel europeo por la Directiva de Información de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) y el trabajo en curso del EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group). También se incorporan en el proceso

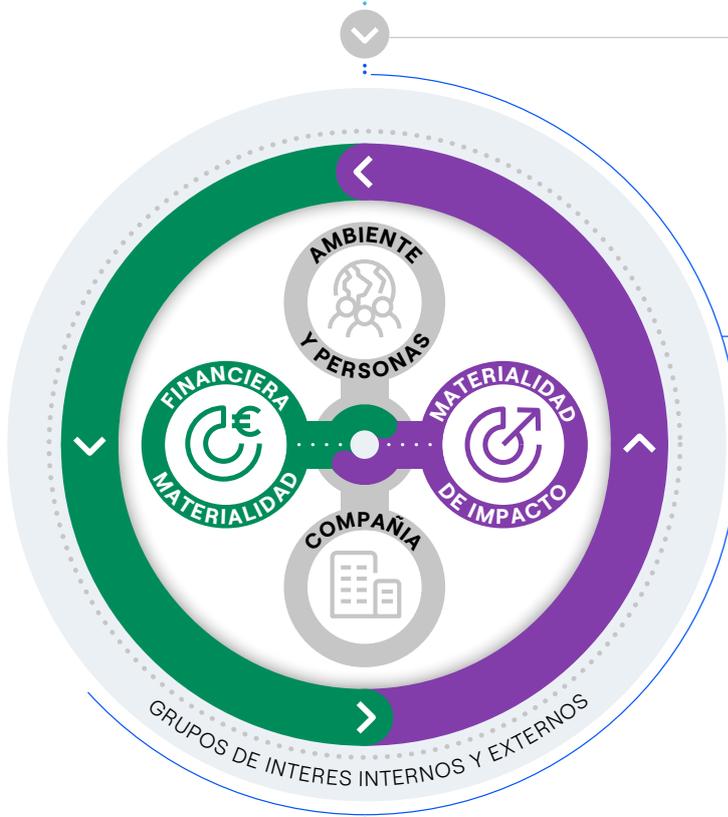
los estándares Value Reporting Foundation (SASB) y SDG Compass que apoya a las empresas en la adaptación de sus estrategias a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Todo el proceso se encuentra digitalizado en plataformas de datos que administran toda la información suministrada y permiten una evaluación exhaustiva y ágil de los datos de manera de culminar en resultados parametrizados y objetivos.



### ENTENDIENDO EL CONTEXTO

- Identificación de **asuntos y megatendencias ASG**.
- Identificación de **grupos de interés**.
- Asignación de **relevancia** a grupos de interés
- Asignación de **prioridades** de cumplimiento y de **impacto** a los asuntos que forman parte de los grupos de interés



### IDENTIFICACIÓN DE POTENCIALES IMPACTOS MATERIALES, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

### DOBLE MATERIALIDAD

- Evaluación de los **IROs** (Impactos, riesgos y oportunidades) hecha por los grupos de interés tanto externos como internos a través de la perspectiva de:
  - **MATERIALIDAD DE IMPACTO**
  - **MATERIALIDAD FINANCIERA**

### TEMAS MATERIALES

# Construcción de la Matriz de materialidad

Enel Argentina se enfoca en crear valor compartido sostenible con todos sus grupos de interés internos y externos. Las distintas compañías practican cotidianamente un involucramiento con impacto positivo en el enfoque estratégico del negocio. El mismo permite profundizar en las expectativas y demandas de un amplio rango de partes interesadas.

En la etapa de priorización de los temas materiales definidos, Enel sistematiza su relacionamiento con los grupos de interés basado en el diálogo constructivo que permite un mutuo desarrollo. Para ello, se realiza un mapeo clasificado en ocho categorías de stakeholders para luego avanzar en el contacto mediante diversos canales de comunicación que permiten conocer sus intereses.

## PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN EL ÁREA DE INFLUENCIA

**1.**

### ANÁLISIS DEL CONTEXTO, IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN EL ÁREA INFLUENCIA

- a. Recopilación y análisis de datos socioeconómicos y ambientales.
- b. Identificación de los grupos de interés en el área de influencia, de las actividades empresariales del Grupo y verificación de la representatividad de todos los grupos involucrados en el desarrollo de las actividades de Enel en el área de influencia.
- c. Análisis del tipo de relación entre Enel y lo grupos de interés previamente mencionados para evitar posibles conflictos de interés.

**2.**

### CONSULTA PROACTIVA

- a. Organizada de manera que garantice el cumplimiento de las condiciones específicas de calidad e inclusividad, tales como ser gratis y preventiva, que se encuentre adaptada al contexto local, que sea bidireccional y este bien documentada siguiendo las normas internacionales que sirven como referencia.
- b. Participación de terceros independientes, aportando sus conocimientos en procesos de consulta y actuando como "testigos de buena fe", si tal fuera el caso.

**3.**

### DIÁLOGO CONTINUO

- a. Difusión con los grupos de interés interesados de toda la información sobre el proyecto en sus diferentes fases relevantes, para promover relaciones transparentes y de colaboración.

**4.**

### CANALES DE ESCUCHA Y SOLUCIONES ("MECANISMOS DE RECLAMO")

- a. Canales de comunicación para el acceso a soluciones a través de diferentes herramientas como equipos locales o individuos específicos, líneas de teléfono sin costo, internet o incluso dirigentes locales en el caso de comunidades rurales aisladas.

## GRUPOS DE INTERÉS CONSULTADOS EN EL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

GRI 2-29

Entrevistas en profundidad



Reuniones



Los canales de comunicación y diálogo utilizados

Focus group



Encuestas online



Mesas de trabajo, informes



Como resultado del proceso de consulta, las partes interesadas seleccionaron el top 5 en comparación con el año anterior con valoraciones que focalizan su interés en lo relacionado gobierno corporativo y conducta transparente y el cuidado de las personas desde el enfoque de derechos humanos:

1. Buen gobierno
2. Gestión de personas, diversidad e inclusión

3. Conducta corporativa equitativa
4. Salud y seguridad
5. Cadena suministro

También destacan, en línea con lo exigido por Pacto Global, un enfoque en temas relacionado con el cambio climático y la gestión de recursos hídricos.

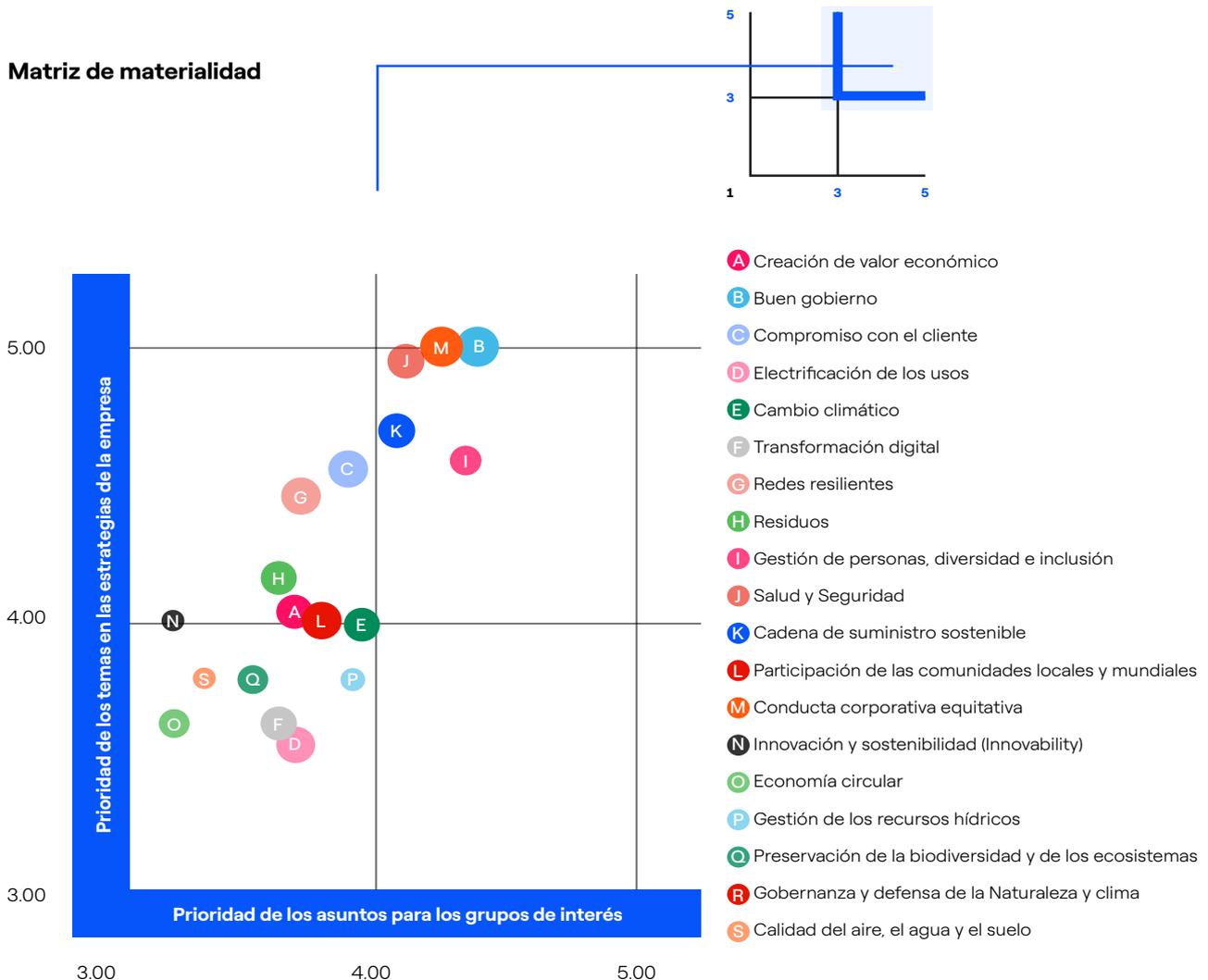
## Contexto

Los ODS se encuentran retrasados respecto a las metas establecidas a nivel global debido a las recientes crisis múltiples e interconectadas. El cambio climático, la Transición Justa y los Derechos Humanos se confirman como los 3 principales temas sobre los que mantener la atención y reforzar la prevención. La naturaleza, con especial atención a la biodiversidad y la gestión de los recursos

hídricos, son temas cada vez más emergentes. Las regulaciones ASG son cada vez más complejas y requieren esfuerzos importantes, teniendo en cuenta la prevención del greenwashing<sup>(1)</sup>.

Los resultados de 2023 están sustancialmente en línea con lo previsto para el trienio 2023-2025, reforzando la necesidad de garantizar la seguridad energética que ha requerido acciones específicas.

## Matriz de materialidad



(1) Es un término que se utiliza para describir prácticas en las que una empresa o entidad intenta hacerse pasar por respetuosa con el ambiente mediante la adopción de medidas superficiales, pero que en realidad no contribuyen significativamente a la protección del ambiente.

De esta forma, los temas a los que la compañía debe enfocar principal atención son:

- **Gobernanza corporativa y negocios éticos:** relaciones comerciales a fin de preservar la transparencia ética de los negocios con especial observancia de las prácticas anticorrupción.
- **Relación con el cliente:** impactos producidos por las disfuncionalidades que puedan presentarse en la red de distribución.
- **Privacidad y seguridad de los datos:** preservar el tratamiento de los datos de los clientes a fin de evitar la utilización de datos personales tomados de las bases de clientes, por ejemplo, con fines de telemarketing.

- **Medioambiente:** adopción de medidas de prevención y mitigación para prevenir impactos en el ecosistema y las comunidades locales derivados de las operaciones de plantas e infraestructuras propias del negocio.
- **Impacto en las comunidades locales:** relación fluida con las comunidades locales del área de influencia con el objetivo de prevenir situaciones de impacto, especial focalización en comunidades vulnerables.
- **Cadena de proveedores:** acompañamiento a la cadena de suministro en su totalidad para el cumplimiento de los compromisos en materia de derechos humanos y sostenibilidad.

## Integrando la sostenibilidad en los procesos de la compañía

### GRI 2-14

La sostenibilidad está integrada a toda la gestión de negocios de Enel Argentina, y para eso el proceso de toma de decisiones parte del gobierno corporativo de las compañías que la componen quienes fundamentan las decisiones estratégicas de las operaciones en base a los principios de responsabilidad, compromiso, ética y transparencia que son las bases de un negocio sostenible en el largo plazo. La Gerencia de Sostenibilidad reporta directamente al CEO y mantiene informados a los directores sobre el desempeño de la compañía en esta materia. De esta forma, coordina la gestión de triple impacto y trabaja para cumplir con los objetivos establecidos en el plan estratégico, en las políticas; y en estándares y lineamientos internacionales a los que adhiere, en particular a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, el Acuerdo de París y la lucha contra el cambio climático, y la agenda de Derechos Humanos.

Por su parte, Enel Argentina cuenta con un Comité de Crisis que tiene como objetivo garantizar la claridad, velocidad y eficiencia de la toma de decisiones y la comunicación interna/externa para la gestión de cualquier evento que pueda comprometer la seguridad de las personas, la continuidad del servicio público, el medio ambiente, la protección de activos, la imagen y reputación de la Compañía, así como para minimizar los impactos en las partes interesadas para garantizar una rápida restauración de condiciones normales de operación. Además de este Comité, se dispone de una Oficina de Monitoreo de Eventos Críticos (OMEC), la cual monitorea y gestiona las crisis en tiempo real, las 24 horas los 365 días del año.

El CEO realiza su aprobación de la información reportada a través de la verificación del borrador del informe de sostenibilidad. Luego de la aprobación de cada uno de los gerentes de cada línea de trabajo.

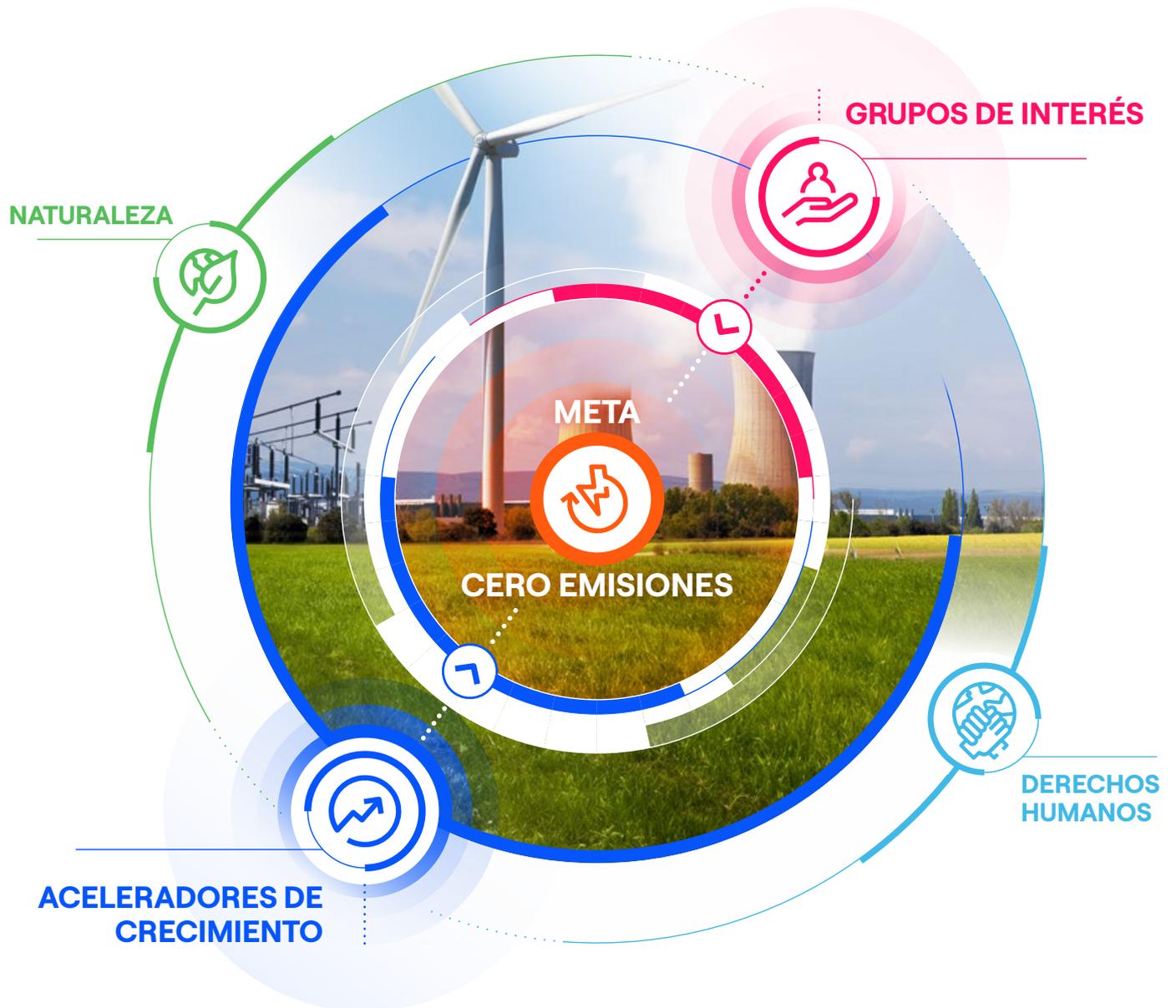
## Modelo de sostenibilidad

En el marco del compromiso con la Agenda global 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, Enel cuenta con un Plan de sostenibilidad que se establece como una herramienta dinámica, guía para el establecimiento de metas, acompañamiento y medición de todas las prácticas y proyectos propuestos año a año. Anualmente se realiza una revisión de la estrategia de este plan en concordancia con el escenario presente y futuro. El plan de sostenibilidad pone de manifiesto la visión de Enel y su posicionamiento frente a la transición energética y de la electrificación del consumo.

Teniendo como eje el Plan de Sostenibilidad que se enlaza con los pilares estratégicos del Plan Industrial y en concordancia con el compromiso asumido por Enel desde el lan-

zamiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible se definen pilares sobre los que se fundamentan los planes de trabajo. Es así como se parte de la focalización en, las personas, la calidad de servicio, el cuidado del medioambiente y la transparencia. Los ejes de acción que atraviesan al modelo de negocio, como ser, salud y seguridad, gobernanza sólida, sostenibilidad ambiental y cadena de suministros, centralidad en el cliente y la comunidad, se impulsaron con vistas en el negocio y lo que requiere el mercado. De esta forma se rediseñaron las acciones de relacionamiento con la comunidad de interacción, integrando el impacto social y ambiental al negocio para impulsar el valor económico de las sociedades donde la compañía está presente.

# Plan de sostenibilidad



## Pilares del modelo

Transición energética: Apoyar una estrategia efectiva para la transición energética a largo plazo, acompañada de un sólido plan de transición justa,

Cadena de valor: Garantizar la integración efectiva de la sostenibilidad a lo largo de toda la cadena de valor, reduciendo riesgos y creando eficiencias, oportunidades y competitividad. La sostenibilidad como parámetro de evaluación.

Presencia sólida en el territorio y con los grupos de interés: profundizar el involucramiento con los distintos stakeholders creando valor local para avanzar en el desarrollo empresarial y territorial. Gestionar las emergencias de forma proactiva y planificada.

Medición objetiva de los impactos para garantizar la efectividad de las acciones con especial atención al cuidado del medioambiente

## Objetivos 2024

- Fortalecimiento de la red como facilitador del desarrollo sostenible y la electrificación de usos como elementos clave.
- Máxima atención a la seguridad de las personas y proveedores de Enel con foco en la ciberseguridad.
- Promoción y desarrollo de las personas de Enel y del territorio en el que opera la compañía fortaleciendo las relaciones con los grupos de interés.

# Análisis y gestión de riesgos como eje de la sostenibilidad

Desde hace ya más de tres décadas la sostenibilidad de las actividades productivas y económicas comenzó a tener peso no solo en la "licencia social para operar", sino también en las decisiones de inversión de los grandes fondos y calificadoras internacionales, los instrumentos y parámetros que le dan entidad han evolucionado y se han perfeccionado.

Enel Argentina, alineada con las directivas de la compañía a nivel mundial, evalúa el contexto donde están inmersas sus operaciones para diseñar los mejores escenarios desde una perspectiva que considera la doble materialidad. Por un lado, identifica, gestiona y/o mitiga los eventuales impactos que pueden surgir a partir de las condiciones externas e internas, y al mismo tiempo considera como parte de la matriz la rentabilidad y la generación de oportunidades.

Las acciones vinculadas a estas matrices de riesgo son transversales a todas las áreas de la compañía e involu-

cran activamente a las líneas de negocio y a las áreas administrativas. En este sentido, como se expresa a lo largo de este informe, Enel trabaja sobre dos grandes ejes: las cuestiones operativas, y la promoción de una cultura organizacional anclada en las prácticas y comportamientos sostenibles.

Los criterios Ambientales Sociales y Gubernamentales, más conocidos como ASG, se configuran según las particularidades y los entornos de cada actividad. Para la identificación de cada riesgo se utiliza un marco teórico estructurado y sistematizado que considera los aportes de los analistas financieros y de sostenibilidad, el proceso de materialidad; auditorías internas y externas; junto con la debida diligencia de derechos humanos, los lineamientos de impacto ambiental y otras políticas de la compañía, son herramientas que permiten estimar la probabilidad de ocurrencia y el nivel de impacto.

## Plan Operativo de Emergencias (POE)

**Enel Argentina, desde su distribuidora, Edesur, tiene un Plan Operativo de Emergencia** que cuenta con la certificación IRAM desde el año 2000<sup>(2)</sup>.

Como parte de la proactividad en este plan, se realiza la gestión de análisis semanal y preventivo de riesgos potenciales, para la exploración de estrategias futuras, buenas prácticas y lecciones aprendidas.

(2) Para más información ver sección de Plan de Contingencias dentro del capítulo de Electrificación limpia de este Informe.

## Las fases del Plan operativo de Emergencias (POE) son:

### 1. MONITOREO

### 2. EVALUACIÓN

### 3. ANÁLISIS

### 4. CLASIFICACIÓN EN ESTADO DE EMERGENCIA

Según los umbrales de la Matriz de Impacto, considerando cantidad de clientes afectados y tiempo de restitución del suministro en:

- Nivel 1
- Nivel 2
- Estado Crisis

### 5. INFORMACIÓN

El informe que genera el referente territorial de GRIDS, se difunde internamente a las áreas correspondientes. Esta comunicación no debe exceder los noventa (90) minutos de ocurrido el evento crítico.

### 6. IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES

Una vez declarada la emergencia, cada área involucrada es responsable de realizar las siguientes acciones:

**MARKET:** gestiona la comunicación directa con los clientes, desde los diferentes canales de atención (call center, oficinas, app y redes sociales).

**SOSTENIBILIDAD:** canaliza los reclamos derivados de organizaciones como la Asociación Argentina de Electrodependientes AADeD, la Asociación LUZ y la Defensoría del Pueblo y da apoyo comunitario ante la emergencia.

**ZONA TÉCNICA:** da soporte a los reclamos y gestiona las cuadrillas de guardia para la solución de las situaciones.

**COMUNICACIONES:** emisión de boletines de alerta según la política vigente, realización de comunicaciones internas a los colaboradores, y actividades y posteos en redes sociales.

**RELACIONES INSTITUCIONALES:** organización de reuniones a nivel nacional y local con los representantes civiles y gubernamentales a los cuales se les suministra información relevante ante situaciones de crisis o emergencias.

En 2023, se vivenciaron dos situaciones que activaron los protocolos de actuación previstos por lo que contar con un Plan de Emergencia correcto y sistematizado favoreció a minimizar impactos sociales, económicos, ambientales, y de gestión.

### Evento Subestación Calchaquí

El 1 de marzo de 2023, simultáneamente al momento de producirse una crisis del Sistema Argentino de Interconexión, se produjo un incendio que dañó completamente las instalaciones de la Subestación Calchaquí, ubicada en el municipio de Quilmes. Como consecuencia de este evento crítico, 40.000 clientes de los partidos de Quilmes, Florencio Varela y Berazategui se vieron afectados. En ese momento se marcaba otro récord de consumo en la zona de concesión de Edesur.

Se activó inmediatamente el Plan Operativo de Emergencia y se declaró el estado de emergencia, que se extendió desde las 17.33 horas de ese día hasta las 11.33 horas

del 5 de marzo. Finalizado el mismo se procedió a realizar el análisis de lo actuado, para evaluar el cumplimiento y efectividad del proceso.

Desde el punto de vista operativo, se desarrollaron las siguientes acciones sobre la red:

- Se logró la disminución a 11.000 clientes afectados en 9 horas.
- La solución temporal de emergencia consistió en:
  - Transferencias por redes de media tensión a redes vecinas.
  - Operativo con 18 grupos electrógenos.
  - Disposición de cuadrillas especiales.
- Se realizó el recorrido en líneas críticas y se reforzó la seguridad en zonas afectadas (entrada Abasto y Ezeiza).
- Se recompuso en forma total el suministro de los clientes afectados al 05/03, con la instalación de grupos electrógenos y obras provisorias.
- Se definió un Plan de Reconstrucción de la Subestación en dos fases: una a corto y otra a mediano plazo. En 2023 se realizó el 45% de la obra civil.

En paralelo, se realizaron las siguientes acciones para mitigar los impactos en las comunidades afectadas:

- Entrega de agua a vecinos de la zona, coordinado con los municipios en Quilmes, Florencio Varela y CABA.
- Atención directa con foco especial en clientes sensibles como personas electrodependientes, hospitales e instituciones educativas y una priorización de los recursos para atender la situación de emergencia, en coordinación con los municipios.
- Contacto con referentes de barrios de las inmediaciones de la subestación para explicar y contener a los clientes directos.
- Durante el proceso se realizaron comunicaciones internas y externas a través de las redes sociales y diarios zonales con información del proceso de restitución y reconstrucción de la subestación.
- Desde Sostenibilidad, se acompañó a la comunidad afectada, a través del soporte de centro de control para relevamiento de clientes electrodependientes.(se contactaron 179 personas en esta condición).
- También se montó un puesto de atención personalizado para los vecinos de la zona, donde se atendieron 601 reclamos y 2.061 clientes retiraron agua. Por otro lado se creó grupo de Whatsapp con 37 referentes para informar la evolución de las tareas
- Por otro lado se gestionó alianzas con la Dirección de Desarrollo e Inclusión del Municipio de Quilmes y con la Dirección de Desarrollo de Florencio Varela para determinar puntos de entrega según la sensibilidad social de los barrios afectados

## Evento Tormenta extraordinaria

El 17 de diciembre una inusual tormenta de características extremas se abatió sobre la región AMBA. Las ráfagas de



viento de más de 140 km/h ocasionaron la caída de numerosos árboles, incluso de gran porte, y la voladura de estructuras y objetos que impactaron en las redes aéreas de electricidad. Hubo más de 200 postes de luz caídos con varios kilómetros de cableado afectado.

Las zonas que se vieron dañadas fueron: la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los partidos de Lomas de Zamora, Almirante Brown, Avellaneda, Berazategui, San Vicente, Quilmes, Lanús, Florencio Varela, Ezeiza y Cañuelas. En 48 horas se logró restituir el suministro del 95% del casi medio millón de clientes afectados, gracias al trabajo conjunto con Defensa Civil, Bomberos y municipios para la reconstrucción de la red.

A las 4.40 horas de ese día se emitió la Declaración del Estado de Crisis. Se dio por cerrado el 21 de diciembre a las 08.40 horas, con 304 casos pendientes de resolución. Desde el punto de vista operativo, se desarrollaron las siguientes acciones sobre la red:

- Análisis y planificación para solucionar la situación y afectación de clientes, así como de los activos físicos de la compañía.
- Refuerzo de los equipos de trabajo de las diversas zonas en emergencia, con personal técnico.
- Alerta: Se enviaron 21 boletines internos de alerta roja informando y actualizando sobre la situación de la red entre el 17 y el 22 de diciembre.

En paralelo, se realizaron las siguientes acciones para mitigar los impactos en las comunidades afectadas:

- Se contactaron a clientes sensibles para verificar la condición del suministro, los grupos electrógenos y su autonomía. Se realizó la derivación para atención prioritaria a 32 casos urgentes, recibidos a través de los canales que existen con las organizaciones que los nuclea. También se realizó comunicado de prensa con información de acciones para clientes en esta condición prioritaria. Se realizaron campañas de llamados salientes a clientes de las zonas más afectadas.

- Acciones externas de difusión y monitoreo de información: posteo en redes, avisos en diarios, campaña publicitaria en medios, TV, radio y en redes sociales.
- Acciones proactivas y de mitigación: reuniones con directores de noticias de los principales medios.

- Banner en página web Edesur con información y canales de atención.
- Refuerzo de guardia de prensa.

## El valor de la marca

Día a día se profundiza la exigencia de los clientes y de los públicos internos y externos sobre las marcas. Aún las más fuertes saben que mantener el liderazgo en el mundo de hoy implica cultivar la reputación como un activo clave para una organización. Un activo intangible pero crucial.

En términos del negocio, por mejor que sean un producto o un servicio, la satisfacción de los clientes va acompañada de su creciente apetito por saber cuáles son los estándares y comportamientos de la compañía que está detrás. La calidad, la excelencia y la innovación deben estar acompañados por la sostenibilidad.

Cada vez es más difícil que exista una marca exitosa y perdurable sin el paraguas de la reputación. Más allá de la elección o el respaldo de los consumidores, las empresas están bajo el escrutinio de los públicos con interés directo

o que están atentos a los temas clave para la sociedad. Se legitima el concepto de rentabilidad del negocio cuando esta contempla en la ecuación los impactos sociales y ambientales de generarla. La licencia para operar no es solo legal o regulatoria, también puede ser traccionada o impedida por la comunidad.

Enel Argentina tiene cabal comprensión de que identificar y escuchar a las audiencias, entender sus expectativas y aspiraciones, es fundamental para generar un sistema de confianza que nutra sus vínculos y también la toma de decisiones. Por eso desarrolla y ejecuta una política activa y transparente de relacionamiento con los grupos de interés, donde la comunicación es el vehículo primordial, el pilar de su estrategia Enel Open Power.

## Relacionamiento con los grupos de interés

### GRI 2-25; 2-29

El compromiso y la proactividad contribuyen a derribar las barreras de prejuicios hacia el adentro y hacia el afuera de la compañía. Una comunicación sistémica y de doble vía con todos los actores y grupos de interés permite anticipar los riesgos o los impactos negativos que las operaciones pueden tener sobre aquellos, reales o percibidos. Y en consecuencia diseñar una estrategia para abordarlos sin afectar al negocio, buscando conciliar objetivos con soluciones conjuntas. De un diálogo abierto también pueden surgir oportunidades.

El proceso de relacionamiento se enmarca en los estándares de Accountability Principles (2018) y Global Reporting Initiative (GRI). El plan de comunicación establece diversos canales y herramientas de contacto, tanto cara a cara (reuniones) como encuestas online. En cada caso se consideran los roles participantes, para obtener una retroalimentación acertada sobre los temas materiales consultados. Se identifican zonas para desarrollar acciones específicas; estar presentes en el terreno e interactuar con entidades o referentes de cada temática permite que las iniciativas

sean a medida de las necesidades. Un ejemplo es el trabajo con las comunidades vulnerables y en barrios, que en muchos casos no tienen un acceso regular a la electricidad. Otro, la pronta atención de usuarios electrodependientes. En particular, en línea con la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible se continuó la interacción con la comunidad a través de las herramientas y nuevas metodologías<sup>(3)</sup>. Entre las acciones de relacionamiento con grupos de interés, en 2023 se destacan:

- Capacitación a proveedores.
- Trabajos con organismos del sector público y organizaciones de la sociedad civil de desarrollo sostenible.
- Capacitaciones en la comunidad (escuelas, barrios vulnerables, instituciones, etc.).
- Mesas de trabajo con municipios y organizaciones educativas.
- Capacitaciones en Universidades y otras instituciones educativas.
- Información a través de las redes sociales y medios de comunicación.

(3) Para más información ver capítulo de Sociedad de este Informe.

Este Informe de Sostenibilidad, actualizado cada año, es una de las piezas fundamentales para la relación con los grupos de interés, al comunicar transparente y metodológicamente los temas materiales y los indicadores de sostenibilidad. El plan de relacionamiento se instrumenta tanto en instancias presenciales, como a través de los distintos canales de contacto de la compañía.

## Mapeo de grupos de interés

Desde cada área en todas las empresas de Enel Argentina se llevó a cabo un mapeo exhaustivo de públicos clave, a través de referentes identificados para este fin.

Para gestionar la información y visualizar los avances en cada una de las etapas de relacionamiento con públicos clave Enel ha desarrollado la plataforma E-MIA, que permite incorporar mapeos, iniciativas de contacto, revisiones, análisis de resultados, etc. También es utilizada para el análisis de materialidad<sup>(4)</sup> y debida diligencia (*due diligence*) en Derechos Humanos. El resultado se refleja en las matrices donde están identificados los temas de impor-

tancia para los *stakeholders* y las acciones que está llevando a cabo la compañía para definir prioridades y buscar cerrar las brechas entre sus expectativas y las operaciones y acciones de Enel.

Los principales grupos de interés de Enel Argentina son: Accionistas, Autoridades gubernamentales, Clientes, Comunidad local, Colaboradores, Entes reguladores, Medios de comunicación, Organizaciones no gubernamentales (ONG), Proveedores y Contratistas, Sindicatos, Organizaciones multisectoriales y de negocio.

## Canales de comunicación y diálogo

### Resumen de actividades de Comunicaciones 2023



#### COMUNICACIÓN PÚBLICA

**14**

campañas institucionales

**12**

comunicados de prensa

**+700**

menciones en medios tradicionales y digitales

**+480**

posteos en las redes sociales de Enel Argentina



#### COMUNICACIÓN INTERNA

**+250**

comunicaciones a colaboradores a través del *newsletter* **Novedades**

Comunicación con clientes

**12**

*Newsletters* enviados a colaboradores

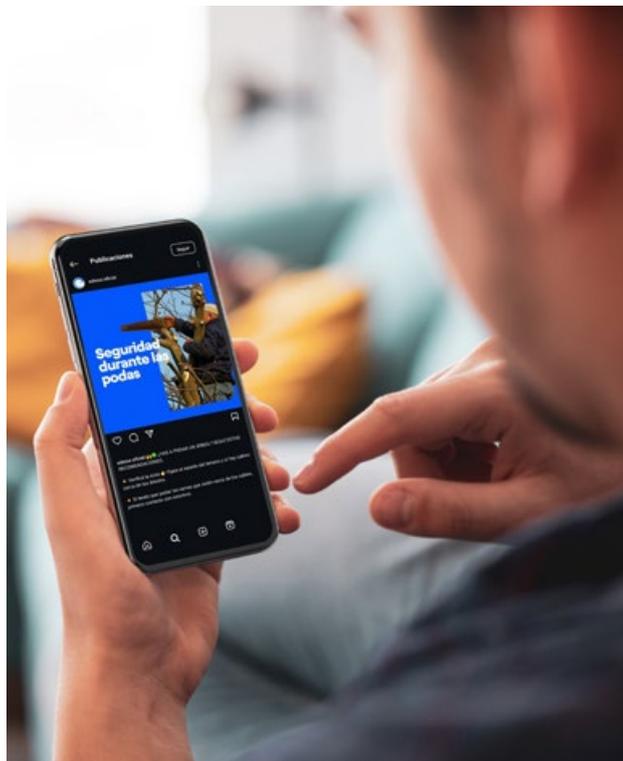
(4) Para más información ver capítulo de Sostenibilidad de este Informe.



## Comunicación Externa – Presencia en redes sociales

El desarrollo de los canales de comunicación en redes sociales es indispensable para asegurar llegar con los mensajes adecuados a las audiencias deseadas. Es por eso que, desde Edesur, se realizan diferentes campañas en redes sociales página web afines con los objetivos estratégicos definidos para las comunicaciones. Entre ellas se destacan:

- Seguridad en la vía pública y en el hogar: para generar conciencia sobre los peligros que conlleva manipular los elementos conectados a la electricidad de manera irresponsable, tanto en la vía pública como en el hogar.
- Eficiencia energética: para educar y facilitar que los clientes incorporen un uso más eficiente de la energía.
- Digitalización de clientes: para impulsar la autogestión online a través de la Oficina Virtual y la App Edesur.
- Obras y mantenimientos.
- Tutoriales de trámites.
- Personas que nos iluminan:
- Cadena de Valor: para valorar su contribución e integración a toda la estrategia de la compañía.
- Calculadora de consumo, beneficios y canales.





<b>Seguidores</b>	310.342	35.644	4.077	61.074	264.230
<b>Impresiones</b>	104.926.736	139.256	85.435	23.684.572	62.487.874

## Campañas internas

### “Tu palabra es la que cuenta”

En un escenario donde las comunicaciones efectivas son cada vez más horizontales, esta campaña interna tiene por objetivo que los colaboradores sean los mejores voceros de Enel en sus ámbitos de pertenencia (familia, amigos, vecinos, etc.). Sobre la base de que así los mensajes logran mayor recepción y credibilidad, y generan más confianza, este esquema también afianza la relación con los propios colaboradores. Compartir con ellos información útil y relevante fomenta el empoderamiento y el reconocimiento. Con la intención de explicar proyectos globales o locales que parecen distantes o complejos, se identifica a los líderes informales en los grupos y equipos de trabajo, para darles las herramientas y que sean ellos, con sus propias palabras, quienes transmitan el tema a sus compañeros. La campaña tuvo una gran aceptación, y generó un efecto multiplicador en la comunicación hacia públicos externos.

### Concurso global Somos Energía – Dale electricidad a tu talento (We are Energy – Electrify your talent)

Este concurso, organizado para los hijos de los trabajadores de Enel de entre 7 y 17 años, tiene como fin estimular a los jóvenes para que hagan emerger sus talentos, sus vocaciones, sus sueños y sus objetivos para el futuro; con foco en la electrificación.

Fueron cuatro retos – descubrir, participar, sumergirse y crear–, interactuando con los profesionales de la compañía, en dos franjas etarias, de 7 a 13 años y de 14 a 17 años. En la edición 2023 participaron 38 chicos y hubo tres ganadores de Argentina. Ellos tuvieron la oportunidad de participar del Campus Internacional del Grupo Enel, junto a otros 79 jóvenes de todo el mundo. Cada uno, acompañado por su padre, madre o tutor, viajaron a Italia. Allí, durante una semana de julio desarrollaron actividades didácticas y de entretenimiento, en el establecimiento I Ciclamini de Avigliano Umbro. A su regreso los participantes y sus acompañantes tuvieron la oportunidad de compartir sus experiencias, durante una merienda con Claudio Cunha, Country Manager de Enel Argentina.

## Campaña “Mujeres que inspiran”

A partir de 2023 esta campaña potencia el rol de las mujeres en Enel Argentina e inspira a sus colegas, mostrando cómo ellas mismas rompen los estereotipos en tareas o actividades que, en el pasado, siempre fueron asociadas al género masculino. Consistió en publicaciones cada 15 días, entre enero y noviembre, con un promedio de 1.800 lecturas de las publicaciones.

**enel** Mujeres que inspiran

**Camila Tatar** | Operación Subestaciones Enel Grids

Camila marca un antes y un después al ser la primera mujer en incorporarse en su área. Ella como muchas de nuestras protagonistas es parte del cambio cultural que estamos atravesando, rompiendo con los estereotipos de género y fomentando un futuro más inclusivo.

Hacé click acá para conocerla

### Campaña “Los guardianes de la empresa”

Se trata de una campaña dirigida a los colaboradores del área de Mercado que son los que atienden en primera instancia consultas, inquietudes o cualquier inconveniente que los clientes necesiten resolver. A fines de julio de 2023 se lanzó la campaña “Los guardianes de la empresa”, destacando su rol como tales en la primera línea de acción.

## Participación en foros y asociaciones

### GRI 2-28

La reputación de una compañía se nutre también de la reputación de su Alta Dirección. En el caso de Enel Argentina el Country Manager, es una de las columnas de esta construcción y demuestra su liderazgo y compromiso con los principios y valores de una gestión sostenible.

Claudio Cunha, Country Manager de la compañía desde 2021, tiene entre sus roles el de comunicador y los despliega estratégicamente tanto en medios como con presencia en eventos institucionales.

Entre ellos, en 2023 participó de la última edición de Forbes CEO Summit, organizada por Forbes Argentina. Junto a colegas de otras grandes compañías que operan en la Argentina, se debatieron e intercambiaron visiones y experiencias en cuanto a los desafíos de motivación y de desempeño que implican para las personas los modelos laborales híbridos y la cultura de trabajo remoto.

Asimismo, estuvo convocado a una entrevista para la revista Forbes Argentina en la cual abordó la participación de las mujeres en el sector de la energía y los numerosos programas e iniciativas que Enel Argentina desarrolla.

Además, participó de un panel dentro del ciclo “El Mundo que viene”, organizado por el Grupo Clarín, “Energías renovables, desafíos y oportunidades de la transición energética”. Allí tuvo la oportunidad de compartir con la audiencia las acciones de desarrolla Enel para alcanzar la meta de producir, distribuir y comercializar energía neutra de carbono.

### Eventos Forbes –DESAFÍOS PARA LA COMUNICACIÓN – MUJERES EMPODERADAS

La directora de Comunicaciones, Alejandra Martínez, participó de otras dos cumbres temáticas de la Revista Forbes Argentina. En el primero, “CCO & CMO Summit Studio”, especialistas de Comunicación y de Marketing analizaron los desafíos emergentes que la incorporación de las nuevas tecnologías implica para la comunicación en las compañías.

También se compartieron casos referidos al papel de la comunicación en la difusión de la diversidad y la inclusión en las empresas. La ejecutiva detalló el trabajo conjunto con el área Personas & Organizaciones de Enel.

**GUARDIANES de la EMPRESA**

Desde hace 5 años David asumió el desafío de ser uno de nuestros guardianes de la empresa. Él es quien nos representa frente a los clientes, se encarga de recibirlos, conocerlos y de brindar la ayuda que necesitan. Siempre dispuesto a ofrecer lo mejor, aunque a veces la situación se torne difícil.

Hacé click acá para escucharlo

enel

Asimismo, Enel participó del panel Mujeres Power Summit, donde se abordó la cuestión de los sesgos que aún persisten en las personas y en las organizaciones, y que no son solo de género, sino también culturales, de raza o de edad, en muchos casos presentes como prejuicios. Y qué hacen o pueden hacer las empresas al respecto.

## Participaciones en Ética y Compliance

Durante 2023 la Compliance Officer de Enel Argentina, participó en congresos, seminarios, capacitaciones externas y otras actividades de difusión del Modelo de Compliance de la compañía.

Enel Argentina en colaboración con la Cámara de Industria y Comercio Argentino Alemana (AHK), brindó una concientización sobre ética y transparencia para los asociados de AGEE-RA (Asociación de Generadores de Energía Eléctrica de la Argentina): “El valor del código de ética en las empresas” para empresas que están comenzando a desarrollar su programa de integridad

Asimismo, para los asociados de ADEERA (Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la Argentina) se brindó una capacitación sobre las mejores prácticas en ética y transparencia.



El equipo de Auditoría de Edesur realizó una capacitación a los agentes comunitarios donde se abordaron conceptos sobre ética y transparencia enfocados en las funciones de estos<sup>(5)</sup>. Además, se organizaron charlas sobre cultura de integridad y transparencia brindada en la Facultad de Ciencias de la Educación y de la Comunicación Social de la Universidad del Salvador. Organizado por la Camera di Commercio Italiana nella Repubblica Argentina se realizó un Taller sobre “Concientización en mejores prácticas de ética y compliance” para sus asociados.

En relación a la participación en congresos y encuentros, Enel Argentina estuvo presente en:

- 2° Congreso patagónico de ética y compliance organizado por Fundación Potenciar, exposición en el panel ISO 37001 / 37301 – Sistemas de Gestión de Compliance sobre la implementación de la ISO 37001, en las empresas de Enel en Argentina.
- Encuentro del “Ciclo de Gestión del Abastecimiento” organizado por BDO Argentina, donde Enel Argentina compartió buenas prácticas sobre la planificación y control de los procesos de compras en el marco del sistema de gestión antisoborno ISO 37001.

- Fundación Poder Ciudadano –3° encuentro del Ciclo de Diálogos sobre Programas de Integridad. Diseño y Gestión de una Política de Regalos y Hospitalidades corporativa
- Fundación Poder Ciudadano, presentación de nuevas herramientas para el desarrollo de un programa de integridad en toda la cadena de valor.

### Presencia en encuentros con foco en diversidad e inclusión

Enel participó en la Semana de la “Comunidad de Diversidad e Inclusión” organizada por la Asociación de Recursos Humanos de Argentina (ADRHA) y en el IV Seminario Internacional de Talento Humano organizado por la Comisión de Integración Energética Regional (CIER / COCIER).

### Pasaporte a la Integridad 2023

Edesur, por 3° año consecutivo, patrocinó la participación de cuatro de sus proveedores en la edición 2023 del Programa “Pasaporte a la Integridad”. Esta iniciativa de la Cámara de Industria y Comercio Argentino-Alemana (AHK) en cooperación con la Red Argentina de Pacto Global, tiene por objetivo que pequeñas y medianas empresas (PyMEs) adquieran herramientas para poder desarrollar su propio Programa de Integridad. Este patrocinio está alineado con el propósito de Enel de fortalecer las conductas y formas de trabajo éticas en toda su cadena de valor, y expandirlas a otros sectores a través de la concientización de sus proveedores.



Cámara de Industria y Comercio Argentino-Alemana  
Deutsch-Argentinische Industrie- und Handelskammer



(5) Para más información ver el capítulo de Sociedad de ese Informe.

## Relacionamiento público-privado

La licencia para operar de una empresa está íntimamente apalancada no solo en su gestión, sino también en la capacidad de la organización de relacionarse y llegar con los mensajes adecuados a los públicos correctos.

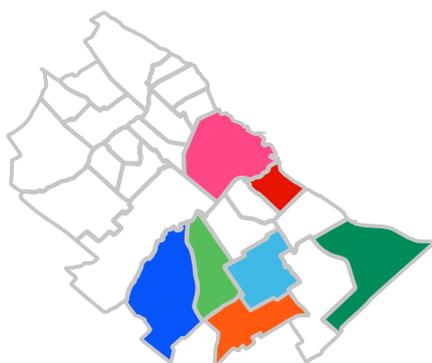
En Enel Argentina es una función transversal a prácticamente todas las áreas y a todos los niveles. Mientras el Área de Proyectos de Sostenibilidad es la responsable de programas y acciones en el terreno, Mercado (Market) y Comunicaciones están en contacto permanente con el cliente, el Área de Relaciones Institucionales es la responsable de profundizar y afianzar vínculos corporativos, y de tender nuevos lazos cuando los intereses de la compañía así lo requieren. Todas las áreas trabajan sinérgicamente, dándose mutuo soporte.

La acción de Institucionales alcanza a todas las empresas de Enel en el país e involucra a autoridades nacionales, provinciales y municipales, asociaciones de defensa del consumidor, entes públicos y/o privados, y otros colectivos que tienen peso en las decisiones de terceros.

Por su parte, la compañía valora la anticipación a riesgos, solucionar situaciones sensibles o críticas para el negocio, a fin de detectar oportunidades de mejora en la calidad del servicio. Funciones clave en cualquier empresa, y más aún en una actividad que opera dentro de un marco regulatorio. En ese sentido, los gobiernos con injerencia sobre el área de concesión de Edesur están en el foco del relacionamiento: Ciudad Autónoma de Buenos Aires y 12 Municipios de la provincia de Buenos Aires. Así también las autoridades, legisladores y entidades del sector energético y regulatorio son parte de la agenda diaria. Paralelamente se realiza el seguimiento sistemático de los temas identificados de interés para Enel Argentina.

Durante el ejercicio bajo análisis Edesur continuó con las mesas de trabajo con municipios del área de concesión, para contribuir con la calidad del servicio y acordar la priorización y análisis de situaciones puntuales de cada municipio.

### Mesas de trabajo con municipios



#### Avellaneda:

- Energización polideportivo Villa Corina.
- Planes de tendido subterráneos para viviendas particulares.

#### Berazategui:

- Avances del plan de adecuación de clientes electrodependientes y de obras en curso.

#### Ezeiza:

- Normalización del barrio Tierra Mía.

#### CABA:

- Análisis del plan para generar ahorros de facturación en algunos inmuebles en concordancia con los requerimientos técnicos y comerciales, y en cumplimiento con la normativa del regulador y de la distribuidora.

#### Almirante Brown:

- Cambio de equipos defectuosos por nuevas tecnologías.
- Mejoras en la red del centro de transformación.

#### Esteban Echeverría:

- Nueva plataforma para mejorar la zona de baja tensión, la repotenciación en cámaras y el análisis de reclamos.

#### Presidente Perón:

- Prefactibilidad del Parque Industrial.

#### Servicio Penitenciario Bonaerense:

- Propuestas de proyectos de recambio de luminarias y eficiencia energética.

# Premios y reconocimientos

Enel se posicionó como una de las empresas más influyentes de la Argentina dentro del sector energético al ocupar el puesto N° 2 del ranking HORSE y con el puesto N° 18 del ranking INFLUENCE 100, el primer ranking basado en Big Data que brinda información accionable y precisa y ofrece un análisis complementario al que arrojan los estudios de opinión al procesar miles de datos de múltiples fuentes.

## Top Employer 2023

Enel fue reconocido por la autoridad global Top Employers Institute por la excelencia en la gestión de personas, el desarrollo de una cultura organizacional de alto rendimiento, y el compromiso con la mejora continua y la innovación. Además, forma parte de una comunidad exclusiva de las mejores empresas para trabajar en el mundo.



## Participación Great Place to Work

Enel participó por segundo año consecutivo en la encuesta de Great Place to Work que permite evaluar y mejorar la cultura organizacional, basándose en la opinión de los empleados y en los estándares internacionales de calidad, ética y profesionalidad, buscando que la organización sea reconocida como un excelente lugar para trabajar.

## Sello de calidad ECCO

La Asociación Argentina de Coaching Ontológico Profesional distingue anualmente a aquellas empresas que trabajan para sustentar la mejora del clima laboral y el empoderamiento de sus colaboradores en un acompañamiento ontológico. Por tercer año consecutivo Enel Argentina obtuvo este sello, que ratifica su compromiso con una gestión sostenible del capital humano y con la calidad en la red de relaciones que la constituyen.

## Reconocimiento Grupo Salud

La empresa de cobertura médica, Grupo Salud reconoció a Enel Argentina por el ciclo de charlas brindado por Enel junto a otras empresas, donde se compartieron buenas prácticas sobre riesgos psicosociales, salud, bienestar y beneficios que se realizaron durante el 2023. Este reconocimiento destaca la labor de las áreas de calidad de vida y salud y seguridad de la empresa para el bienestar y la salud a sus colaboradores.



## 2. DESEMPEÑO 2023

### **Electrificación limpia y transición energética**

Electrificación limpia y eficiente a través de Enel Grids, con foco en transición energética y la descarbonización.

### **Personas**

Desarrollo interno e inclusivo junta a la cadena de valor alineada con los principios de la compañía, centrado en el cliente y en las comunidades locales, manteniendo una cultura de mejora continua en salud y seguridad.

### **Buen gobierno**

Compromiso con altos estándares éticos y de gobernanza, asegurando una gestión transparente y sostenible con impacto social y ambiental positivo.

### **Desempeño integral**

Promoción de una gestión inteligente e innovadora; optimizando flujos, reduciendo pérdidas de energía y protegiendo datos, fundamentales para un negocio sostenible.

# ENERGÍA LIMPIA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA

Enel, con su enfoque centrado en la sostenibilidad y la innovación, lidera la transición energética global hacia una electrificación limpia y eficiente. Comprometida con la preservación del planeta, la empresa desarrolla soluciones inteligentes que abordan los desafíos del cambio climático, mientras prioriza el bienestar de las comunidades y la biodiversidad.

## DOBLE MATERIALIDAD



### TEMAS MATERIALES:

- Electrificación de los usos
- Cambio climático
- Redes resilientes
- Residuos
- Economía circular
- Gestión de los recursos hídricos
- Preservación de la biodiversidad y de los ecosistemas
- Gobernanza y defensa de la Naturaleza y clima
- Calidad del aire, el agua y el suelo

## PILARES DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD



ACELERADORES DE CRECIMIENTO



CERO EMISIONES



NATURALEZA



DERECHOS HUMANOS

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



**91,924** millones

invertidos en proyectos de infraestructura y mejoras

**344**

centros de transformación de media y baja tensión instalados en barrios populares

**38.000**

nuevas conexiones suburbanas

**214.250**

inspecciones de pérdidas de energía

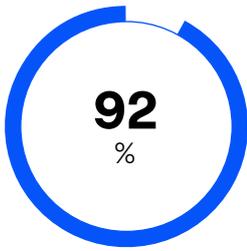
**28.643**

km de red

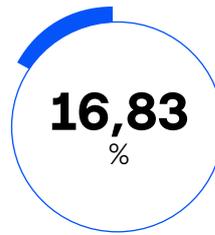
**78.033**

normalización de la medición de clientes y no clientes 322 nuevos puntos<sup>(6)</sup> de cargas vehículos eléctricos

(6) 242 privados y 80 públicos



**Residuos no peligrosos** destinados a recuperación



**Tasa anual móvil de pérdidas de energía** (0,23 p.p. <sup>(7)</sup> menos que en 2022)

## Electrificación Limpia

### GRI 3-3

Avanzar con paso firme hacia la electrificación limpia y eficiente requiere desarrollar soluciones innovadoras e inteligentes, apalancadas en el potencial de la digitalización, para contar con una red cada vez más confiable y segura. Enel es líder mundial en la materia, temática que gestiona a través de Enel Grids, un área global de infraestructura y redes.

Además, a través de estas operaciones, asume su compromiso con la sostenibilidad, la mirada puesta en el futuro y el cliente en el centro, siendo éstas las bases de un modelo operativo que articula con las comunidades en las que opera, con colaboradores, trabajadores y contratistas.

### Grid Blue Sky

Enel implementa Grid Blue Sky, un proyecto global de infraestructura y redes a través del área de Enel Grids con el fin de acompañar la transición energética a través de una gestión unificada y eficiente de las redes a nivel global. Desde este proyecto se articula con actores externos vinculados a sus operaciones para el desarrollo de nuevas tecnologías, plataformas para el análisis de datos y automatización de procesos que alcanza el control de la totalidad del sistema de distribución. Este modelo requiere una revisión profunda de los procesos, que busca aplicar la tecnología y la digitalización al contexto local. Se identificaron tres vectores clave:



#### Desempeño de la red

Mejorar índices, considerar un nuevo contexto climático y respetar el marco regulatorio local.



#### Eficiencia operativa

Mejorar la eficiencia de los recursos en campo, a partir de nueva tecnología.



#### Ciente al centro

Superar sus exigencias a través de un servicio con valor agregado.

## Gestión de la calidad

Para garantizar la calidad de la gestión y operaciones, Edesur cuenta con un Sistema de Gestión Integrado (SGI) que integra elementos que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos que permiten lograr metas de diversos temas. Su alcance incluye a todas las actividades de la compañía, desde el desarrollo y la prestación de servicios de distribución, hasta la comercialización de energía eléctrica y la atención al cliente. El SGI está com-

puesto por una serie de certificaciones de normas ISO, las mismas fueron revalidadas en 2023:

- **ISO 9001:2015**, Sistema de Gestión de la Calidad
- **ISO 14001:2015**, Sistema de Gestión Medioambiental
- **ISO 37001:2016**, Sistema de Gestión Antisoborno
- **ISO 45001:2018**, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- **ISO 50001:2018**, Sistema de Gestión de la Energía

(7) Puntos porcentuales

En este marco también se mantuvo la homologación de los Operadores del Centro de Control bajo requisitos establecidos en el Procedimiento Técnico Cammesa PT15. Asimismo, luego de un importante rediseño del Sistema de Gestión en la Vía Pública (SGVP), sumándole la estructura de alto nivel exigida por todas las normas ISO vigentes e incluido en el Sistema de Gestión Integrado, se logra un Sistema de Gestión de seguridad en vía pública más robusto y que incorpora una visión transversal de todos los procesos implicados en cada actividad de la Compañía. Este proceso tuvo como resultado el logro de la recertificación del Cumplimiento de la Resolución ENRE 421/11, bajo la atenta mirada de la empresa TÜV Rheinland.

## Plan de inversiones con enfoque en la calidad de servicio

### GRI 203-1, 203-2

Brindar el mejor servicio en el marco del modelo estratégico de Enel requiere obras de gran envergadura, que persiguen mejoras en el suministro eléctrico y redundan en la mejor calidad de vida de las comunidades en las que opera. Para ellos se establece un plan anual de gestión con prioridades, que refuerzan el compromiso de la compañía en la mejora de la operación de la red eléctrica.

### Obras destacadas en alta tensión

#### San Vicente – Inauguración de SE Bachofen

Se culminaron las obras y se puso en marcha, en diciembre de 2023, la nueva Subestación Bachofen, ubicada en la localidad de San Vicente. La misma brinda un suministro con mayor potencia y previsibilidad a los vecinos de esa zona en el sur del conurbano bonaerense. Antes de esta obra, la alimentación de toda la localidad se encontraba provista por las líneas de 33kV provenientes de la Subestación Cañuelas.

**Clientes beneficiados: 50.000**

**Localidades:** Centro de San Vicente, corredor superior de la ruta 58 (San Vicente – Canning) y corredor de la ruta 210 (desde Alejandro Korn hasta Domselaar).

**Potencia que se suma a la red: 35 MVA**

**Resumen de las tareas 2023:** Construcción de una nueva red de 132 kV de 22 km (15 km de subterránea y 7 km aérea), desarrollada en el corredor Glew-Pte. Perón-San Vicente para alimentar a la nueva Subestación.

Obras civiles (vigas del pórtico central, montaje de estructuras de hormigón) y electromecánicas (instalación de una subestación móvil de 35 MVA con 8 nuevas salidas de media tensión por aproximadamente 48 km), 4 en servicio y otras 4 en construcción.



## Subestación Burzaco (Repotenciación)

**Clientes beneficiados:** 57.000

**Partido:** Almirante Brown

**Potencia:** +20 MVA

**Tareas:** reemplazo del Transformador N°1 de 60MVA por otro de 80MVA

**Beneficios:** aumento de la potencia instalada; renovación del parque; mejora en la confiabilidad de la red.

## Subestación Isla Maciel (Repotenciación)

**Clientes beneficiados:** importante polo industrial.

**Partido:** Avellaneda

**Potencia:** +40 MVA

**Tareas:** reemplazo de los transformadores N°1 y N°2 de 20MVA por otros de 40MVA; renovación de tres interruptores de alimentación de 13,2kV tecnología SF6 por vacío.

**Beneficios:** aumento de la potencia instalada; entrega de 15MVA en media tensión para el cliente AySA Dock Sud; mejora en la confiabilidad de servicio; mayor flexibilidad y disponibilidad de la red en el polo industrial.

## Subestación Héroes de Malvinas (Repotenciación)

**Clientes beneficiados:** 55.000

**Partido:** Lomas de Zamora

**Potencia:** +40 MVA

**Tareas:** reemplazo de los transformadores N°1 de 40MVA por otro de 80MVA.

**Beneficios:** aumento de la potencia instalada; mejora en la confiabilidad de servicio; mayor flexibilidad y disponibilidad en la operación de media tensión de los clientes industriales de Lomas de Zamora y de Lanús.

## Subestación Spegazzini (Ampliación)

**Clientes beneficiados:** 35.000

**Partido:** Ezeiza

**Potencia:** +40 MVA

**Tareas:** Instalación del Transformador N°3 de 40MVA y nueva sección de 13,2kV.

**Beneficios:** aumento de la potencia instalada; mayor flexibilidad y disponibilidad de media tensión.

## Subestación Bosques (Integración)

**Clientes beneficiados:** 400.000

**Partido:** Florencio Varela y Berazategui

**Tareas:** montaje de seccionadores de 132kV en BARRA III; nueva medición de barras 132 kV, montaje.

**Beneficios:** mejora en la confiabilidad de servicio; mayor flexibilidad y disponibilidad en la operación de la red de alta tensión; reducción de mantenimientos correctivos con largos períodos de indisponibilidad en equipos.

## Mantenimiento GIS en Subestaciones Paraná, Azopardo y Costanera.

**Clientes beneficiados:** 420.000

**Partido:** Ciudad de Buenos Aires.

**Tareas:** Renovación de mecanismos de accionamiento y componentes activos en instalaciones GIS.

**Beneficios:** evitar desafectaciones del servicio de gran cantidad de clientes por eventos de falla, mejora en la confiabilidad de servicio.

## Obras destacadas de media tensión y baja tensión

Para acompañar el desarrollo de los clientes, que son actores productivos y/o económicos, Enel Argentina sustenta sus requerimientos de nuevos suministros y de mayor potencia con obras y mantenimiento en media y baja tensión. Estos trabajos también redundan en mejoras en el servicio a todos los usuarios.

### Subestación Perito Moreno

Se efectuaron tareas civiles de tunelería inteligente para renovar tendidos de cables media tensión dañados y a la vez generar cañeros de reserva para futuras renovaciones o nuevos alimentadores desde esta importante Subestación que alimenta la zona suroeste de CABA.

### Obras para Aumento de Potencia

#### Barrio 31 "Padre Mujica" (CABA)

Tendidos subterráneos de 0,4 km de red de baja tensión y montaje de 2 nuevos centros de transformación.

#### Comisaría Comunal de los barrios de Liniers y Villa Luro (CABA)

Tendidos subterráneos de red de media tensión( 0,17 Km y 0,29 km, respectivamente); montaje de sendos nuevos centros de transformación.

#### Nueva alcaldía departamental (Partido de Berazategui)

Tendido aéreo de 0,3 km de red de media tensión; montaje de nuevo centro de transformación con celdas motorizadas.

#### Escuela Pública del barrio de Mataderos (CABA)

Tendidos de media y baja tensión; montaje de un nuevo centro de transformación.

#### Facultad de Filosofía y Letras (CABA)

Reemplazo del transformador (500 kVA) que alimenta el edificio por uno de mayor potencia ( 800 kVA.)

#### Industria del agro (Partido de Esteban Echeverría)

Tendido subterráneo de 0,69 km de red de media tensión; montaje de un nuevo centro de transformación con celdas motorizadas.

#### Industria líder del vidrio (Partido de Berazategui)

Tendido subterráneo de 1,2 km de red de media tensión; reemplazo de celdas en 2 centros de transformación por equipos motorizados.

#### Industria cerámica (Partido de Cañuelas)

Tendido subterráneo de 0,6 km de red de media tensión; montaje de un nuevo CSMTT (Centro de Suministro y Medición en Media Tensión) equipado con celdas motorizadas telecomandadas, de modo que las maniobras se efectúan centralizadamente desde el Centro de Control.

#### Industria productora de chapas plásticas y metálicas, perfiles y tubos para usos generales y estructurales (Parque Industrial y Tecnológico Quilmes)

Tendido subterráneo de 5,8 km de red de media tensión; la renovación y montaje de 3 centros de transformación con celdas motorizadas.

#### Empresa constructora líder (Partido de Quilmes)

Tendidos subterráneos de 1,41 km de red de media tensión; la renovación y montaje de un centro de transformación con celdas motorizadas.

#### Sede de empresa pública de servicios de agua y cloacas (Partido de Esteban Echeverría)

Tendido subterráneo de 0,14 km de red de baja tensión.

#### Empresa de elaboración de muebles plásticos (Partido de Ezeiza)

Tendido subterráneo de 0,17 km de red de media tensión; montaje de un nuevo centro de transformación con celdas motorizadas.

#### Empresa de servicios de construcción inmobiliaria (CABA)

Tendido subterráneo de red de media tensión y montaje de un nuevo centro de transformación de 800 kVA.

## Mejoras en la calidad del servicio

La compañía dedica muchos de sus recursos anuales a mejorar los estándares de calidad y de continuidad del servicio eléctrico. La estrategia en este sentido está fundamentada en la definición y medición sistemática de indicadores, que permite desarrollar un plan de trabajo efectivo y eficiente. La incorporación de tecnología, la normalización o regularización del servicio en barrios populares y la progresiva optimización del sistema de red, son algunos de los proyectos.

Enel utiliza dos índices internacionales: SAIDI (System Average Interruption Duration Index), que refleja la duración media de las interrupciones de servicio en horas al año, y SAIFI (System Average Interruption Frequency Index), que indica la frecuencia media de interrupción por usuario en el año. Estos indicadores son de gran relevancia para gestionar la calidad del servicio y reducir los incidentes en la red que puedan afectar a los clientes.

## Tecnología al servicio del sistema de red

La incorporación de tecnología permite una operación más eficiente y en consecuencia un mejor servicio. Hasta el 2023 se instalaron 2.358 equipos operativos en diferentes puntos de la red de media tensión, que permiten realizar operaciones de apertura y cierre de la red de manera remota desde el centro de control. Así se pueden aislar rápidamente los tramos afectados por una falla, sin que repercuta en el resto de la red.

Esto se potencia con la instalación de dispositivos para individualización de averías, también en forma remota, que permiten obtener información en tiempo real de variables relevantes para la red. Se instaló un total de 3.003 unidades de telesupervisión remota (UTR):

- 1.867 detectores de paso de corriente de cortocircuito
- 599 supervisores de ramal
- 792 a detectores de ingreso de agua en cámaras,

Adicionalmente, se iniciaron pruebas piloto de nuevos dispositivos, entre ellos cuatro estaciones meteorológicas tele supervisadas, tres koalas (detectores de actuación/caída de fusible autodesconector de media tensión) y un tablero de baja tensión telesupervisado con telemedición de variables eléctricas.



## Impactos en la eficiencia de la red

El hurto de energía es un delito penado por la ley. Es un riesgo para la seguridad de las personas que lo realizan y afecta a la calidad y eficiencia del servicio eléctrico de la comunidad donde se produce y de la red en general.

Con el objetivo de minimizar estos impactos, la compañía realiza numerosas acciones para prevenir, detectar y erradicar estas situaciones en varios frentes:

- Normalizaciones de clientes.
- Normalizaciones de medidores.
- Inspecciones en terreno.
- Concientización en barrios vulnerables.
- Soluciones antihurto.
- Plan de mediciones a clientes en media tensión y alta tensión.
- Análisis de información a través de bases de datos y balances, data mining, seguimiento de reincidencias, revisiones de consumos convenidos.
- Incorporación de la automatización robótica (RPA) en el proceso de alta de clientes.
- Operativos en desarrollos inmobiliarios, barrios cerrados o barrios semi abiertos, con el objeto de regularizar su situación técnico-comercial y la instalación de mediciones individuales.

Para que las personas, sean o no clientes, conozcan los peligros de manipular la red eléctrica, se desarrolla un plan de difusión, con campañas en redes y medios de prensa, y se informa a los vecinos sobre estos hechos, dialogando en el terreno a través de agentes comunitarios especialmente capacitados.

## Normalización de barrios vulnerables

### Plan de Macromediciones

Para mejorar el servicio en zonas vulnerables se llevaron a cabo las mediciones en barrios de los partidos del sur del conurbano bonaerense y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que permitieron delinear un plan de acción para la instalación de 61 macromediciones. Éstos son equipo de medición semidirecto colocados en la línea que alimenta a una zona en la cual no hay medidores y que no es posible regularizar la instalación de la línea debido a impedimentos legales con el dominio de la tierra. El objetivo de totalizar la energía que consumen los usuarios de la zona macromedida.

Esta medición es una herramienta para dimensionar las necesidades energéticas reales de los barrios y, por lo tanto, también identificar las pérdidas, monitorearlas y tomar medidas correctivas, también permite incorporar esta energía al balance y reclamar a los municipios su regularización. El plan ejecutado en 2023 benefició a casi 4.800 clientes de los barrios populares.



Municipio	Barrio medido	Cantidad de viviendas	Macromediciones colocadas
Almirante Brown	Arias y Arreghini y Angel Gallardo.	242	34
Cañuelas	Loteo Cañuelas 1 y 2, Barrio Pelufo, Barrio Belgrano, Petion Chico, Santa Anita, Los Girasoles, La Normita, Puerto Argentino, Los Campitos, La Arboleda, Casitas PRO.CRE.AR Ezeiza, Barrio 2, Los Pinedos y La Esperanza.	284	
Ezeiza	Casitas PRO.CRE.AR Ezeiza Barrio 2, Los Pinedos y La Esperanza.	743	
Esteban Echeverría	Anexo Los leones, Anexo BE 9 de abril, La Perriere, Bagni, Faro, Patagonia, Ruta 16, Baliza y Chiriguano.	441	
San Vicente	Martiarena, El Legado, Sol Camino, Once Bocas, El Viejo Ombú (Ruta 16 y Antena), El Ministro Riberas de San Vicente, El Pampero, Barrio Roll Este, Estancia Emanuel y Los Tilos.	406	
Avellaneda	Plan Federal CT 16694, Plan Federal CT N° 16131 y Plan Federal CT N° 16131.	165	
Berazategui	Plan Federal.	275	
Florencio Varela	Plan Federal San Jorge, Plan Federal La Hormiga y La Paloma, Plan Feral 2, Barrio Cerrado Urbanización antena Hudson, Barrio Luis Piedrabuena, Fideicomiso Ciudad Esperanza.	972	
Quilmes	CT 34094.	300	
CABA	Barrio 21 24.	993	
<b>Viviendas beneficiadas</b>		<b>4.791</b>	<b>61</b>

### Regularización de suministro de clientes en barrios populares<sup>(8)</sup>

Permite regularizar el conexionado de viviendas en barrios vulnerables que aún no contaban con un medidor instalado, este año se sumaron a 24.802 nuevos clientes de 12 municipios bonaerenses, en 89 perímetros barriales. Para lograr este trabajo se contó con el apoyo de sensibilización a familias que viven en los barrios normalizados y se las acompañó con información relevante para convertirse en clientes de la empresa



(8) Para más información ver capítulo de "Compromiso con la comunidad" de este Informe.

### Kit de Normalización

Edesur continúa con la instalación del “kit de normalización” los mismos son gratuitos y su objetivo principal es garantizar instalaciones seguras en los barrios populares donde se normaliza el suministro. Con el propósito de mejorar la calidad de servicio, mitigar el riesgo de seguridad eléctrica a la persona usuaria y la de terceros, en esta operación, se procede al retiro de las conexiones clandestinas y posterior adecuación eléctrica.

La estrategia de Edesur para superar este problema es la instalación proactiva de elementos de protección, que mi-

tiguen el riesgo eléctrico, colocándolos entre el medidor y la instalación eléctrica del nuevo cliente. Este procedimiento mantiene un estándar de mejoras, con esta meta en 2023 se realizó:

- Aprobación de la nueva caja de distribución para acometidas domiciliarias, tanto monofásicas como trifásicas.
- Aprobación de los nuevos postecillos de fibra como pilar para los barrios carenciados.
- Aprobación de los nuevos gabinetes quirquinchos para 5 medidores con módulos acoplables.

## Gestión del mantenimiento de la red

Durante 2023 se continuó con el Plan de Mantenimiento preventivo de las redes de alta, media y baja tensión. Plan que permite detectar situaciones que puedan derivar en fallas y afecten la calidad del servicio. Se realizan actividades programadas, tales como inspecciones visuales y termográficas de la red aérea, e inspecciones en subestaciones y centros de transformación.

También se mantiene informado al personal involucrado, con alertas meteorológicas frente a la posible afectación en el área de concesión de la compañía.

### Atención de clientes electrodependientes<sup>(9)</sup>

Enel Argentina trabaja mancomunadamente en forma interdisciplinaria con las áreas internas de Edesur y con el Ente Regulador, para dar cumplimiento con la Ley N° 27.351 - Ley de clientes electrodependientes. Durante 2023 se instalaron 98 fuentes alternativas de energía (FAE) a los usuarios con esa condición y se realizó el mantenimiento a 183 equipos operativos previamente instalados.

### Demandas estacionales<sup>(10)</sup>

Los períodos de temperaturas extremas que se dan tanto en verano como en invierno e implican un fuerte desafío, ya que la demanda se incrementa, generando un estrés operativo para todo el sistema eléctrico.

El Plan Invierno se enfoca en la Provincia de Buenos Aires, donde la red eléctrica tiene picos de demanda típicamente por el uso de calefacción eléctrica. El Plan Verano mira especialmente a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde los picos suelen estar ocasionados por el uso de acondicionadores de aire. Los planes involucran a todas las áreas y unidades de negocio de Enel Argentina, que deben actuar de manera coordinada.

Además del plan de contingencia y su activación, la in-

formación de las obras en redes y medios de prensa, el mantenimiento operativo de la red, se establece contacto directo con las autoridades municipales, provinciales y nacionales para informarlos sobre los planes de inversiones, de contingencia especial, así como de los planes estacionales y se realizan acciones específicas que se demandan en cada una de las instancias del año.

### Plan Invierno

- Inspección y adecuación de 344 centros de transformación de media y baja tensión asociados a bocas de expendio que permiten proveer energía a los barrios populares.
- Inspección de redes de clientes electrodependientes que presentaron reclamos, con la finalidad de relevar la cadena eléctrica asociada y evaluar la posibilidad de alimentación alternativa por medio de grupo electrógeno.
- Inspección y adecuación de 80 centros de transformación de media y baja tensión con bajos índices de calidad de servicio.
- Mantenimiento integral de instalaciones de alta tensión críticas.

### Plan Verano

La zona de concesión de Edesur experimentó en marzo de 2023 un período inédito de calor muy tardío y extremo, con registros récord de temperaturas máximas prolongadas, afectando sustancialmente los indicadores de calidad de servicio.

Además de las acciones planificadas ante esta contingencia se desarrollaron:

- Difusión de la situación en tiempo real, por todos los canales de comunicación: Twitter, WhatsApp, SMS, líneas exclusivas para grandes clientes y para clientes con condición de electrodependientes.

(9) Para más información ver sección de “Compromiso con la comunidad” en este Informe.

(10) Para más información ver sección de “Gestión de riesgos” en este Informe.

- App “Edesur en tu Celular” a disposición para iniciar reclamos por falta de suministro las 24hs junto con el canal Whatsapp.
- Se reforzó la disponibilidad de agentes para la atención de todos los canales y se capacitó a la totalidad de la dotación en atención de emergencias.
- Se incrementó la disponibilidad del personal técnico operativo ampliando la jornada laboral e incluyendo fines de semana con el máximo esfuerzo para restablecer el servicio a los afectados.
- Se intensificó el monitoreo de las variables climatológicas y del sistema eléctrico, para asegurar que se mantengan los valores compatibles y garantizar la estabilidad del sistema y la continuidad del suministro.
- Inspecciones en instalaciones con riesgo forestal
  - 55 km de red de alta tensión
  - 25 km de media tensión
  - 45 km de baja tensión
  - 83 centros de transformación de media y baja tensión
- Inspección y adecuación de 193 centros de transformación de media y baja tensión con bajos índices de calidad de servicio y/o reclamos por falta de suministro, calidad técnica y en clientes con condición de electrodependiente.

## Plan de contingencia<sup>(11)</sup>

### Plan operativo de Emergencias (POE)

Enel Argentina trabaja sistemáticamente para dar respuesta a situaciones imponderables, como las de origen climático, que requieren una acción inmediata para solucionar las interrupciones o problemas en el suministro eléctrico que brinda a través de su distribuidora

Además de los planes de mantenimiento estacionales antes mencionados, Edesur cuenta con un Plan Operativo de Emergencia (POE) propio, para enfrentar ocurrencias extraordinarias.

La compañía es consciente de la dimensión social de la interrupción del servicio, su duración y su frecuencia, y también de las eventuales implicancias técnicas, y regulatorias.

El primer objetivo es restaurar el estado de normalidad de la red en el menor tiempo posible.

En el proceso, además de los protocolos técnicos, están previstos el contacto con los clientes, el escenario mediático y el político-institucional.



## Auditoría y recertificación del POE

Desde 2000 el POE es sometido a las auditorías de la certificación por normas IRAM. Se realiza anualmente un simulacro de activación del plan, cuyo Informe de Eficacia es tomado como base de la revisión externa. En 2023, como en años anteriores, este proceso resultó exitoso y se obtuvo la recertificación del auditor. En el ejercicio realizado en setiembre –donde las maniobras se ejecutaron en un ambiente de prueba–, se simuló la salida de servicio de un cable de 132 kV y una falla en el sistema de cambio de polo que al dar apertura al cable ocasionó la pérdida de una Subestación ubicada en CABA, lo que inicialmente afectó a 73.260 clientes, declarándose la Emergencia Nivel 1 y simulándose el cierre de este estado el mismo día, restableciendo el suministro a la totalidad de los clientes afectados.

El evento ficticio dio origen a la activación de la Unidad de Crisis Territorial, de cuyas reuniones participaron las siguientes áreas: Centros Operativos MT (media tensión) – BT (baja tensión), Mantenimiento de Líneas y Cables AT (alta tensión), Unidades Operativas (Zona Técnica General Paz y Zona Técnica Río de la Plata), Comunicación, Market Argentina, Security Argentina, Sostenibilidad e Institucionales.

(11) Para más información ver sección de “Gestión de riesgos” de este Informe.

# Soluciones sostenibles: Enel X

## GRI 3-3

El desafío del cambio climático afecta a todos los sectores de la sociedad, desde individuos hasta gobiernos y empresas. En este contexto, la necesidad de energía para actividades cotidianas y producción sigue aumentando. Enel X, como una división global, se destaca por su enfoque innovador, desarrollando productos que ayudan a mitigar el cambio climático. A través de alianzas estratégicas con empresas comprometidas con la descarbonización, ofrece soluciones energéticas integrales. Además, proporci-

na proyectos llave en mano para respaldar el crecimiento sostenible de terceros. Establece acuerdos con gobiernos que reconocen la importancia de mejorar la eficiencia energética, como la iluminación eficiente, para aumentar la seguridad de manera sostenible. En cuanto a la movilidad eléctrica, Enel X promueve su eficiencia y accesibilidad, y también ofrece productos y servicios para hogares orientados hacia la sostenibilidad.

Su estrategia es implementada a través de cuatro líneas de negocio:

	<b>e-Industries:</b> Consultoría y auditoría de servicios, generación distribuida, eficiencia energética, servicios energéticos, obras de infraestructura eléctrica.
	<b>e-City:</b> Iluminación inteligente, apoyo de postes, servicios energéticos, generación distribuida, obras de infraestructura eléctrica.
	<b>e-Home:</b> Servicios de instalación, mantenimiento y reparación, microseguros, small appliances, insertos de facturación, comisión de tasa de alumbrado público.
	<b>e-Mobility:</b> Infraestructura de carga (pública y privada), mantenimiento y otros servicios, integración del vehículo a la red, aplicaciones para diversos usos de recarga eléctrica.

## e-Industries

### Nuevo parque fotovoltaico para operador logístico nacional

En 2023 se llevó adelante la segunda parte de la instalación de un parque fotovoltaico para SurFrigo, uno de los mayores operadores logísticos de cargas refrigeradas y secas del país. Su planta está en el municipio de Ezeiza, en el Gran Buenos Aires. Gracias a la solución provista por Enel X, SurFrigo ha reemplazado las fuentes convencionales existentes por energía solar por un total del 42% de sus consumos eléctricos, equivalente en descarbonización a 181,2 tCO<sub>2</sub>eq/año. Con 871 paneles solares y una potencia instalada de 392 kWp, obtiene una generación anual estimada de 627 MWh. Enel X realizó la logística, ingeniería, ejecución de obra, provisión de insumos y puesta en marcha, siendo un proyecto llave en mano.

### Alianza con Banco Santander: reemplazo de generadores convencionales por baterías de litio

Enel X viene acompañando al **Banco Santander**, entidad bancaria que ha definido como objetivo global ser carbono neutral al 2025. En el marco de esta alianza estratégica, en 2023 se realizó el reemplazo de los generadores de respaldo de combustible líquido por baterías de litio en 13 sucursales más de la entidad. En esta etapa, por cada sucursal se instalaron 9 módulos de baterías de 5,12 kWh, aportando así 46,1 kWh totales con una autonomía de 3 horas a potencia constante de 13.9 kW. Las baterías se cargan a través de la red eléctrica y paneles fotovoltaicos.

Esta generación limpia reemplaza la utilización de generadores convencionales diesel, con la consecuente reducción de emisiones de dióxido de carbono. Además, proporciona un respaldo inmediato para potenciales cortes de suministro, permite el almacenamiento de energía proveniente de fuentes renovables, evita el recambio de estabilizadores y baterías de UPS, mitiga los impactos por el ruido y las vibraciones y reduce el riesgo de incendio asociado a los combustibles fósiles convencionales. Adicionalmente el sistema cuenta con la instalación de un sistema BMS (Battery Management System) que recibe y procesa la información de los sensores y actuadores instalados, como los medidores de energía, iluminación, acondicionadores de aire y sensores varios.

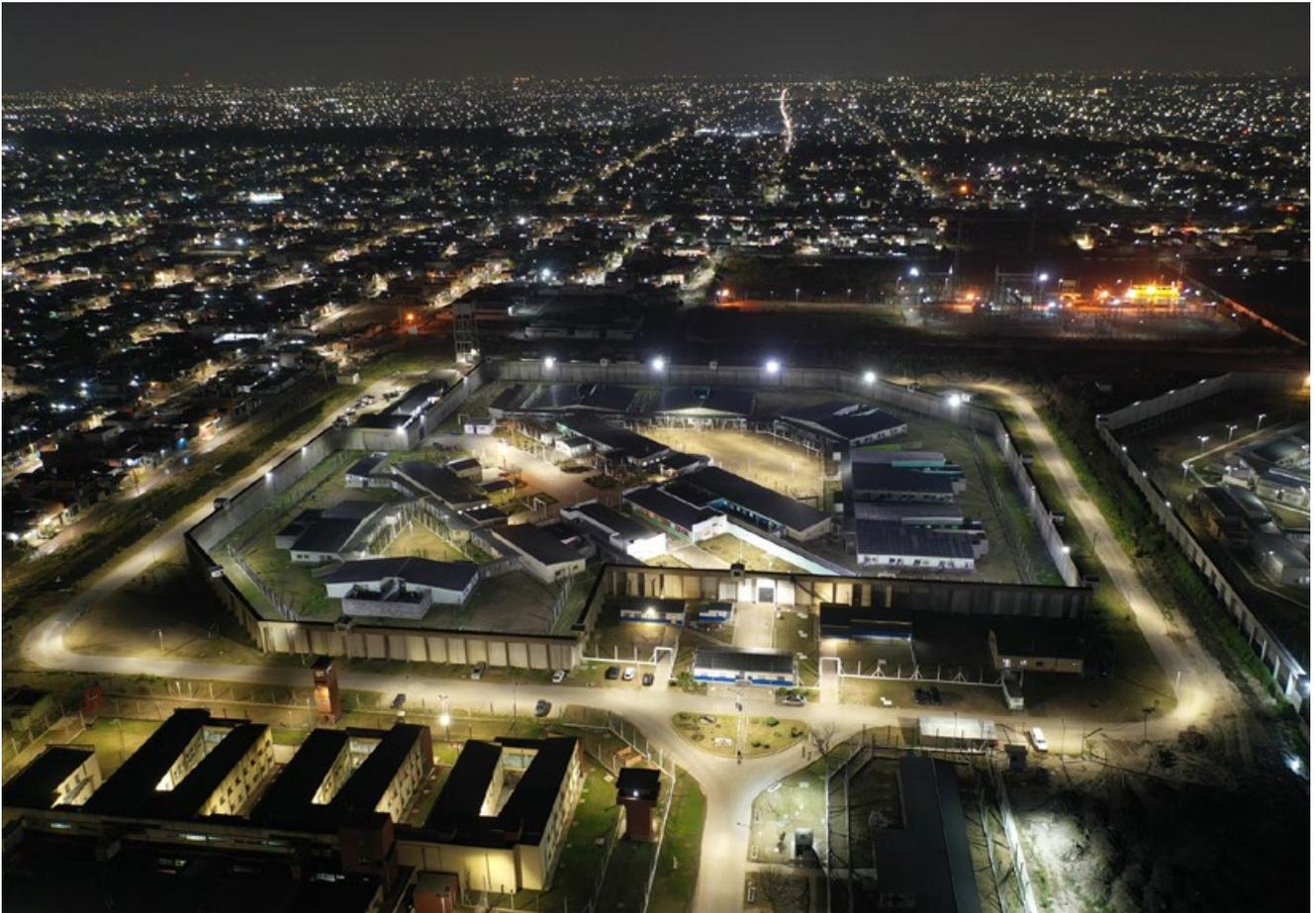
## Instalación de paneles fotovoltaicos

En 2023 el proyecto se extendió a 13 sucursales del **Banco Santander**, que en 2022 lo implementó en su casa Central. Cuenta en su totalidad con 212 paneles solares y una potencia instalada de 96,5 kWp, con una generación anual estimada de 145 MWh. Enel X realizó la logística, ingeniería, ejecución de obra, provisión de insumos y su puesta en marcha del sistema.



## Eficiencia energética en empresa líder en soluciones para la industria

Enel X instaló 285 paneles solares en altura sobre el techo de la empresa Proyecto GÖTTERT. La potencia total instalada es de 155 kWp, con una generación anual estimada de 225 MWh que representa un 45 % del consumo interno. Como resultado, se logró descarbonizar 67,05 tCO<sub>2</sub>eq/año.



### Proyecto de eficiencia energética en el Servicio Penitenciario Bonaerense

En el marco del acuerdo que la compañía lleva adelante con el Gobierno de la Provincia de Buenos y su Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se realizó en 2022 y finalizó en 2023 con la provisión, adecuación eléctrica e instalación de un nuevo parque lumínico led en la Unidad Penitenciaria N.º 57 y en la Alcaidía Departamental de Avellaneda. Con un total de 150 nuevas luminarias leds, se alcanza un 60% de ahorro energético, 100% de ahorro en mantenimiento y la consecuente mejora en la iluminación de la Unidad Penitenciaria. Desde el punto de vista de las funciones de los establecimientos, aporta mayor seguridad perimetral, mejora el ambiente de trabajo, colabora con una mejor calidad de vida de los internos e impacta de forma positiva en la seguridad de la comunidad vecinal.

### Luminarias más eficientes en las calles argentinas

La correcta iluminación de las calles es un elemento fundamental para la seguridad de los vecinos. El equipo de e-City de Enel X continuó trabajando en el proyecto Iluminación Inteligente (Smart Lighting) para hacer más eficientes las luminarias de diferentes municipios pertenecientes a su área de concesión. Así, en 2023 se instalaron luminarias con tecnología led para el alumbrado público en calles y avenidas de tres municipios bonaerenses: Lanús, 2.400 luminarias; Ezeiza, 1.000 luminarias; y Cañuelas, 950 luminarias.

## e- Home

### Seguros de Continuidad Eléctrica

La empresa también cuenta con una variedad de soluciones enfocadas en mejorar la calidad de vida de los hogares. En esta línea, durante el período bajo análisis la compañía se focalizó en estabilizar la venta del producto “Seguros de Continuidad Eléctrica” para pequeños clientes, a través de tres canales de venta, telefónico, agencias comerciales y agencias de cobranzas.

El Seguro de Continuidad Eléctrica, Protección Luz 360, es un producto adquirido a Compañías de Seguros y Compañías de beneficios complementarios de Seguros legalmente constituidas y autorizadas a operar en el país. El objetivo de este producto es brindar a nuestra comu-

nidad de clientes residenciales entre 18 hasta 70 años, un seguro de continuidad eléctrica conforme Resolución ENRE N° 581/2007 que cubre ante diversas situaciones previstas, al responsable de pago de la factura con una suma destinada a cubrir el pago de ésta. Adicionalmente, posee servicios de emergencia eléctrica dentro del hogar y otros beneficios adicionales ante determinadas contingencias de vida.

La adquisición de este seguro es voluntaria y se abona solo a través de la factura de energía

En 2023 se realizaron 37.833 nuevas activaciones vs 16.091 en el 2022.

## e-Mobility

### Venta de cargadores eléctricos

Enel X, como pionera en el desarrollo de distintas soluciones de recarga para vehículos eléctricos, sigue extendiendo su instalación en domicilios, comercios, empresas, para que los conductores de autos impulsados sin combustibles fósiles o híbridos tengan cada vez más alternativas de proximidad para poder abastecerse.

Este año se alcanzó la venta de 30 cargadores de autos eléctricos, los mismos corresponden a cargadores que fueron colocados principalmente por la automotriz Volvo.



# Naturaleza

GRI 3-3

## Acelerar la transición energética y optimizar los recursos

Enel y todas sus empresas en el mundo están conducidas con un modelo de gestión que se sustenta sobre el cuidado del Planeta. Dada la esencia de sus operaciones y negocios, la prioridad de la compañía es contribuir a acelerar la transición energética y la descarbonización de los sistemas productivos y económicos. Respetar y preservar la Naturaleza y la Biodiversidad.

Enel Argentina trabaja permanente en la mejora de sus estándares ambientales, optimizando los recursos con iniciativas transversales y multidisciplinarias, con innovación, con digitalización y promoviendo la economía circular en toda su cadena de valor. Esto se articula con su compromiso con la preservación de los ecosistemas donde se ubican sus plantas e instalaciones.

## Gestión integrada para proteger el ambiente

GRI 3-3

El proceso de toma de decisiones de la compañía tiene como objetivo, junto con la rentabilidad, la mitigación del cambio climático. Considera siempre sus impactos ambientales y sociales, en un marco de uso responsable de la ener-

gía. Para ello Enel Argentina cuenta con un sistema integrado de gestión de salud, seguridad en el trabajo, ambiente y calidad, como vehículo para planificar e implementar todas sus acciones, y para medir la sostenibilidad de su desempeño en un ciclo de mejora permanente. Las políticas que rigen este sistema de gestión se fundamentan en cuatro principios:

**01**

Proteger el ambiente y prevenir impactos.

**02**

Mejorar y promover la sostenibilidad ambiental de sus productos y servicios.

**03**

Crear valores y compromisos compartidos con contratistas, proveedores, usuarios finales y otros grupos de interés.

**04**

Cumplir no solo con las obligaciones legales, sino también con compromisos voluntarios que promueven comportamientos desafiantes en materia ambiental.

Todas sus empresas en la Argentina se encuentran certificadas bajo la norma ISO 14.001 de Gestión Ambiental.

## Gestión de riesgos derivados del cambio climático

### GRI 3-3

Enel reconoce y asume su responsabilidad en la mitigación de los riesgos asociados al cambio climático. Esto incluye la gestión de eventos extremos o graduales que puedan afectar la disponibilidad de activos e infraestructura (riesgos físicos), así como la adaptación a los requisitos de la transición energética hacia un modelo de negocio más sostenible (riesgos de transición). Con este compromiso, Enel se respalda en su Política N° 1157 sobre la Actividad de Promoción de la Política Climática.

### Medidas para la Prevención de Riesgo y Preparación en caso de incendios forestales

Los cambios de temperatura evidenciados en los períodos

estacionales, acentuados en los últimos años, ponen en alerta al sistema eléctrico, dada su exigencia, por ello el respaldo en el análisis y la planificación estratégica resulta una herramienta prioritaria a la hora de minimizar riesgos. Estas altas temperaturas no solo afectan el sistema energético, sino que también pone en riesgo la biodiversidad. En este marco, la compañía ha desarrollado su Instrucción Operativa nro. 3358 (2021), "Medidas para la Prevención de Riesgo y Preparación en caso de incendios forestales" que puedan afectar las instalaciones eléctricas por situaciones externas, olas de calor extremas, entre otros. Este documento enmarca directrices de prevención ante el caso de algún riesgo potencial de incendio forestal que afecte instalaciones eléctricas. Esta Instrucción describe las líneas de trabajo para emitir medidas preventivas específicas y de acciones de remediación, que deben armonizarse con las regulaciones locales.

## Monitoreo ambiental

Para poder identificar los impactos e implementar medidas de prevención y mitigación, las empresas de Enel Argentina cuentan con un proceso sistémico y estructurado de monitoreo ambiental, que además da cumplimiento a los requisitos legales vigentes en la materia.

En Enel Generación El Chocón, por ejemplo, se realizan entre otros, los siguientes monitoreos:

- Calidad de agua y fauna íctica de acuerdo con las pautas metodológicas establecidas por la Autoridad Interjurisdiccional de Cuencas (AIC).

- Calidad de agua de consumo humano y de descarga de líquidos cloacales.
- Caudal de consumo de agua potable para detectar a tiempo posibles pérdidas.
- Cobertura vegetal en sitios específicos conforme compromiso con la autoridad de aplicación.

También se realizan inspecciones trimestrales de depósitos transitorios de residuos especiales en Central Chocón y Arroyito.



Por su parte, Edesur realiza estudios de impacto ambiental para nuevas obras de tendidos de alta tensión, contando con un instructivo operativo de biodiversidad, que busca asegurar el equilibrio entre el desarrollo de infraestructuras y la conservación del ecosistema involucrado. El proceso garantiza que los aspectos y riesgos ambientales sean debidamente considerados y gestionados, minimizando los impactos negativos y promoviendo prácticas sostenibles en las operaciones. Adicionalmente se mapean zonas protegidas para la prevención de incendios forestales y se realizan inspecciones en centros de transformación de las redes de alta, media y baja tensión.

El monitoreo y seguimiento de desempeño ambiental también alcanza a empresas contratistas. Se realizan inspecciones mensuales a aquellos con riesgo ambiental alto y medio.

Por otra parte, y en cumplimiento de la legislación nacional sobre gestión de PCB<sup>(12)</sup>, se retiró el 100% de los transformadores contaminados. Edesur está trabajando en el retiro y tratamiento de otro lote conforme a la normativa provincial. Todos los transformadores reinstalados tienen refrigerante libre de PCB, con certificados de análisis. Además, se sigue gestionando la disposición final del PCB almacenado para su exportación.

Con referencia a campos eléctricos y magnéticos, se realizó el monitoreo preventivo de estos parámetros ambientales, en centros de transformación media y baja tensión, líneas y cables de alta tensión y subestaciones, con el objeto de reducir el riesgo de emisiones fuera de norma e identificar y evaluar potenciales perturbaciones a personas y/o equipos en zonas aledañas a la instalación.

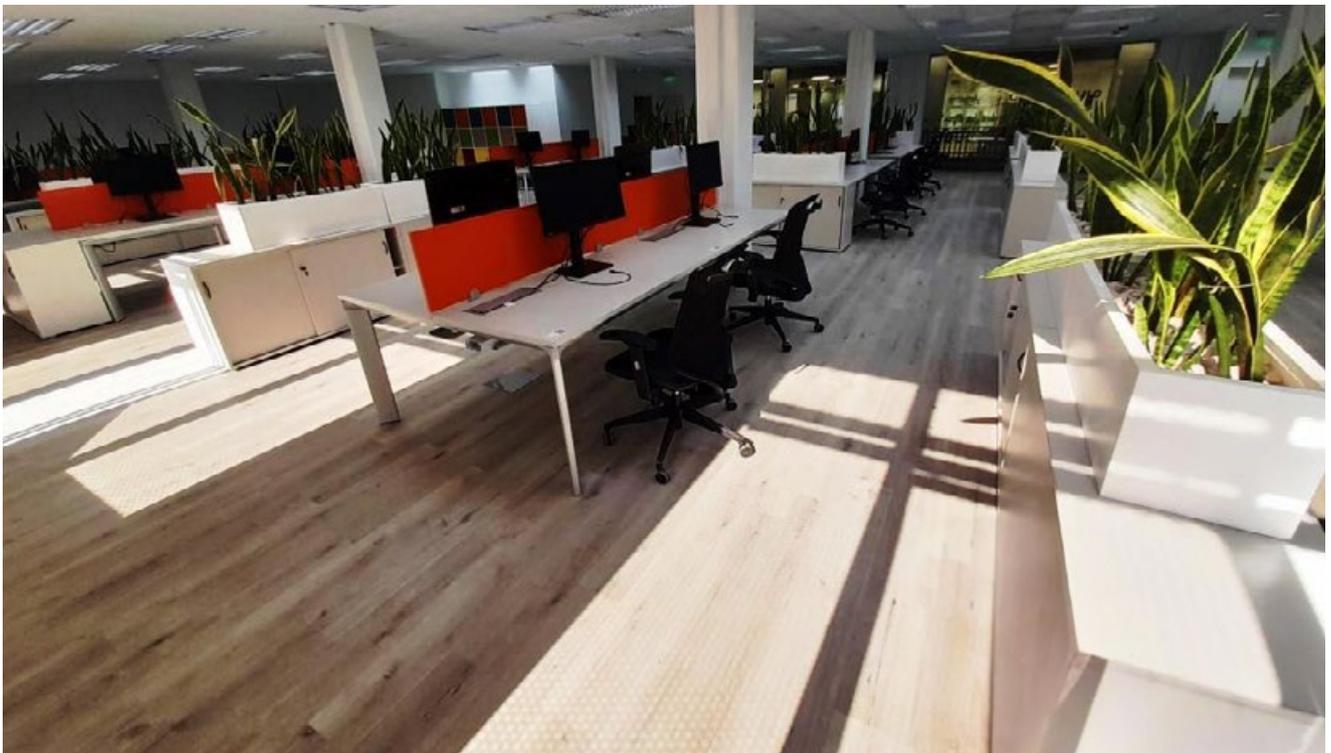
## Consumo y eficiencia energética

### GRI 3-3

El uso eficiente de la energía -tanto en las propias operaciones como por parte de los clientes o usuarios- y la reducción del uso de los combustibles fósiles en toda la cadena de valor, son los ejes de una gestión que apunta a reducir la huella de carbono en todas las actividades. En una matriz tan diversificada como la de Enel Argentina,

estos principios presentan diversos desafíos y diferentes formas de abordarlos.

Edesur planifica - al momento de realizar remodelaciones edilicias - la eficiencia energética previendo iluminación led, sensores de presencia para automatizar la iluminación y griferías con control de descarga. También la eliminación del gas natural (estufas y termotanques) en reemplazo por equipos de aire acondicionado y termotanques eléctricos.



(12) Ley Nacional sobre gestión y eliminación de los bifenilos policlorados

Durante el año 2023 se llevaron a cabo inspecciones en las distintas instalaciones a los efectos de verificar el adecuado cumplimiento de las normativas vigentes y lineamientos internos establecidos a nivel del Grupo. Dentro de las instalaciones controladas y evaluadas, se incluyen edificios administrativos, unidades operativas, depósitos, instalaciones técnicas, subestaciones y tareas en vía pública. Como consecuencia de los hallazgos relevados, se emitieron informes a los responsables de las respectivas unidades operativas, para corregir los desvíos, prever repeticiones y continuar con las actividades diarias. En cuanto a la reducción del uso de combustibles fósiles, Edesur gestiona con eficiencia su flota de 840 vehículos, generando indicadores para analizar el rendimiento del

combustible y el parque automotor. Con ese control y la implementación de especificaciones técnicas de vehículos sustentables en los nuevos contratos, se logró mantener -con respecto al período anterior- el consumo de combustible sobre kilómetros recorridos, favoreciendo la optimización y disminuyendo la emisión de CO<sub>2</sub> de la flota pese al incremento de ésta.

También se realiza el seguimiento de la huella de carbono a través de las empresas contratistas que prestan servicios de movilidad. Las cuestiones técnicas-operativas se complementan con acciones de sensibilización de los conductores a cargo de los vehículos.

## Uso responsable del agua

**GRI 3-3; 303-1; 303-2**

**El agua es esencial para la vida y en el mundo de hoy resulta un activo económico y geopolíticamente estratégico.**

Es la fuente productiva de Enel Generación El Chocón, que utiliza la fuerza hidráulica del desnivel en el curso del río Limay, en la Provincia del Neuquén. La producción de

energía renovable y ambientalmente amigable a través de este recurso se realiza bajo estándares de máxima eficiencia monitoreando el aprovechamiento, con indicadores de desempeño que se construyen con frecuencia mensual cuyo objetivo es el de preservar al máximo su utilización.

Asimismo, se mide y gestiona el uso cotidiano que, tanto en sus plantas como en todas las instalaciones y edificios de las empresas de Enel, se consume en el curso cotidiano de las distintas actividades.



## Vertido

Para lo referido a los impactos sobre fauna, flora y ambiente de los ríos y lagos, se utiliza la metodología de Evaluación de Riesgo Ambiental, disponible en sus plantas a través del Portal Global de Enel.

Desde que en 2021 se obtuvo la aprobación de las autoridades para implementar mejoras en la planta de tratamiento de efluentes cloacales del complejo hidroeléctrico El Chocón, las áreas técnicas y de soporte vienen trabajando en la actualización y mejora de ese proyecto. En forma periódica se realizan monitoreos de la calidad de vertido, a través de un laboratorio externo a modo de control.

**Durante el período reportado no se detectaron desvíos.**

Edesur no posee “Efluentes Líquidos Industriales” y tampoco extrae agua para consumo industrial, por lo tanto, no realiza ningún vertido. Los muestreos realizados en desagües pluviales de subestaciones y edificios de la Compañía tienen solamente carácter de monitoreo preventivo. Los sitios donde se efectúan las mediciones y su programación son seleccionados en función del criterio de prioridad ambiental de cada instalación.

## Gestión de residuos

### GRI 3-3; 306-1; 306-2

El modelo de economía circular adoptado por Enel a nivel global para la gestión de sus residuos, promueve un circuito virtuoso, a través del cual no solo se revalorizan los recursos, sino que se generan emprendimientos de alto impacto social. En este sentido, Enel Argentina desarrolla, con este propósito, diferentes alianzas con organizaciones y entidades gubernamentales en las comunidades donde opera<sup>(13)</sup>.

### Fomentar la conciencia integral en el manejo y la gestión de residuos

Enel Generación El Chocón clasifica los residuos en diferentes grupos según su composición. Además de los asimilables a los residuos domiciliarios, que se integran, en su mayoría, a nuevos destinos dentro de distintos procesos productivos, los residuos peligrosos o especiales son clasificados y gestionados en función de sus eventuales impactos.

Se cumplen todos los requisitos legales aplicables de las autoridades de control, en cuanto al acopio, rotulado, cuantificación y correcta segregación, también respecto de las habilitaciones de los transportistas y empresas tratadoras para el aprovechamiento o la disposición final, según corresponda. Con el objetivo de seguir en la reducción del volumen de residuos generados se ha extendido este compromiso al proveedor que realiza el servicio de limpieza industrial y a los contratistas de todas las áreas, recibiendo instrucción sobre

residuos, clasificación, obligaciones legales y gestión según categoría, entre otros aspectos.

En este marco, se realizaron mejoras en el depósito de residuos especiales del complejo el Chocón (ampliación de vereda y playón para carga de residuos con autoelevador, pintura de advertencia) y en el playón de rezagos (sellado de juntas y reparación de playa de hormigón, señalización de sectores de acopio y vías de circulación).

Como parte del entrenamiento periódico que se realiza para el mejor manejo de cualquier contingencia, en 2023 se realizó un simulacro de derrame en depósito de Residuos Especiales con personal de mantenimiento edilicio.

Cabe destacar que, en relación a prevención de derrames, en 2023 se realizó la adecuación del depósito de aceites, con impermeabilización del suelo, pintura de advertencia, señalización del sector de acopio y vías de circulación, entre otras acciones

(13) Para más información sobre las alianzas de Enel ver el capítulo de Compromiso con la comunidad – Eje “Economía Circular”.

### Rezagos industriales

Durante el período en consideración se retiraron 176 toneladas de rezagos industriales acopiados transitoriamente para ser enviados a una empresa dedicada a su reutilización y reciclado. Se recuperó el 64% de los residuos no peligrosos.

### Reducción de papel y cartón

En alianza con la empresa Neucor, ubicada en el parque industrial de Neuquén, se recicla papel y cartón desechados en las centrales para fabricar envases y embalajes para la industria frutícola. Durante el período se recuperaron 677 kilos.

### Reciclado

Se mantiene vigente el convenio de recupero de residuos con el municipio de la Villa El Chocón con una amplia gama de materiales (plásticos, caños de pvc en desuso, algunas estructuras metálicas, redes, etc).

### Compostaje

En el marco de las iniciativas ambientales se inició un proyecto de compostaje a partir de los residuos orgánicos generados en el comedor de la Central. La empresa contratista encargada del servicio del comedor se encarga de separar y coleccionar los residuos que luego son enviados al Vivero Municipal de Villa El Chocón para el proceso de compostaje. Durante el período del informe, a través del proceso de compostaje, los kilos tratados y recuperados da un total de 577 Kgs.

En cuanto a Edesur, en cumplimiento de la legislación vigente y utilizando las directivas del documento mandatorio de la compañía sobre Segregación, Almacenamiento y Disposición de Residuos, se realiza una rigurosa clasificación de los residuos, sólidos urbanos, inertes y peligrosos. Cada categoría cuenta con sus respectivos protocolos de almacenamiento seguro, manipulación y segregación.

Es importante destacar que, si bien el documento pone foco en los posibles impactos de los residuos de las operaciones propias, Enel también garantiza que las normativas vigentes en la materia se cumplan en toda la cadena de valor, (proveedores, contratistas, etc.)

Como parte de una efectiva gestión de los impactos derivados de sus operaciones y negocios, además de las cuestiones técnicas y regulatorias descritas anteriormente, Edesur capacita, forma y sensibiliza a todos los involucrados al interior y al exterior de la compañía, sobre los comportamientos responsables hacia el ambiente, promoviendo prácticas sostenibles. En 2023 se desarrollaron las Jornadas de Concientización en Gestión de Residuos. Se realizaron una serie de charlas y mesas de trabajo, de las que participaron personal propio involucrado en temáticas ambientales y de seguridad, así como empresas contratistas. 80 personas fueron capacitadas durante estos encuentros.



Estas sesiones de concientización fueron un espacio vital para el intercambio de conocimientos y experiencias. Se abordaron temas esenciales como la clasificación adecuada de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, y la importancia de prácticas seguras de almacenamiento y disposición. Además, se puso énfasis en la comprensión de los requisitos legales y normativos relevantes, incluyendo la Norma ISO 14001:2015 y leyes nacionales pertinentes. Por otra parte, para reforzar estos conceptos y actitudes,

en el Día Mundial del Ambiente se organizó una trivía interactiva diseñada para poner a prueba y enriquecer los conocimientos de los colaboradores. Sumado a esto, se realizó una campaña de recolección de llaves en apoyo a El Programa de Reciclado y Medio Ambiente de Fundación Garrahan, con estos materiales se fabrican: llaves, pica-portes, adornos, etc. Edesur entregó 20 Kg de llaves.

## Biodiversidad

### GRI 3-3

#### Plan de Biodiversidad El Chocón

Además del Plan de Acción Ambiental de Enel Generación El Chocón requerido por las autoridades de control, Enel Argentina tiene un Plan de Biodiversidad que busca compensar los impactos que pudieran derivarse de las operaciones. El primer paso fue la medición de la cobertura vegetal en sitios cercanos a los emplazamientos de la Central de El Chocón, luego de haber analizado índices de riqueza y abundancia vegetal para los puntos establecidos. A fines

de 2023 se inició el primero de los proyectos de mejora, con la revegetación de espacios de uso público. Se realizó la mejora de 3 espacios: rotonda de acceso a la central; en el mirador del lago; y en el vertedero, con plantación de flora nativa.

El fundamento de los proyectos es la plantación de especies nativas en espacios públicos con un diseño paisajístico ecosistémico, que permite integrar la estética y la conservación. El resultado son nuevos espacios verdes con especies autóctonas totalmente adaptadas al lugar y que generan las condiciones ideales para que la flora y la fauna local puedan ser preservadas.





## Estudio de Genoma de Salmónidos

En alianza con la Autoridad Interjurisdiccional de las Cuenecas Limay, Neuquén y Negro (AIC) y con la asistencia técnica del CONICET y de la Universidad Nacional de la Patagonia Austral, se inició un estudio sobre la estructura genética de las poblaciones de trucha arcoíris silvestre en el Río Limay. Este proyecto resulta de gran relevancia ya que al momento no existen investigaciones sobre este espécimen en el contexto de la biodiversidad local.

## Edesur y la preservación ambiental

Edesur, en su rol de distribuidora y comercializadora de electricidad de Enel Argentina, también ejecuta sus compromisos con la Política de Biodiversidad<sup>(14)</sup> de Enel para todos los países donde opera.

El proyecto "Biodiversidad en Red: Conectando la Energía con la Naturaleza" pretende realizar un relevamiento detallado de la biodiversidad en las áreas de influencia de las subestaciones eléctricas en el Gran Buenos Aires. El objetivo es crear un registro exhaustivo de la flora existentes, que servirá como herramienta fundamental para la conservación del medio ambiente y la educación comunitaria sobre su importancia. Además, los resultados del proyecto proporcionarán datos esenciales para la definición y el diseño de futuros proyectos e iniciativas ambientales, asegurando que la planificación de la infraestructura energética se realice de manera sostenible y en armonía con el entorno natural.

---

(14) IO-HSEQ-E-23-0026-EDES

# PERSONAS

Enel Argentina prioriza dos aspectos fundamentales: la innovación en servicios y la interacción activa con la sociedad, tomando al cliente como centro y a sus colaboradores como pilares en la construcción de un negocio sostenible. A través de soluciones innovadoras, la empresa busca una red confiable y segura para satisfacer las necesidades de sus clientes, avanzando hacia la descarbonización y electrificación sostenible, promoviendo alianzas productivas con los principales actores sociales y reconociendo a las empresas de su cadena de valor, como parte integral de su compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo.

## DOBLE MATERIALIDAD



### TEMAS MATERIALES:

- Compromiso con el cliente
- Gestión de personas, diversidad e inclusión
- Salud y Seguridad
- Cadena de suministro sostenible
- Participación de las comunidades locales y mundiales

## PILARES DEL PLAN DE SOSTENTABILIDAD



GRUPOS DE INTERÉS



DERECHOS HUMANOS

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



**1.137.523**

clientes con factura digital

**4.844**

consultas recibidas por WhatsApp por cada 10 mil clientes

**81.758**

horas de capacitación en salud y seguridad personal propio<sup>(15)</sup>

**1.124**

trabajadores de Edesur evaluados con 6744 horas hombre de capacitación

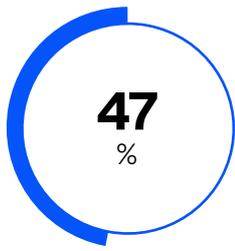
**36.285**

beneficiarios de proyecto de sensibilización en barrios vulnerables

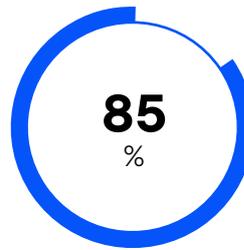
**78.415**

beneficiarios de proyectos de inversión social.

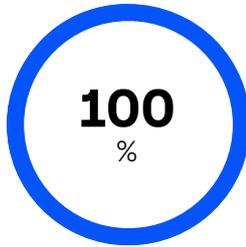
(15) Incluye Central El Chocón y Edesur.



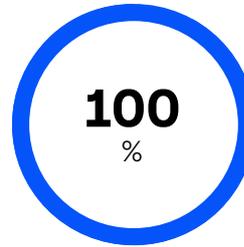
mujeres en plan de sucesión



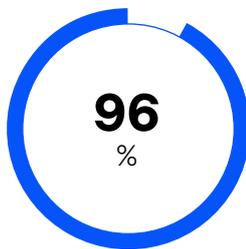
de las licitaciones de proveedores gestionadas con K de sostenibilidad



de contratistas y subcontratistas de Enel Generación El Chocón capacitados junto con el personal propio



de nuevos proveedores seleccionados de acuerdo con criterios ambientales y sociales



contratos formalizados con proveedores locales.

## Colaboradores

### Empoderar el desarrollo de las personas



#### Personas

- **132.491** horas de formación
- **185,38** horas promedio de formación por colaborador
- **11%** mujeres en procesos de selección
- **8** mujeres en posiciones gerenciales

Enel Argentina es una compañía enfocada en obtener resultados exitosos dentro de un marco de sostenibilidad, que prioriza el desarrollo de las personas en su organiza-

ción. El objetivo es que puedan tener un desempeño colectivo de excelencia, a partir de un desarrollo individual con sentido de equipo. Los programas, acciones y proyectos diseñados e implementados por la compañía van en esa dirección, entendiendo la formación y la actualización de las capacidades como una inversión.

El empoderamiento, en un entorno de flexibilidad responsable, se traduce en una gestión comprometida que valora el espíritu emprendedor de los colaboradores. En armonía con un ambiente laboral saludable y con formas de trabajo que permiten equilibrar la vida familiar, personal y profesional.

Además de promover el desarrollo, la inclusión y la diversidad al interior de la organización, Enel se involucra con las comunidades locales para buscar objetivos comunes y generar valor compartido. También interactúa con los terceros en su cadena de valor para alinear principios, y para conciliar las necesidades y los resultados de las operaciones.

## Nuestros colaboradores

GRI 2-7; 405-1

**14,2%**  
mujeres (514)

**85,8%**  
hombres (3108)



**8,15%**  
Menores de 30

**59,08%**  
Entre 31 y 50

**32,77%**  
Mayores de 50

Categoría laboral	Mujeres	Hombres	Total
<b>Gerencia</b> (Manager)	8	18	26
<b>Mandos medios</b> (Middle manager)	55	153	208
<b>Personal administrativo/profesionales</b> (White collar)	433	1006	1439
<b>Operarios</b> (Blue collar)	18	1931	1949

## Gestión del capital humano

GRI 3-3

La misión del equipo de (People Empowerment) es trabajar juntos para que cada persona disponga del espacio y de las herramientas para dar lo mejor de sí misma y para alcanzar sus propósitos.





Además de estos cuatro pilares, en 2023 se identificaron cinco Habilidades Poderosas que denominamos Power Skills, que serán necesarios desarrollar como vehículo para poder liderar el cambio en un escenario dinámico.

### **Inteligencia Emocional/Social**

para generar relaciones laborales saludables y efectivas.

### **Aprendizaje y Flexibilidad**

para promover la innovación y la mejora continua.

### **Comunicación Estratégica**

para crear y contar historias que permitan integrar y conectar con públicos internos y externos.

### **Seguridad Psicológica**

para brindar confianza y asegurar la colaboración efectiva en el entorno de trabajo.

### **Manejo de la Complejidad**

para poder cambiar el punto de vista y salir de los moldes al abordar y resolver situaciones desafiantes.

Esta estrategia alcanza todas y cada una de las acciones e iniciativas llevadas a cabo por las áreas de gestión Capacitación, Desarrollo, Calidad de Vida y Selección de Talento, junto con las políticas de Diversidad e Inclusión de Enel.

## **Top Employers 2023**

Obtener la certificación del Top Employers Institute, entidad global que desde hace más de 30 años evalúa a miles de compañías en unos 120 países es un reconocimiento de relevancia hacia la excelencia en la gestión de personas. Enel se enorgullece de haberla logrado en 2023.

En línea con la estrategia, las políticas y las acciones que se despliegan para dar forma a una cultura organizacional de alto rendimiento, estar considerado como uno de los mejores empleadores de la Argentina y del mundo es una significativa validación a esta tarea. Demuestra que la mejor manera de alcanzar los máximos



objetivos es generando un impacto positivo y perdurable en empleados, en clientes, en integrantes de la cadena de valor y en la comunidad, que esperan de Enel el cumplimiento de los más altos estándares en todos los ámbitos y en todos los niveles.

## **Desarrollo**

### **GRI 3-3**

La atracción y la fidelización de talentos son parte de los principios que guían la gestión de las personas en la organización, en tanto ellas son un activo valioso y diferencial para el éxito del negocio. En este marco, para que los colaboradores alcancen su máximo desarrollo se han identificado cuatro pilares estratégicos que conforman el Plan de desarrollo de Enel.



## Plan de desarrollo de colaboradores de Enel

### Pilares de acción

#### DESEMPEÑO

Evaluación del cumplimiento de los objetivos y las responsabilidades de cada colaborador, reconociendo sus logros y brindando feedback (devoluciones) constructivo para su mejora continua.

#### DESARROLLO Y EMPODERAMIENTO

Identificación y desarrollo de las competencias claves que requiere cada rol, ofreciendo oportunidades de capacitación, formación y certificación acordes a las necesidades y expectativas de cada colaborador.

#### POTENCIAL

Detección y fortalecimiento del talento de nuestros colaboradores, impulsando su crecimiento y preparándolos para asumir nuevos desafíos y responsabilidades.

#### INTEGRACIÓN Y FIDELIZACIÓN

Promoción de la comunicación, la participación y la colaboración entre las personas, creando un clima laboral positivo y una cultura de bienestar e inclusión.

## Desempeño

### GRI 404-3

Para poder ir siguiendo y acompañando este camino de desarrollo de las personas, Enel establece prácticas de evaluación y retroalimentación, sobre el principio de que no se puede mejorar lo que no se mide.

### Evaluaciones de Desempeño

Las mediciones se realizan en base a los objetivos, las competencias y las responsabilidades de cada cargo. El objetivo es identificar fortalezas, áreas de mejora y potencial de cada colaborador, así como el impacto de su contribución a los resultados de la empresa. En 2023 el ejercicio alcanzó al personal de convenio con la participación de 3.000 personas.

## Evaluación de Retroalimentación Abierta (Open Feedback Evaluation)

Una buena definición de las metas e indicadores a cumplir es clave para poder evaluar el desempeño. Junto con ello, un sistema de retroalimentación basado en la buena comunicación, en la confianza de ida y vuelta, y en el reconocimiento, es una oportunidad de aprender, mejorar y crecer, tanto para quien la recibe como para quien la da. Durante 2023 participaron 590 colaboradores de este tipo de evaluación.



- **590** de colaboradores evaluados
- **64%** hombres (377)
- **36%** mujeres (213)
- **100%** Gerencia (Manager) (26)
- **99%** Mandos medios (Middle manager) (207)
- **22%** Personal administrativo/profesionales (White collar) (319)

## Potencial

Otras acciones para fomentar el crecimiento y desarrollo de los colaboradores de Enel Argentina tienen su foco en el Plan de Sucesión donde los talentos pueden tener un proyecto de carrera y ser identificados como futuros líderes de la compañía.

### Programa Plan de Sucesión

Para asegurar la continuidad y el crecimiento del negocio es indispensable que los líderes de hoy identifiquen y contribuyan a formar a los próximos líderes. Con esta visión de mediano y largo plazo, Enel desarrolla su Plan de Sucesión, a medida de las personas y de las tareas, de manera dinámica. El plan tiene dos niveles respecto de la situación presente de aquellos colaboradores que pueden asumir roles clave: quienes ya están listos para dichos roles (Ready), y quienes tienen el potencial de hacerlo (Pipeline). Para ellos se diseñan planes con acciones específicas destinadas a mejorar sus habilidades y a prepararlos para el rol deseado.

El Programa Plan de Sucesión es un elemento crítico de la estrategia de la compañía, en tanto no solo promueve el desarrollo de los talentos en la organización, sino que facilita la transición de roles y la sostenibilidad de las operaciones.

Las etapas del proceso son tres: identificación, compartir, y confirmar. En este marco, los planes de acción se centran en las siguientes acciones de desarrollo:

- *Coaching*
- *Job Shadowing-Unique Action*
- *Job Shadowing*
- Mentoreo
- Entrenamiento

Entre marzo y diciembre 2023, se completaron el 100% de las acciones de desarrollo para los sucesores que transitaron por este proceso.

**46 % de mujeres en plan de sucesión gerencial**



## El ADN de la actitud

Bajo la premisa que la actitud es un componente mucho más profundo y complejo en el desarrollo de las personas. En 2023 Enel implementó este taller para personas que se encuentra dentro del Plan de Sucesión, con el fin de que, a través de herramientas de las neurociencias, se trabaje sobre la capacidad de adaptación y resiliencia ante los cambios que se presentan en el entorno laboral y poder cultivar una actitud positiva ante escenarios de cambio y nuevos desafíos. Este año participaron del taller 60 colaboradores y los temas tratados fueron: neurociencias, por qué cuesta cambiar, creatividad, flexibilidad.

## Desarrollo y empoderamiento

### GRI 404-2

Desde el empoderamiento y visibilización de las mujeres en la organización, hasta el coaching experiencial y el aprendizaje técnico, pasando por la introspección y el autoconocimiento, las iniciativas de trabajo integral con las personas son numerosas y abarcan diversas técnicas, herramientas y disciplinas. Esta mirada tiene en cuenta su desarrollo tanto laboral como personal, presente en toda su trayectoria en la compañía, desde el comienzo.

### Job Shadowing para nuevos ingresos

Técnica de aprendizaje que consiste en que un nuevo ingreso observe y acompañe a un colega experimentado en su trabajo, con el fin de adquirir conocimientos, habilidades y actitudes propias del puesto.

Participantes: **20**

Alcance: **Personal administrativo/profesionales**

### Círculos de mujeres



### **Descubre tu poder interior**

Desarrollo de la carrera y el potencial centrado en la introspección y autoconocimiento de las personas.

Participantes: **25**

Temas tratados: **Coaching – Rueda del autoliderazgo – Creencias y juicios**

Alcance: **Personal administrativo/profesionales**

### **Programa ELLA PUEDE (SHE CAN)**

Busca potenciar a las mujeres, aportarles –2 encuentros presenciales y 2 virtuales– herramientas de liderazgo y autoconfianza, y contribuir a que generen redes entre ellas.

Participantes: **40**

Temas abordados: **Redes, potenciar fortalezas propias, liderazgo, autoconocimiento**

Alcance: **Mujeres profesionales y administrativas de Enel Grids**

### **Círculos Lean In – Círculos de Mujeres**

Capacitación con la Metodología Lean In, que propone un espacio de aprendizaje, apoyo y acción para impulsar el protagonismo laboral femenino basado en cuatro encuentros mensuales de mujeres (“Círculos”): liderazgo, coaching, bienestar y finanzas; que potencian su confianza y desarrollo.

### **Nosotros (We) – Coaching para Mandos Medios de Enel Grids**

Son 4 encuentros de acompañamiento y colaboración transversal que realizaron 110 colaboradores de distintas áreas. Brinda la posibilidad de generar visión compartida. También aborda el manejo de la incertidumbre y las respuestas ante los desafíos o situaciones de crisis, a través del conocimiento de las experiencias de otros.

### **Yo/Nosotros (Me/We) – Coaching para Mandos Medios de Staff, Market & Service**

78 colaboradores participaron de 6 encuentros, 3 grupales y 3 individuales, con un coach profesional, que los acompañó en el desarrollo de su propio plan de crecimiento, para un mejor manejo de situaciones complejas, tanto laborales como personales.

### **Programa de Acompañamiento para Centro de Control**

En un espacio seguro y confiable, 80 participantes tuvieron la oportunidad de expresar, en 2 encuentros, sus sentimientos en el ambiente laboral. A partir de allí, se procuran cambios positivos para que cada uno incremente su involucramiento con la mejora del bienestar y el clima laboral.

### **Programa de Especialización – Escuela de Coaching 2023**

Incorporar el coaching ontológico como una competencia interna contribuye a diseminar sus valores y prácticas en el día a día de la organización. Es por eso que Enel Argentina decidió formar a colaboradores de la empresa en esa disciplina, con certificación de la Federación Internacional de Coaching (ICF), e ir creando una red interna de coaches propios. Con una duración de 15 meses en modalidad virtual, 12 personas participaron en 2023, para totalizar una red de 27 coaches en los tres años del programa.

### **Programa de Desarrollo para mentores**

14 mentores de Enel Argentina participaron del Programa Vinculación Empresa-Escuela organizado por la Asociación Empresaria Argentina (AEA). Los mentores acompañaron los proyectos educativos a cargo de jóvenes estudiantes de escuelas secundarias técnicas participantes de la convocatoria de AEA. Todos los colaboradores consideraron esta experiencia enriquecedora y de aprendizaje continuo, tanto para el mentor como para el estudiante.



## Integración y fidelización

Enel considera estos dos factores como clave para el bienestar de los colaboradores y por lo tanto, para su contribución activa y participativa en la gestión y ejecución de las operaciones.

Para ello, se han diseñado dos actividades:

**Conectándonos:** La circulación de información y el conocimiento de las mejores prácticas que la compañía implementa en cuanto a desarrollo de su personal, ayudan a sustentar el sentido de pertenencia. Este espacio tiene como objetivo difundir las cuestiones de interés, como beneficios, acciones de desarrollo e integración, capacitación, contenidos de la plataforma formativa eDucation.

También permite una comunicación de doble vía, para responder a las consultas e inquietudes.

**Se sumaron 200 participantes de áreas Administración y de Mercado.**

**Team Building:** Los equipos encuentran aquí un espacio fuera de su trabajo cotidiano para fomentar la integración, la cohesión y la confianza. La consigna es conocerse, divertirse y aprender juntos.

**Participaron en 2023, 452 personas de distintas áreas.**

## RESULTADOS DE FORMACIÓN 2023

**132.491**

horas de formación

**36,95**

promedio de horas de formación por colaborador



### Horas de formación por género

**14.728** total de horas de formación mujeres

**28,97** promedio de horas de formación mujeres

**117.762** total de horas de formación hombres

**38,27** promedio de horas de formación hombres



### Horas de formación por categoría laboral

**1.730,25** total de horas de formación Nivel gerencial (Manager)

**64,45** promedio de horas de formación Nivel gerencial (Manager)

**10.302,09** total de horas de formación Mandos medios (Middle manager)

**45,48** promedio de horas de formación Mandos medios (Middle manager)

**26.525,75** total de horas de formación Personal administrativo/Profesionales (White collar)

**18.516** promedio de horas de formación Personal administrativo/Profesionales (White collar)

**93.933,01** total de horas de formación Operarios (Blue collar)

**49,45** promedio de horas de formación Operarios (Blue collar)

## Capacitación

### GRI 404-1

Las personas que forman y dan vida a la organización con sus capacidades, sus conocimientos, sus habilidades y, sobre todo, su compromiso, son quienes hacen la diferencia para una operación y un negocio sosteniblemente exitoso.

Estas habilidades van más allá del conocimiento técnico tradicional, incluyen también las cualidades para establecer relaciones y desarrollar e implementar habilidades blandas tan relevantes como las técnicas. Para acompañar y sustentar esta visión, en lo que respecta a la formación y la capacitación de su personal, Enel desarrolla diferentes líneas de acción para:

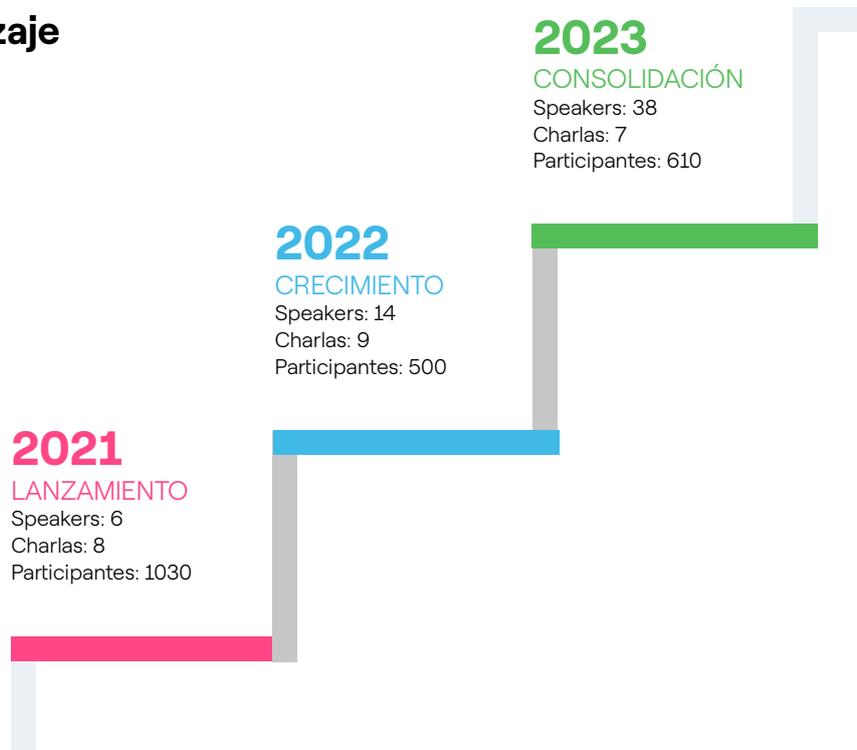
- Brindar oportunidades de desarrollo personal y profesional, mediante programas de formación continua a lo largo de toda la vida profesional.
- Generar el apetito tanto por la incorporación de nuevas competencias (Reskilling), como por la actualización y la optimización de las ya incorporadas (Upskilling).

## Comunidad de Aprendizaje

Durante 2023 se potenció el espacio colaborativo **Comunidad de Aprendizaje** impulsando el autodesarrollo, siendo el colaborador el protagonista de su evolución profesional, eligiendo las ofertas que mejor se adaptan a sus necesidades e intereses.

Esta Comunidad promueve la evolución digital, la modalidad de aprendizaje híbrida, el paradigma del *Learning Agility* y la gestión del conocimiento interno. Capitalizando de esta manera la experiencia interna, compartiendo conocimiento y enriqueciendo el aprendizaje.

## Evolución de las Comunidades de aprendizaje



## Contenidos elaborados por capacitadores internos



### Decálogo del influencer

Participantes: 40  
Satisfacción: 100%



### Presentaciones orales exitosas

Participantes: 15  
Satisfacción: 100%



### Eficiencia Energética

Participantes: 85  
Satisfacción: 100%



### Cómo empatizar con la audiencia

Participantes: 90  
Satisfacción: 100%

### Crea tu propia vida

Participantes: 120  
Satisfacción: 100%



### Planificación financiera

Participantes: 110  
Satisfacción: 100%



### Inteligencia artificial

Participantes: 150  
Satisfacción: 100%

## Comunidad de Aprendizaje

## Las Academias

Las academias de la Comunidad de Aprendizaje de Enel Argentina incorporan contenidos diseñados a medida de los equipos, de manera orgánica y alineada a los objetivos estratégicos de la organización.

### Comunidad de aprendizaje Academias



#### LIDERAZGO

Fomentar un liderazgo empático, centrado en el bienestar de los equipos y dúctiles para crear ambientes adecuados que habiliten a los equipos a prosperar en circunstancias desafiantes.

#### TÉCNICA

Desarrollar círculos de aprendizaje internos, formando capacitadores internos para potenciar este proceso.

#### INNOVACIÓN

Hacer de la innovación el trabajo diario de todos por medio de la ruptura de paradigmas y la creación de nuevas soluciones.

#### DIGITAL

Acompañar la transformación digital mejorando la eficiencia de los procesos y agilizando la toma de decisiones basadas en datos e incorporando conocimiento sobre nuevas tecnologías junto a referentes del mercado.

### Academia de Liderazgo

El desafío de los líderes de hoy es transitar exitosamente un "Liderazgo valiente", donde se conjugan los desafíos de un entorno local e internacional cambiante y preparar el terreno y las competencias para los líderes del futuro.

#### Nuevo modelo: el Liderazgo Valiente

Los líderes valientes son aquellos que se animan a tomar decisiones innovadoras, con una cultura donde la interpelación, la crítica y el error por la acción no son rechazados sino incorporados como parte de la mejora.

#### Programa Liderazgo Valiente

Destinado a los mandos medios con el objetivo de proveer herramientas para gestionar la transformación, comunicar generando sentido y motivar a los equipos. En este marco, durante 2023 se realizaron las siguientes formaciones:

- **Protagonizando el cambio:** formación para concientizar a los mandos medios sobre su rol protagónico en un contexto de incertidumbre y la necesidad de superar el miedo a los cambios.
  - **Gestión de la realidad:** para aprender a convivir con situaciones no deseadas y transformarlas en oportunidad a partir del adecuado manejo de las expectativas propias y ajenas y de la comunicación. El modelo de conversación. (Taller presencial)
  - **Profundizar el Modelo Grow:** para enriquecer el modelo de conversación anterior, integrando nuevos como rigidez vs flexibilidad; adaptación como insumo para la innovación; empatía como recurso para apalancar; templanza como contexto para la resiliencia. (Webinar)
- **Laboratorio práctico:** para realizar el análisis de casos reales capitalizando los intercambios de los participantes.
- **Team Building:** para internalizar a través de dinámicas lúdicas las herramientas brindadas en los encuentros anteriores.

Al finalizar el ciclo del Programa, 220 mandos medios realizaron cápsulas de concientización a través de la plataforma digital eEducation, como síntesis de lo trabajado para repasar los conceptos más destacados. Asimismo, se compartió este material online asincrónico a sus equipos lo que permitió cultivar una relación cercana con su líder, manteniendo conversaciones constructivas.

### Embajadores de liderazgo

Un grupo de colaboradores previamente capacitados para desempeñar ese rol transmiten buenas prácticas de liderazgo. La relación simétrica entre embajadores y colaboradores fomenta la confianza y una incorporación más fluida de los contenidos. Con 30 embajadores de liderazgo locales, en la Argentina se realizaron seis jornadas en las que participaron 70 personas.

### Programa Neuroliderazgo

Dirigido a los niveles gerenciales, este programa consiste en nueve encuentros en los que se vinculan las neurociencias y el liderazgo para contribuir a la generación de valor a través de la innovación, la sensibilización, las conductas y actitudes, la comunicación, la gestión del cambio y la disposición a la toma de decisiones. Este año participaron 18 gerentes.

### Academia Técnica

**Close to Business** es uno de los formatos más destacados de la Academia. Son encuentros virtuales sincrónicos, donde

colaboradores de Enel Argentina, especialistas en temas relacionados al negocio, comparten su conocimiento.

Los temas de los encuentros realizados este año fueron: Marco Regulatorio, Innovación, Seguridad de la Información, Mercado Eléctrico y Transición Energética. En total participaron 520 personas locales, y más de 100 colaboradores de otros países del Grupo Enel.

### Programas de Seguridad e Higiene y Capacitación Técnica

Para dar respuesta a las solicitudes específicas de Enel Grids y de la Central El Chocón, este año se realizaron las siguientes formaciones:

- Programa de Formación de Líderes Energéticos
- Mercado Eléctrico
- Diplomatura en Ciberseguridad
- Pérdidas de Energía en el Sector Eléctrico
- Talleres de Seguridad para Telecomunicaciones
- Diplomatura en Energías Renovables y Gestión de las Transiciones Energéticas
- Seminario Internacional de Regulación de Servicios Públicos y Cálculo de tarifas
- Programa de Actualización en Comunicación, Géneros y Sexualidades
- Maestría interdisciplinaria en Energía

### Capacitaciones a pedido de las áreas

Por su parte, las diferentes áreas de la empresa demandan capacitaciones técnicas de valor para el desempeño de sus tareas y roles.

Curso	Área requirente	Temática	Cantidad	Participación
<b>Modelado de Procesos y BPMN</b>	Calidad de Sistemas y Procesos	Metodología para el modelado de procesos en un formato de flujo de trabajo, ágil y fácil de comprender.	9 ediciones de 16 horas cada una	55 colaboradores
<b>Capacitación de Líderes de evacuación</b>	HSEQ	Cumplimiento de la Ley 5.920 CABA sobre Sistema de Autoprotección.	4 ediciones en el edificio San José, 1 en Río de la Plata y 1 en General Paz.	106 líderes de evacuación.
<b>Talleres de RCP y Primeros Auxilios</b>	Todas las áreas	Accionar rápidamente en caso de una emergencia, maniobras de RCP y conocimientos básicos de primeros auxilios.	16 ediciones	+300 colaboradores del Edificio San José.
<b>Taller de Conversaciones efectivas</b>	Equipo <i>Customer Engagement</i> y equipo <i>Commercial Operations</i> de Enel Grids	Efectividad de las conversaciones con clientes internos y externos; resolución de situaciones difíciles de manera efectiva; sensibilizar la escucha activa; fortalecer la actitud colaborativa; proactividad; toma de decisiones.	1 edición para cada equipo de 7 horas	24 colaboradores
<b>Curso Storytelling y Oratoria</b>	Todas las áreas	Potenciar la comunicación profesional a través de técnicas de narración efectivas y habilidades de oratoria, captando la atención de la audiencia a través de mensajes poderosos y persuasivos.	1 edición	25 colaboradores



### Idiomas

Contar con este programa que incentiva el conocimiento de distintos idiomas en una compañía multicultural como Enel, facilita la comunicación efectiva entre equipos internacionales, mejora la colaboración y reduce malentendidos. Además, promueve la diversidad, aumenta la adaptabilidad cultural y contribuye a mejorar las relaciones comerciales con clientes y socios en diferentes partes del mundo.

Por esa razón, Enel Argentina brinda talleres de inglés y de italiano para los colaboradores que por sus funciones requieran reforzar el dominio del idioma. En noviembre de 2023, se iniciaron además clases grupales para 60 colaboradores en función al nivel de conocimiento.

### Academia de Innovación<sup>(16)</sup>

**Enel trabaja para hacer de la innovación la labor diaria de todos por medio de la ruptura de paradigmas y la creación de nuevas soluciones.**

### Power People Podcast

Enel trabaja con una visión de actualidad y futuro, buscando utilizar todas las plataformas y canales que brindan las nuevas tecnologías.

### Explorar para Innovar

Ciclo de charlas de cuatro encuentros con referentes de la innovación, organizado por Idea Hub Argentina.

### Curso online Economía Circular

Consta de ocho módulos con actividades para aprender sobre la economía circular, los nuevos modelos de negocio y su aplicación, las métricas e indicadores de circularidad. Disponible en la plataforma eDucation.

### Talleres Abiertos

- **Solución Creativa de Problemas:** nuevas perspectivas y soluciones innovadoras para superar los obstáculos y alcanzar los objetivos.
- **Facilitación:** liderar equipos en procesos de innovación.
- **Lean Startup:** desarrollo de ideas de negocios innovadores.
- **Pensamiento de diseño:** diseñar y crear productos y servicios desde el punto de vista del cliente.

### Academia Digital

**La transformación digital es un desafío y a la vez un vehículo para mejorar la eficiencia de los procesos y agilizar la toma decisiones basada en la ingeniería de datos.**

(16) Para más información, ver sección de Innovación en este Informe.

### Curso de Power BI

Permite transformar datos en visualizaciones interactivas dinámicas, encontrando soluciones a problemas complejos y generando reportes de calidad. Este año se realizaron cuatro ediciones en dos niveles consecutivos (básico y avanzado) con la participación de 160 colaboradores de distintas áreas.

### Humanos e Inteligencia Artificial

Se organizó un taller virtual con especialista en el tema. Allí enumeró los 4 valores que establece la UNESCO para que los sistemas IA trabajen por el bien de la humanidad y planteó la aplicación de la IA en la industria de la energía.

### El valor de los datos personales y su protección

Junto con el área Oficina de Protección de Datos, se realizaron encuentros con todos los equipos de Enel Argentina, para sensibilizar sobre los derechos del individuo al acceso, rectificación, actualización y supresión de datos personales, y la relevancia de la ciberseguridad.

### Cursos The Red Pill

Disponibles en eEducation para estar prevenidos ante malware, phishing, entre otros, y saber cómo reportar un problema de ciberseguridad los cursos son dirigidos a todo el personal de la compañía.

### Tech Experience

Ciclo de charlas sobre Tecnología, Sistemas, Innovación y Digitalización en empresas de energía, para compartir experiencias y conocer nuevas tendencias y tecnologías, como la Inteligencia Artificial Generativa. Asistieron miembros del Comité País y directivos de la empresa.

## Selección y atracción de talentos

### GRI 401-1

**302** nuevos colaboradores

#### Ingresos por género

 **267**  
hombres

 **35**  
mujeres



- **18** nuevos pasantes
- **266** técnicos/as
- **16** mujeres técnicas
- **11%** ingresos de mujeres
- **55%** mujeres entrevistadas

Además de definir los principios, las herramientas y los criterios principales para realizar el proceso de reclutamiento y selección, la Política de Selección de Talentos de Enel contempla las necesidades actuales y futuras del negocio, así como asegura la objetividad, la transparencia y la igualdad de oportunidades. Este marco se encuentra en línea con los estándares del Modelo de Compliance de Enel Argentina, que requiere de los postulantes una declaración de cualquier situación susceptible de generar un conflicto de interés. Además, vale destacar que todos los procesos de reclutamiento se realizan de manera virtual.

### Porcentaje de mujeres en las listas finales de selección

En 2023 Enel Argentina superó el objetivo global de Enel, que establece que las listas finales de selección estén integradas equitativamente al 50% entre hombres y mujeres. A nivel local, el 55% de los entrevistados este año fueron mujeres, tanto para posiciones reclutadas externamente, como para posiciones junior y pasantías.

### Consolidación del sentimiento de pertenencia

Todos los ingresantes reciben una carpeta de inducción desde el primer día con las políticas a las que deben adherirse y donde se incluye una descripción de los principios, valores y herramientas que los acompañarán durante toda su trayectoria en la compañía conformando una hoja de ruta para su carrera.

### Alianzas con Instituciones Educativas

Como parte de la atracción de talentos, en 2023 se firmaron dos Acuerdos Marco con Universidades de Buenos Aires para incorporar pasantes en el marco de la Ley 26.427. También reforzamos el vínculo con el Instituto de Educación Técnica y Formación Profesional 13 de Julio, incorporando 42 colegas formados en esa institución.



Los directivos, sponsors de estas iniciativas, reafirman la importancia de sumar nuevos talentos generando sinergia en los equipos.

## Calidad de vida y bienestar

Un entorno saludable y responsablemente flexible, en el que los colaboradores puedan conciliar y desarrollar de manera equilibrada su vida familiar, personal y laboral/profesional, es la mejor garantía del compromiso y permanencia de los mejores recursos.

### Contener y garantizar el cuidado de las personas

Los pilares sobre los que se asienta el cuidado de la calidad de vida del personal son: impulsar actividades relacionadas con el bienestar emocional y psicológico, la prevención de salud y la implementación de iniciativas de diversidad e inclusión.

## Bienestar emocional y psicológico

### Programa de Asistencia al Empleado (PAE)

Asesoramiento profesional confidencial y gratuito a todo el personal, en caso de que se vean afectados por conflictos psicológicos, legales, financieros, etc., a nivel personal, familiar y/o laboral. Este servicio está dirigido a empleados y familiares convivientes o no convivientes. Cuenta con apoyo y orientación personal las 24 horas los 365 días del año. También ofrece asistencia en la realización de trámites como matrimonio, maternidad, etc. y este año se incorporó un nuevo tópico, el cuidado de las mascotas.

### Prácticas del bienestar laboral

Consejos para lograr un ambiente libre de stress y mantener un equilibrio entre vida personal y laboral.

### Yoga y Osteopatía dentro de la compañía

Pausas activas para mejorar la calidad de salud en los tiempos laborales.

### Taller de duelo

Para acompañar a los colaboradores y familiares, que sufran la pérdida de un ser querido.

## Prevención de salud<sup>(17)</sup>

Desde PyO se realizan acciones interdisciplinarias junto al área de HSEQ Salud, con el objetivo de abordar focos de interés y generar proyectos que vinculan temáticas de cuidado y prevención, prioritarios para la compañía y para sus colaboradores. Algunas de las actividades orientadas a la atención en salud fueron:

**Vacunación antigripal:** concientización sobre la importancia de vacunarse contra la gripe en grupos de riesgo diferenciando esta de la vacuna del COVID así como la información sobre la importancia de ésta y otras enferme-

dades. En ese marco la compañía pone a disposición y en sus dependencias, la vacunación gripal para sus colaboradores en forma gratuita.

**Prevención de cáncer de mama:** taller virtual para fomentar la prevención temprana. **Se sumaron 211 participantes.**

**Ecógrafo en compañía:** para las colaboradoras que quisieran realizar el estudio, con el fin de prevenir el cáncer de mama.



## Diversidad e Inclusión – El desafío ético

La diversidad es una característica inherente a la condición humana. Aceptar las diferencias, respetar al otro en forma integral, es el reto moral de cada individuo y un gran desafío ético para aquellas empresas, organizaciones, dirigentes, que juegan un rol como agentes sociales, económicos o políticos.

Enel asume el compromiso de trabajar por un presente y un futuro más equitativos e inclusivos. Desde el lugar que le toca ocupar, que es el de una empresa que genera y distribuye energía, brinda una cantidad de oportunidades para ser consecuente con el compromiso. Desde su cultura organizacional hasta sus acciones con los usuarios,

(17) Para más información ver sección de Salud y seguridad en este Informe.

especialmente aquellos en condición de vulnerabilidad; desde el cuidado del ambiente hasta el respeto y articulación con las comunidades en su entorno.

En este marco, algunas de las acciones e iniciativas que se realizaron durante 2023 fueron:

- **Día de la Mujer:** recorrido de los derechos de las mujeres del siglo XX en la Argentina, junto con Florencia Plomer.
- **Día de la Diversidad Cultural:** junto a Emanuel Ntaka se exploró la diversidad y la interculturalidad relacionadas con la comunidad afrodescendiente y sus aportes en la Argentina.
- **Día del Orgullo:** charla abierta sobre los mitos y prejuicios en la vida cotidiana, construyendo espacios seguros para las personas del colectivo LGBTQ+.
- **Infancias:** crianza positiva y autismo en la niñez, dos webinars para crear conciencia, inclusión y respeto hacia la niñez.
- **Día Internacional de las Personas con Discapacidad y el Día de los Derechos Humanos:** una referente importante en materia de diversidad y discapacidad, brindó una charla sobre el concepto de resiliencia en primera persona, dando visibilidad y poniendo en agenda a estos temas.
- **Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer:** generación de un espacio interactivo donde mostrar cómo las distintas formas de violencia están naturalizadas en la vida cotidiana y cómo desactivarlas generando conciencia.

**1.184 participantes totales**



## Programa Mamá y Mamá (Mom&Mom)

La implicancia de la maternidad en la vida de las mujeres profesionales sigue siendo un tema para atender, tanto desde el punto de vista personal como desde el desarrollo de sus carreras. Para que las nuevas mamás puedan transitar de manera más fluida y natural su regreso al trabajo, este programa las acompaña desde que van a ser mamás hasta su reincorporación luego de la licencia por maternidad.

## Primera Encuesta de Diversidad e Inclusión de Enel

Para conocer la opinión de los colaboradores, en 2023 se realizó la primera **Encuesta de Inclusión y Diversidad en Enel**, para obtener información precisa sobre las percepciones de los colaboradores en diferentes países.

## Actividades de integración

Promovemos iniciativas para mejorar el clima laboral, entre ellas:

- **Maratana:** se trata de un evento en el que se conjugan la actividad física, la cultura italiana y la acción solidaria, auspiciada por Enel. Los colaboradores de Enel Argentina fueron invitados a participar de una jornada alegre y positiva, durante la cual tuvieron la oportunidad de compartir y disfrutar actividades entre colegas.
- **Copa Eneleta:** torneo de fútbol masculino y femenino realizado en Buenos Aires y en Neuquén. El deporte es una práctica que promueve la interacción y el sentido de

equipo, en este caso entre colaboradores de diferentes áreas de trabajo.

- **Día de la Familia:** realizado en Buenos Aires y en Neuquén, esta actividad genera no solo la integración entre los colaboradores, sino también un encuentro entre la vida familiar y laboral. Una jornada de gran alegría y emoción para todos.
- **Cenas Navideñas y de Año Nuevo:** el personal que se encuentra prestando servicio de guardia en esas fechas recibe en su lugar de trabajo una cena personalizada.



## Beneficios

GRI 401-2; 404-2

Enel brinda beneficios especiales para acompañar a los colaboradores en diferentes momentos de su vida personal.



### Plataforma de beneficios

- Reintegro por guardería y cuidadores
- Obsequio Navideño
- Kits escolares, nacimiento, graduación y reconocimientos especiales



### Descuentos para empleados

- Telefonía
- Gimnasio
- Universidades
- Seguro de vida y automotor



### Licencias

- ¡Vuelta al Cole!, para acompañar a tu hijo al 1° día de Clases
- ¡Hoy es tu día! – día libre en las fechas de cumpleaños
- Licencia por trámites por discapacidad: 3 días
- Unión Convivencial igualada a licencia por matrimonio
- Licencias por reafirmación de sexo: 10 días hábiles
- Trámites personales: 5 días anuales
- Días de estudio: 12 días anuales
- Mudanza: 2 días hábiles
- Licencia parental extendida: 6 meses por maternidad, 10 días hábiles por paternidad, igualdad de maternidad o paternidad por adopción, 6 meses para maternidad/paternidad en parejas del mismo sexo o familiar monoparentales.

# Cientes en el centro

GRI 2-6; 3-3

## Una visión centrada en escuchar la Voz del Cliente.

La compañía tiene puesto su foco de trabajo en dos ejes fundamentales. Desde el punto de vista de la prestación del servicio, Enel Argentina permanentemente está desarrollando soluciones innovadoras para disponer de una red confiable y segura que satisfaga las necesidades de hogares, industrias y comercios, así como de espacios y entidades públicas, con una infraestructura que apunte a la descarbonización del modelo energético y a la electrificación sostenible.

Por otro lado, trabaja intensamente en la mejora de todos los canales de comunicación y atención, con una mirada abarcadora e inclusiva. Estar a la vanguardia con las opciones digitales que brinda hoy la tecnología se compatibiliza

con el cuidado de la atención presencial para aquellos que no están digitalizados, con especial foco en personas con necesidades especiales.

Esta labor tiene como objetivo principal: mejorar la comprensión de los clientes, realizar encuestas y análisis de satisfacción, adoptar nuevas formas de interacción y seguir promoviendo una cultura centrada en el cliente.

Los clientes activos se clasifican en tres categorías: residencial, general (comercios, pequeñas industrias) y grandes clientes. En total, a través de la distribuidora Edesur, se abastece la demanda de **2.659.292** clientes y desde esta compañía se centraliza la relación con este público.



### CANTIDAD DE CLIENTES



## PRINCIPALES SEGMENTOS DEL NEGOCIO



## Experiencia del cliente

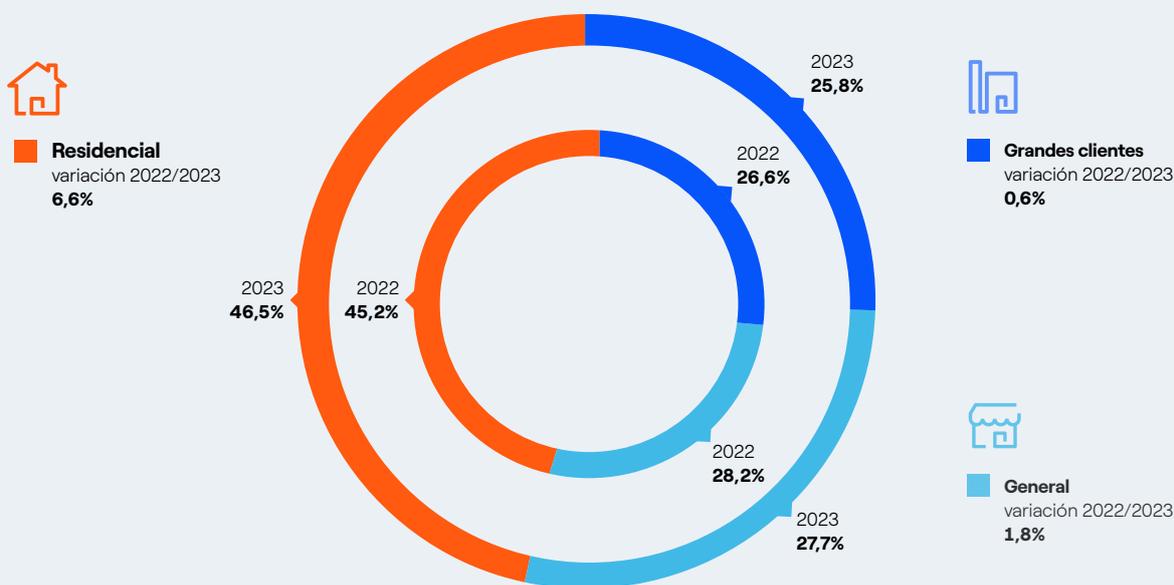
Un cliente satisfecho es aquel que se siente valorado y que percibe positivamente su interacción con la compañía, así como con sus productos y servicios, por lo que el cumplimiento de sus expectativas es el foco para llevar un proceso de mejora continua centrado en el cliente.

Se trata de contar con las herramientas para “escuchar” la Voz del Cliente, para ponerlo en el centro de las decisiones comerciales y entender su relación con la compañía como un viaje (*Customer Journey*), un encuentro dinámico, por lo general de largo plazo, donde tanto el cliente como Enel, evolucionan y deben confluir.

En la búsqueda de nuevas herramientas, en 2023 nació Comunidad CX, un programa de sensibilización dirigido a colaboradores de las áreas de atención y Back Office, que funciona como un espacio de participación interna que brinda, capacitaciones e intercambio de experiencias, para mejorar y agilizar sus tareas.

A nivel global, y para sostener esta cultura en forma integral y transversal al interior de la compañía, Enel ha identificado tres pilares: Escucha activa, Simplificar la vida del cliente y Construir futuro.

## DISTRIBUCIÓN DE LA VENTA POR TIPO DE CLIENTE



## PILARES DE LA CULTURA DE EXPERIENCIA



### 1. ESCUCHA ACTIVA:

Tratar al cliente con respeto y amabilidad y estar abierto a la comprensión de sus expectativas y necesidades, para llegar con soluciones prontas, simples y concretas.



### 2. SIMPLIFICAR LA VIDA DEL CLIENTE:

Usar lenguaje comprensible y siempre cumplir las promesas de valor. Ser eficientes como forma de respetar su tiempo.



### 3. CONSTRUIR FUTURO:

Acelerar la electrificación sostenible, anticiparse a las necesidades de las familias, las empresas y las ciudades. Para ganar confianza.

Además de escuchar al cliente, gracias a la interpretación de datos disponibles, Enel busca hacer una adecuada priorización de sus necesidades y expectativas, para nutrir el "Ecosistema Enel" hacia una electrificación más inclusiva y sostenible. Entre las herramientas utilizadas, se encuentran las encuestas de canales de atención, encuestas de *Customer Journeys* y además la encuesta relacional. En todas ellas se miden indicadores cuantitativos y también se releva información cualitativa a través de preguntas abiertas que son insumo para mejoras y nuevas acciones.

## Lanzamiento de la Comunidad Customer Experience (CX)

En 2023 se generó este espacio para el personal que trabaja en las áreas de atención al cliente, y back office con encuentros mensuales. Partiendo de la premisa de que el conocimiento y la integración entre colegas, su sentimiento de pertenencia a una comunidad y la capacitación en herramientas digitales, permiten una vía efectiva para estar más cerca del cliente.

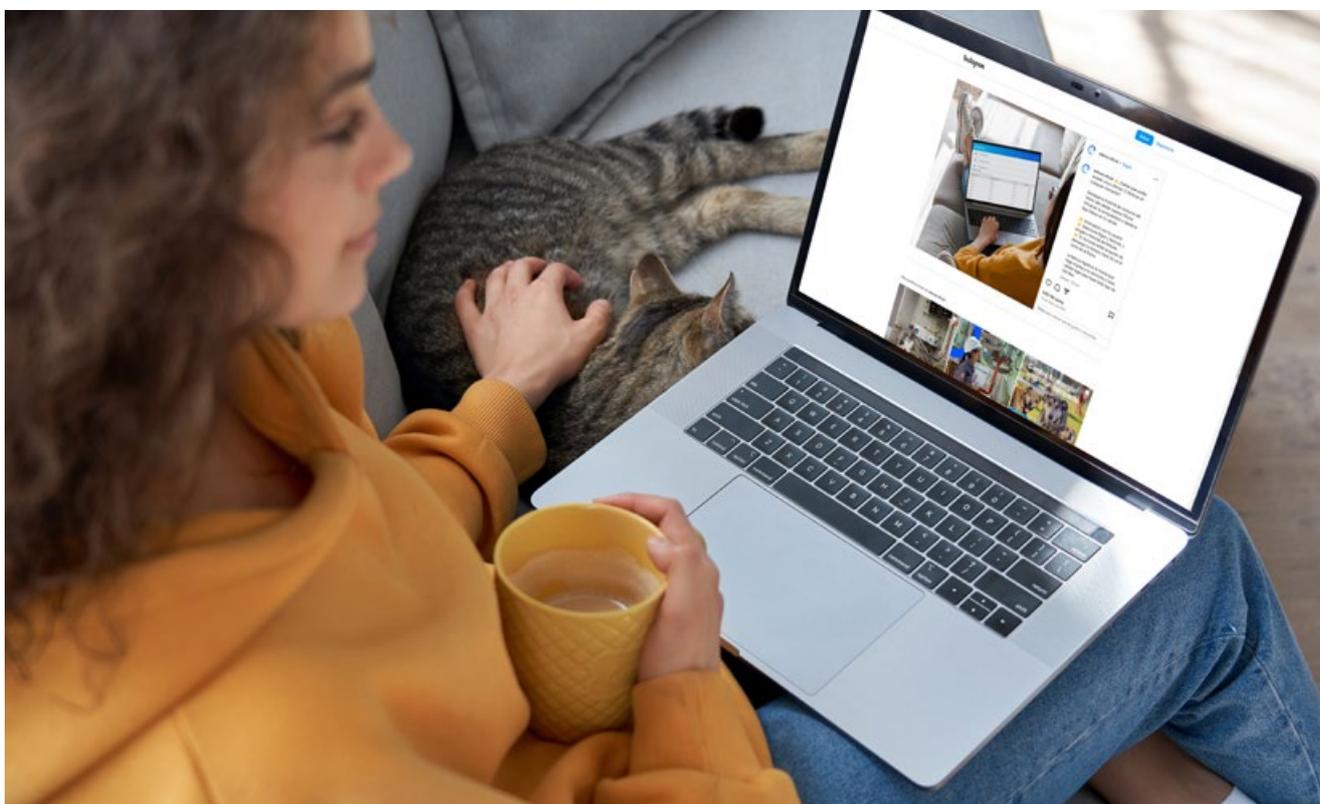
En estos encuentros se gestionan consultas, comparten inquietudes y se analizan casos de estudio para así conocer con mayor profundidad las opiniones y expectativas de los clientes de Edesur. También se busca sensibilizarlos sobre los comentarios y opiniones de los clientes, compartiendo resultados de encuestas, análisis de datos, e indicadores sobre desempeño

## Satisfacción del cliente

Al igual que en años anteriores, se continúa con el proceso de la Voz del Cliente (medir/analizar/actuar) realizando encuestas de satisfacción de los clientes que interactúan con canales de atención (Call Center, Oficinas Comerciales, Whatsapp, Web, App y Redes Sociales) con la medición de los siguientes indicadores: satisfacción general, esfuerzo, resolución y NPS ( Net Promoter Score) herramienta que propone medir la lealtad de los clientes de la

empresa basándose en las recomendaciones, con ella se identifican los puntos críticos para solucionar de manera colaborativa entre las áreas comercial y técnica.

En paralelo a estas consultas, se realiza la encuesta NPS Relacional con preguntas abiertas en la que el cliente puede dar su opinión en relación con la satisfacción y sumado a ello también se lleva adelante la encuesta NPS *Customer Journeys* para conocer sus experiencias con la compañía.



## Información al cliente, basada en datos

### Factura digital

Para dar continuidad a su compromiso ambiental con la reducción del uso de papel, Enel Argentina realizó nuevas acciones para fomentar el uso de la factura digital. Se realizaron campañas en Facebook, Instagram y Twitter, además de la incorporación de información y adhesión simple en la App Edesur. Al cierre de 2023, **1.137.523 clientes** se encuentran recibiendo la factura digital.

### Calculadora de Consumo

Ahorrar energía eléctrica es un compromiso de todos. Enel realiza esfuerzos para desarrollar soluciones en pos de la descarbonización de la electricidad como clave de la sostenibilidad. El cambio climático exige también a los clientes su accionar en el uso eficiente de la electricidad. Conocer y entender el consumo de cada hogar, pequeño comercio o empresa, representa información valiosa

para gestionar ahorro económico y una herramienta para tomar decisiones responsables en favor del cuidado del planeta.

Edesur pone a disposición en su sitio web<sup>(18)</sup> la Calculadora de Consumo a fin de saber cuánto consumen los artefactos que están conectados a la red. Esta herramienta

permite registrar todos los elementos eléctricos, incluidas las lámparas de luz, y estimar las horas de uso diario. El simulador hace una sumatoria del gasto mensual, por ambiente o por categoría de aparato. Así, el cliente puede entender el impacto del uso diario de sus artefactos o dispositivos y planificar sus ahorros.



## Subsidios

### Segmentación de clientes

Durante 2023 se realizaron audiencias públicas para definir un nuevo esquema tarifario, con quita gradual de subsidios y cupos de consumo, aplicable a los servicios de electricidad, de gas natural y de agua corriente.

En el caso de la energía, para ese año el Ente Regulador estableció una nueva segmentación con el objetivo de asignar los subsidios a la energía según la capacidad económica de los hogares, manteniendo los mismos en aquellos con ingresos bajos y medios que requieren de la asistencia estatal, avanzando hacia un acceso más justo a los servicios energéticos.

Para ello, se establecieron tres grupos segmentados por niveles:

- **Nivel 1:** hogares con ingresos altos, a tarifa plena.  
**847.723 (36%)**

- **Nivel 2:** hogares con bajos ingresos o que cuentan con una tarifa social.

**1.018.591 (43%)**

- **Nivel 3:** hogares con ingresos medios. Tarifa hasta los 400 kWh mensuales.

**487.746 (21%)**

Además de los ingresos, la segmentación considera bienes inmuebles, autos, activos societarios, etc.

### Tarifa social<sup>(19)</sup>

Es el mecanismo implementado y otorgado por el Estado para garantizar el acceso a los servicios por parte de los sectores vulnerables.

En 2023 quienes pudieron solicitar la tarifa social de electricidad fueron:

- Jubilados o pensionados o trabajadores en relación de

(18) <https://www.edesur.com.ar/servicios-al-cliente/calculadora-consumo/>

(19) [https://www.edesur.com.ar/servicios-al-cliente/tarifa-social/?gad\\_source=1&gclid=CjwKCAiAt5euBhB9EiwAdkXWO-y4HMyHjWIAftTvLppX854MRqR-mJaadCVCzwMtM8IYK\\_Dc2HiaACRoCO5cQAvD\\_BwE](https://www.edesur.com.ar/servicios-al-cliente/tarifa-social/?gad_source=1&gclid=CjwKCAiAt5euBhB9EiwAdkXWO-y4HMyHjWIAftTvLppX854MRqR-mJaadCVCzwMtM8IYK_Dc2HiaACRoCO5cQAvD_BwE)

dependencia que perciban una remuneración bruta menor o igual a 2 Salarios Mínimos Vitales y Móviles.

- Trabajadores monotributistas inscriptos en una categoría cuyo ingreso anual mensualizado no supere en 2 veces el Salario Mínimo Vital y Móvil.
- Beneficiarios de Pensiones no Contributivas que perciban ingresos mensuales brutos no superiores a 2 veces el Salario Mínimo Vital y Móvil.
- Titulares de programas sociales.
- Usuarios inscriptos en el Régimen de Monotributo Social.
- Usuarios incorporados en el Régimen Especial de Seguridad Social para Empleados del Servicio Doméstico (26.844).
- Usuarios que perciben seguro de desempleo.
- Titulares de Pensión Vitalicia a Veteranos de Guerra del Atlántico Sur.
- Usuarios que cuenten con certificado de discapacidad expedido por autoridad competente.

Dado que estas definiciones son dadas por el Gobierno Nacional, y en este período hubo modificaciones con respecto a los anteriores, Edesur desplegó campañas de comunicación en redes para informar a todos los clientes acerca de cómo solicitar el subsidio y en qué casos correspondía.

## Canales de atención

Edesur ha desarrollado variados canales para su comunicación con los clientes, en un servicio integral y seguro, que cumple con toda la legislación en materia de privacidad de datos personales y transparencia. Cualquier cambio en sus políticas o medidas de protección es informado debidamente.

## CANALES DE ATENCIÓN



### OFICINA VIRTUAL

portal de autogestión que permite hacer la mayoría de los trámites y consultas sin moverse de la computadora:

- Pagos
- Consulta de facturas e historial de pagos
- Trámites (adhesión a factura digital, cambio de titularidad, adhesión a débito automático, entre otros)
- Reclamos.



### WHATSAPP

chatbot para reportar una falla del servicio, además de canalizar otras consultas. Su agilidad lo ubica como el segundo canal más usado a diciembre 2023. Entre las consultas habilitadas se encuentran:

- Saldo a pagar
- Envío de factura
- Segmentación de tarifas y niveles de subsidios
- Medio de pago
- Medios de contacto

**+ 1 millón**  
de consultas en el año

**4.844** reclamos técnicos por cada 10 mil clientes.



### APP EDESUR

una Oficina Virtual en el celular del cliente: pagos, consulta de la factura e historial de pagos, trámites (adhesión a factura digital, cambio de titularidad, adhesión a débito automático, entre otros); reclamos.

**1.137.523**  
usuarios digitales a diciembre de 2023



### REDES SOCIALES

mensajes bidireccionales e intercambios a través de Twitter (discontinuada la atención a partir del 31-10-23) y Facebook.



### ATENCIÓN TELEFÓNICA

líneas sin cargo para casos de emergencia o falta de suministro eléctrico por fallas técnicas en instalaciones de la distribuidora.



### PYMES Y GRANDES CLIENTES

servicios de atención integrales y exclusivos.



### ATENCIÓN PERSONALIZADA EN OFICINAS

red de oficinas estratégicamente distribuidas a lo largo de toda el área de cobertura.



### SMS

para informar falta de suministro y para conocer saldo de cuenta.

En 2023 se siguen ampliando las funcionalidades y alternativas de contacto para una mejor atención del cliente.

### App Edesur

En 2023 se incentivó a los usuarios a través de un pop up a ranquear la aplicación en las tiendas IOs y Android, que se monitorean permanentemente. Las calificaciones fueron de 4,3/5 y 4,6/5 respectivamente. Además, se responden las reseñas y se puede reportar inconvenientes desde la App; además se puso a disposición un formulario en las tiendas.

### Atención Presencial – Atención Preferencial

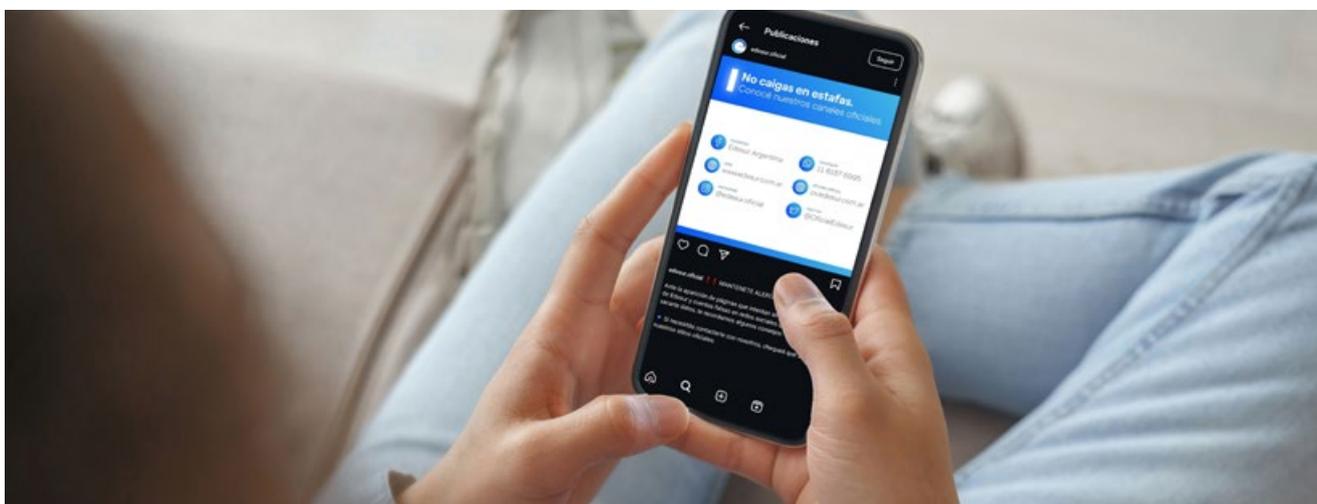
- **16** oficinas comerciales para la atención presencial.
- **+150** ejecutivos comerciales capacitados para brindar asesoramiento específico según el segmento de clientes.



La compañía, pone especial cuidado en contar con recursos e instalaciones adecuadas para dar atención preferencial a personas con discapacidad, adultos mayores, embarazadas y clientes con condición de electrodependientes. Todas las oficinas son accesibles y en alguna de ellas cuenta con personal con manejo de la lengua de señas.

Para el caso de clientes electrodependientes, Edesur dispone de un canal telefónico gratuito y exclusivo para

la atención de personas con esta condición. Por ello se trabaja en forma interdisciplinaria con el área de Sostenibilidad, quienes a través de su contacto directo con las asociaciones y/o entidades que los nuclea, centraliza sus requerimientos, los transmite a las áreas correspondientes según la naturaleza del pedido, y realiza el seguimiento de las acciones y trámites necesarios para brindar soluciones de forma urgente.



# Cadena de valor sostenible

## GRI 2-6; 3-3

Para Enel Argentina las empresas que integran su cadena de valor son parte de su equipo y contribuyen no solo al desarrollo de sus operaciones, sino también a la gestión sostenible del negocio.

Desde *Global Procurement* se brinda servicios a todas las áreas de la compañía, con el propósito de gestionar la adquisición de obras, bienes y servicios para satisfacer sus necesidades dentro de ese marco estratégico. A través de sus contrataciones, Enel busca crear cadenas de suministro sostenibles con valores y objetivos compartidos, en las cuales se promuevan la economía circular y la innovación digital.



## Gestión de proveedores

Los procedimientos de contratación de proveedores de Enel están orientados a garantizar la calidad de los servicios, con el máximo respeto a los principios de economía, eficacia, oportunidad y corrección, y a los criterios de sostenibilidad establecidos en la convocatoria. Este proceso asegura a los oferentes la libre competencia, la igualdad de trato, la no discriminación, la transparencia y la proporcionalidad.

### Sistema para la gestión de compras

La compañía cuenta con un sistema mixto para la gestión de sus compras: compras centralizadas (Departamento de Compras) y descentralizadas (unidades de negocio). En el contexto del marco regulatorio, las licitaciones públi-

cas son abiertas y los anuncios son publicados en el sitio web de las empresas de Enel Argentina, de acuerdo con la Ley 25.551 - Compre Trabajo Argentino.

Para las licitaciones privadas, la invitación se envía a proveedores que cumplen con el proceso de calificación de Enel y mantienen un buen desempeño en su estadística de contratación.

### Lead Time procesos de compra

Enel mide y gestiona un indicador clave de desempeño (KPI) para el control de la función de compras. Éste se establece de punta a punta, como el tiempo total necesario para ejecutar el proceso de compra en su conjunto. De esta forma, se monitorea el lapso de respuesta al

cliente interno, y se calcula y supervisa la entrega en todas las etapas, para mantener el proceso de compras bajo control, garantizando los plazos estándar a las partes interesadas. Además, permite identificar y optimizar cualquier fase crítica.

### Firma digital

Este año Enel sumó al proceso la firma digital para los contratos. De esta forma se generó una gestión más ágil, eficiente y de menor impacto ambiental. Para conocer esta novedad, se realizó una comunicación con las empresas proveedoras y se puso a disposición información relacionada.



### Encuesta a proveedores para una mejora continua en los procesos

Para entender las expectativas de los proveedores sobre los procesos de compras, durante 2023 se lanzó una encuesta abordando diferentes temas:

- Complejidad en el proceso de licitación de Enel versus el de otras empresas.
- Factores que representan una barrera de entrada en la licitación.
- Mejoras en aspectos de seguridad a partir del trabajo con Enel, por ejemplo índice de accidentes.
- Divulgación de la planificación de Enel frente a futuros

volúmenes de actividad y optimización de las condiciones ofrecidas durante la licitación.

En base a las 127 respuestas recibidas se realizó un plan de acción que ya se encuentra en práctica. Sus principales aspectos de mejora fueron:

- Reforzar en las capacitaciones externas en la herramienta SPM (*Supplier Procurement Management*) y en los K de sostenibilidad.
- Incluir en las capacitaciones a proveedores que no obtuvieron la calificación o no tienen un contrato activo.
- Elevar las sugerencias de los proveedores sobre el uso de la plataforma digital en el proceso de calificación (Proveedores y Soporte Digital).
- Previo al lanzamiento de un proceso licitatorio, realizar una reunión entre posibles oferentes y el área de calificación para evacuar dudas y explicar a nuevas empresas el procedimiento.
- Trabajar con el negocio en la planificación para brindarle a los proveedores mayor previsibilidad al momento de cotizar.

## Calificación y evaluación de proveedores

### GRI 204-1



- **1.976** proveedores activos
- **1.356** proveedores en Distribución
- **620** proveedores en Generación

A través de un riguroso proceso de calificación, Enel busca seleccionar proveedores con quienes desarrollar relaciones perdurables e innovadoras.

La compañía evalúa, en un cuestionario y con la solicitud de documentación respaldatoria, aspectos de derechos humanos, como inclusión y diversidad, protección y privacidad de los trabajadores. También deben presentar verificación de que su cadena de suministro está libre de trabajo forzado y de trabajo infantil. En cuanto a riesgos altos asociados a la seguridad, cuestiones técnicas y temas ambientales, los postulantes deben tener las certificaciones correspondientes.

Durante el período reportado se realizaron reuniones informativas e ilustrativas con oferentes para explicar cómo llevar adelante el proceso de calificación. Al 2023 se evaluaron 1.754 proveedores (777 locales nacionales y 977 globales extranjeros). De los cuales 1.669 se calificaron y 85 quedaron "No calificados" por no cumplir con los estándares del grupo.

## Calificación de Proveedores

¿En qué consiste el proceso?

### CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO

- La vigencia de la calificación es de 5 años.
- Cada Calificación se monitorea periódicamente (legal, económico/financiera, indicadores, seguridad, etc.).
- Se gestiona íntegramente en la plataforma de Enel (**We Buy**) mediante auto registro.
- No tiene costo para el proveedor.
- El proveedor solicita la calificación a nivel de servicio o producto que quiere suministrar Enel. (Grupo mercadológico "GM")

574 proveedores calificados en 2023

100 % de nuevos proveedores seleccionados de acuerdo con criterios ambientales y sociales

## Aspectos a Evaluar



### Requisitos legales y honorabilidad

Según la **legislación** vigente en el país de interés o los **procedimientos** internos de Enel.



### Requisitos Económicos - Financieros

La **fiabilidad financiera** se evalúa a través de varios indicadores definidos por Enel. En base al **balance** y **estado de resultados**.



### Requisitos de Sostenibilidad

Para el cumplimiento de los requisitos de **sostenibilidad** se evalúan los siguientes aspectos.

- Derechos Humanos
- Seguridad en el trabajo
- Medio Ambiente



### Requisito Técnico

Este requisito **identifica la capacidad técnica** del proveedores para **llevar a cabo la actividad**, y se **verifica a través de un cuestionario** orientado a los aspectos técnicos.

En cada contratación los adjudicados firman una declaración jurada con el compromiso de conocer y adherir a los estándares de Enel, establecidos en:

- Código de Ética
- Programa de Cumplimiento
- Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción
- Política de Conflicto de Intereses
- Política Antisoborno
- Modelo de prevención de riesgos penales
- Protección de datos
- Otros procedimientos y políticas específicas

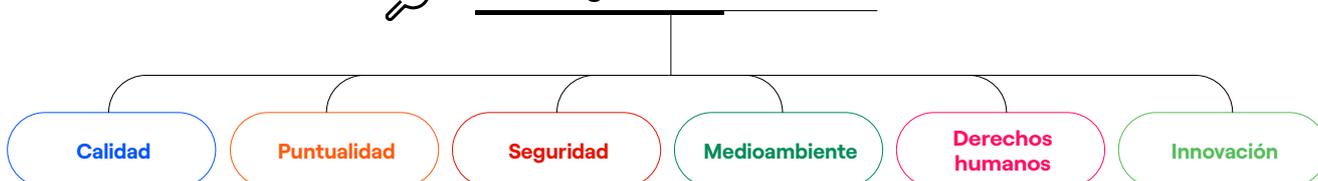
## Herramientas de evaluación

Para verificar el desempeño integral de sus proveedores durante la ejecución de los contratos, Enel ha desarrollado la herramienta SPM (*Supplier Performance Management*), que integra las evaluaciones generadas sobre las plataformas informáticas WeBuy y PERSEO, que complementan una gestión completa de la cadena de valor.

Esta evaluación permite obtener un indicador *Supplier Performance Index* (SPI) y sugerir acciones para cada uno de ellos.



Las categorías evaluadas son:



## K de sostenibilidad

GRI 308-1; 308-2; 414-1; 414-2

Proveedores y contratistas son evaluados, además, por los factores K de sostenibilidad desde el momento en que se presentan para licitar, catalogados en Ambiente, Salud y Seguridad, Social y Economía Circular, este indicador tiene por objetivo incorporar el concepto de sostenibilidad desde el inicio de la relación con los contratistas. El compromiso demostrable con estos principios es la base de la relación y puede representar una ventaja competitiva. Se valora la inclusión de indicadores vinculados a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), como medición de huella de carbono o la realización de proyectos de impacto social. Con este proceso, la empresa busca construir la estrategia de creación de valor compartido en las comunidades donde lleva adelante sus operaciones acompañadas por sus proveedores.

### Resultados 2023

- **51** factores K incorporados
- **268** contratos generados
- **25** contratos con factores K sostenibilidad
- **85%** de las licitaciones gestionadas en 2023 con K de sostenibilidad



## Desarrollo de proveedores locales

El Programa de Desarrollo de Proveedores (PDP) acompaña el crecimiento sostenible y fortalece las capacidades de sus socios en la cadena de valor.

Como se menciona anteriormente, a partir de la encuesta para conocer mejor las expectativas de los proveedores (realizada a 385 empresas), en 2023 se redefinieron los criterios y requisitos para el ingreso al programa, para poder desarrollar nuevos proveedores, especialmente en los servicios más críticos.

También se pusieron en marcha varias acciones planificadas en función de los objetivos planteados en la herramienta SPM (*Supplier Procurement Management*).

Pilares	Objetivos	Resultados	Participantes
<b>Innovación</b>	Generación de espacios de actualización con cursos de formación y sesiones ágiles.	Soluciones a problemas reales compartidos por los proveedores previamente.	15 empresas
<b>Pasaporte a la integridad</b>	Asistencia para el desarrollo de programas propios que promuevan un ambiente de negocios íntegro y transparente.	Desarrollo de acciones con la Cámara de Industria y Comercio Argentino-Alemana.	4 empresas
<b>Digitalización</b>	Incorporación de habilidades digitales que les permitan una mejor gestión de operaciones.	Se mostraron las distintas herramientas disponibles en el portal de Enel y se asesoró en firma digital certificada.	12 empresas

- **96 %** de contratos formalizados con proveedores locales (257)

- **\$ 91.689** millones de adjudicaciones de proveedores locales

## Capacitación a proveedores

Enel invierte en la formación continua de proveedores y personal contratista, con contenidos y formatos de capacitación comunes para todos. Se da especial importancia a la comunicación del valor que agregan nuevas iniciativas, sinergias, logros y procesos de trabajo, para que tanto las unidades de negocio como los proveedores estén actualizados de las actividades que se promueven desde Aprovechamiento (Procurement).

En este marco, durante 2023, Enel desarrolló un programa de capacitación para 31 empresas en el cual se abordaron distintos temas como integridad, seguridad e higiene, sostenibilidad, economía circular, innovación, digitalización, y se recordaron los canales de denuncias, entre otros temas.

Además, se organizaron formaciones internas sobre el marco regulatorio y la seguridad de la información y el manejo de datos personales, con foco en la relación con contratistas y en políticas de transparencia.

## Supplier Day Argentina 2023

Como todos los años, Enel realizó un evento participativo denominado Día de Proveedores y Ambiente Argentina (Supplier- Environmental Day Argentina) que se llevó a cabo el día 26 de setiembre, y donde participaron 114 personas de 73 empresas. Además de temas de ambiente y sostenibilidad, este año se promovió el intercambio de buenas prácticas y se profundizó en cómo darle transparencia a la cadena de valor.

Por primera vez se realizó una premiación. La empresa NELTEC, que realiza mantenimiento de redes de distribución operando con Enel Grids, fue reconocida por su excelente desempeño.



## Campañas de comunicación

Dentro de las acciones que lleva adelante el área, las campañas internas de comunicación en relación con la gestión de compras, son insumos para mantener las actualizaciones a disposición, los procesos, procedimientos y las herramientas; durante 2023 se destacan las siguientes iniciativas de difusión:

- Datos del canal de denuncias que dispone Enel y que alcanza a los proveedores y contratistas.
- Información sobre el proceso de subcontratación de productos y servicios.
- Proceso de calificación simplificada para aumentar la cantidad de proveedores clasificados en menos tiempo y alineado a las expectativas de los clientes.
- Información sobre la herramienta *Supplier Performance Management* (SPM) y el indicador *Supplier Performance Index* (SPI).
- Firma digital.

## Compromiso con la Comunidad

**GRI 3-3; 413-1**

### Relacionamiento con las comunidades locales y globales

La Creación de Valor Compartido (CVC) es la plataforma sobre la que se asientan la estrategia y el propósito central de Enel, con tres pilares fundamentales: valor económico, valor social y valor ambiental, equilibrando los impactos y los resultados de sus operaciones en cada una de estas tres dimensiones.

La compañía, a través de sus colaboradores en todos los niveles y áreas, tiene clara la premisa de articular con los actores y referentes de la sociedad: comunidades, vecinos, empleados, clientes, autoridades, etc. en forma transversal. La búsqueda y concreción de alianzas productivas y relevantes es clave para todas las partes. El relacionamiento activo y participativo de Enel con sus públicos es la base de la construcción de confianza mutua.

Cada proyecto incorpora un mapeo de necesidades de cada comunidad, que busca medir los impactos asociados y monitorea el desarrollo e implementación de iniciativas que, agreguen valor en esta práctica al resultado del negocio.

Para conocer las demandas de los grupos de interés y considerar las potenciales barreras con las que la compa-

ñía se puede encontrar al momento de implementación, se trabaja articuladamente con actores sociales locales para identificar perímetros de acción dónde desarrollar proyectos específicos para atender distintos focos de interés y acompañar al negocio.

La Gerencia de Sostenibilidad es la responsable de diseñar, implementar y evaluar un plan de CVC (creación de valor compartido), que además de utilizar los mejores estándares y protocolos internacionales, logre el compromiso en la acción de cada una de las áreas del negocio. Todos en Enel son responsables de alinear la operación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Por ello, el trabajo interdisciplinario es fundamental para lograr estos objetivos.

Enel tiene una estrategia de diálogo continuo a nivel local, con equipos dedicados a las relaciones comunitarias y comunicación con las partes interesadas. Esta estrategia incorpora las expectativas de las personas y de la sociedad en general, y gestiona relaciones a lo largo de toda la cadena de valor, especialmente en desarrollo de negocio, ingeniería, aprovisionamiento y gestión de activos.

# Los tres niveles de actuación de la estrategia de creación de valor compartido



## Etapas para elaborar un plan CVC



- **48** proyectos desarrollados en 2023
- **78.415** beneficiarios totales



## Presentación de ejes de trabajo de la inversión social

Este año los proyectos se orientan en los siguientes ejes:

Eje	Concepto
<b>Apoyo electrificación</b> 	Acompañar la planificación de la Distribuidora en la normalización de barrios vulnerables, colaborando con los vecinos en la transición de usuarios a clientes, se capacita, informa y releva información socioambiental para la toma de decisiones y se generan redes de relacionamiento con la comunidad.
<b>Seguridad de terceros</b> 	Concientizar respecto de áreas usurpadas por terceros para la seguridad de la comunidad y de las instalaciones de la compañía.
<b>Desarrollo económico</b> 	Capacitar en oficios para colaborar en la inserción laboral y apoyar a emprendedores y microemprendimientos de la sociedad civil.
<b>Educación</b> 	Gestionar acciones de apoyo en educación de calidad para la comunidad de la que Enel es parte.
<b>Mejora de infraestructura</b> 	Mejorar la fachada de los edificios de la compañía con la intervención de artistas locales y contribuir a la mejora de los espacios públicos y vinculación con instituciones y comunidad de los barrios donde se intervienen.
<b>Economía circular</b> 	Crear propuestas de valor circular en articulación con los grupos de interés.
<b>Relación con la comunidad</b> 	Identificar a referentes legítimos para explorar puntos de contacto y generar oportunidades de trabajo conjunto.
<b>Eficiencia energética</b> 	Impulsar el uso responsable y seguro de la energía y fortalecer instalaciones eléctricas de instituciones con fines sociales.

### Apoyo a la electrificación

Un acceso seguro y equitativo de la electricidad, más allá de las desigualdades inherentes a cuestiones territoriales y sociales del entorno, es uno de los objetivos de una empresa con responsabilidad social y compromiso con la comunidad en la que opera.

#### Redes de liderazgo comunitario



En marco de la normalización de redes y conexiones en barrios vulnerables se desarrolla este programa de vinculación con los nuevos clientes. Para ello se establece una red de relacionamiento con referentes barriales que permite articular con los vecinos para hacerles llegar información relevante de la Distribuidora, como el alcance del servicio, la seguridad y eficiencia energética. En este marco también se identifican las características y necesidades del barrio que sirven de

disparadores para la implementación de otros proyectos relacionados a mejora de infraestructura, educación y desarrollo económico.

Estas redes de relacionamiento se concretan con los referentes barriales y organizaciones, formales e informales, más representativos del lugar.

Durante 2023 se activaron tres redes de liderazgo comunitario, que se desarrollaron durante 6 y 8 meses según

el caso. Estas redes alcanzaron a 8.265 beneficiarios de los barrios y se normalizó el servicio para 2.755 nuevos clientes. Mediante esta red, se acompaña el proceso de normalización de clientes en barrios vulnerables que lleva adelante la compañía, a través de la sensibilización en terreno de los involucrados, el asesoramiento y la resolución de reclamos puntuales.



### BARRIO EL TRIUNFO

Esteban Echeverría

Barrio Normalizado: 666 nuevos clientes.

- Barrio sensibilizado por agentes comunitarios.
- Reunión clientes y referente barrial.
- Grupo de Trabajo (WhatsApp) activo.
- Taller de uso eficiente de la energía.
- Reunión con Referentes Barriales, Municipio y Mercado por refacturación.
- Evento Día de la Niñez.
- Taller de oficio – Carpintería 29/09 Organización Los Colibrís.



### BARRIO GINEBRA

Lomas de Zamora

Barrio en proceso de normalización: 1667 nuevos clientes.

- Barrio en proceso de sensibilización.
- Grupo de Trabajo (WhatsApp) activo.
- 2 talleres de uso eficiente de la energía.
- Programado taller de oficios Carpintería.
- Relevamiento de medidores pendientes de colocación con referente y técnicos de la empresa (octubre y noviembre).
- Se enviaron folletos digitales sobre tarifa social y segmentación.



### BARRIO LA ESPERANZA

Quilmes

Barrio Normalizado 421 nuevos clientes.

- Barrio sensibilizado por agentes comunitarios.
- Grupo de Trabajo (WhatsApp) activo.
- 3 talleres de uso eficiente de la energía.
- Reunión Escuela técnica Unqui.
- Reuniones con otras instituciones (septiembre y octubre).
- Relevamiento de medidores pendientes de colocación con referente barrios y técnicos de la empresa.
- Taller de Oficio – Carpintería en el CIC 2 de abril.
- Taller de muralismo – Escuela N.º 40 de Ezpeleta.
- Mural en Escuela N.º 40 de Ezpeleta, con el diseño elegido por los alumnos.



### Programa “Energía que suma” (ODS 7)



El programa “energía que suma” está orientado a las familias y personas en situación de vulnerabilidad, buscando soluciones sostenibles para la expansión del servicio hacia aquellos barrios con conexiones irregulares de electricidad.

El camino comienza por una tarea de sensibilización. Se realizan visitas sociales personalizadas.

El objetivo es promover la inclusión, obtener información sobre los futuros clientes, que los vecinos conozcan los beneficios de la conexión normalizada y desarmar prejuicios. Además de los temas generales, se pone énfasis en la tarifa social, en los niveles de segmentación de subsidios

y sobre el régimen de electrodependientes. En la misma acción se entregan folletos explicativos y una lámpara Led para concientizar e iniciar la creación de hábitos de consumo sostenible.

**Con este programa se alcanzaron 28.020 beneficiarios de 34 barrios.**

Las normalizaciones realizadas por la Distribuidora alcanzan a **33.425** clientes.





### Plan Verano y Plan Invierno<sup>(20)</sup>



Las variaciones de temperatura, cuando se producen registros extremos tanto en el verano como en el invierno, pueden generar impactos negativos sobre la red de distribución de energía, por causa de gran demanda en simultáneo. Además del desarrollo de las tareas técnicas para evitar o subsanar inconvenientes, Enel lleva adelante acciones de relacionamiento con la comunidad en zonas críticas, orientadas a la promoción de la eficiencia energética. Todo ahorro individual redunda en un beneficio colectivo.

**Alcance: 497 participantes en 22 talleres.**

En este marco durante 2023, también se realizaron mapeos de las residencias geriátricas ubicadas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA) para poder tener una rápida y eficiente respuesta en situaciones de criticidad. Se hicieron relevamientos en 62 geriátricos para conocer la situación de estos clientes sensibles que requieren apoyo durante el periodo estival. A partir de este análisis se obtuvo acceso a información importante para la gestión de una potencial contingencia. La Información relevada fue: número de contacto, referentes, la cantidad de alojados en cada una de las dependencias, personas en condición de electrodependiente, si cuentan con grupo electrógeno, el estado de la instalación eléctrica, y si se toman medidas para el consumo eficiente de la energía.

Asimismo, estos centros fueron identificados como clientes sensibles en los sistemas de la empresa, para asegurar la pronta atención en caso de falta de suministro.

Las acciones que se llevan adelante en barrios populares se realizan en acompañamiento con “agentes comunitarios” quienes trabajan para la sociedad civil especialista en trabajo de campo y articulación con impacto social. Edesur considera muy importante que las interacciones comunitarias se realicen con aliados que pertenezcan a los barrios en los que se desarrollan las acciones a los efectos de acompañar e interactuar con sus vecinos.

Los agentes son capacitados integralmente por la empresa para que puedan acompañar a la distribuidora en algunos de sus proyectos comunitarios, el objetivo es el de difundir información a la comunidad de los barrios intervenidos, cuya temática está orientada a: consumo responsable y eficiente de la energía, trámites comerciales, canales de atención, lectura de datos de facturas, subsidios, tarifa social, ente otros; estas actividades son apoyadas con materiales de sensibilización (folletos informativos, lámparas led) en las temáticas abordadas.

(20) Para más información ver capítulo de Electrificación Limpia en este Informe.

## Atención integral a clientes sensibles



Proyecto orientado a clientes electrodependientes, identificados como un colectivo sensible teniendo en cuenta su dependencia vital con la electricidad y considerando además las exigencias legales impuestas a las distribuidoras.

Edesur, se vincula activamente con las asociaciones que nuclean a los clientes electrodependientes, para mantener un canal fluido de interacción que gestiona los reclamos ante cortes de suministro y otros trámites. Durante 2023 se cursaron por este canal 588 reclamos y pedidos. Además, este año se distribuyeron folletos para la difusión de información relevante, vinculada al trámite de inscripción en el Registro de Electrodependientes por cuestiones de salud y a los alcances de la ley N° 27.351 que regula los beneficios para estos clientes. Esta difusión se realizó en el área de concesión de Edesur, mediante la articulación con los Ministerios de Salud de Provincia de Buenos Aires de las Regiones VI y XI y el Ministerio de Salud de CABA, a quienes se les entregó material para ser colocado en los Hospitales y Centros de Salud Barriales.

## Uso seguro y responsable de la energía



En el marco de las actividades orientadas a la eficiencia energética se realiza en la comunidad, este taller teórico práctico sobre el uso de la energía eléctrica, concientización de los riesgos eléctricos domiciliarios, ahorro, lectura de la factura, trámites comerciales y canales de comunicación. En esta interacción se entrega una lámpara led a cada participante. Durante el año 2023 se beneficiaron con esta acción a 497 clientes.



## Adecuaciones eléctricas en instituciones con rol social



Este Programa consiste en brindar apoyo en materia de eficiencia energética a instituciones que prestan un servicio social a la comunidad.

En 2023 se renovó totalmente la instalación eléctrica e iluminación de un salón de la Comunidad Sant'Egidio, de CABA; se implementó la iluminación eficiente en la cancha del Club Libertad Juniors, de Florencio Varela; y se realizó la instalación eléctrica e iluminación completa de un galpón de la Organización Civil María de las Cárcelas, de CABA.

**Beneficiarios totales: 2.860.**



## Seguridad de terceros



### Acciones para la seguridad de terceros

Las franjas delimitadas por seguridad a lo largo y debajo de los tendidos de las líneas de Alta Tensión (AT) suelen ser ocupadas ilegalmente en algunos tramos. La invasión de la franja de seguridad de las líneas de AT con asentamientos informales representa una violación al derecho de servidumbre, y además un riesgo para la integridad física de las personas en el lugar, de sus viviendas y de las redes de la Distribuidora pudiendo afectar la continuidad del servicio. Enel Argentina trabaja en la concientización de las personas en estos barrios irregulares, con talleres en organizaciones barriales que están cercanas a la invasión y con la sensibilización –puntual a cada una de las viviendas afectadas– en conjunto con agentes comunitarios quienes asesoran a los vecinos sobre los riesgos de vivir en las cercanías a la red. Se entregó en esta interacción folletería explicativa.

**Alcance 2023: 1.433 vecinos.**





## Desarrollo Económico

Contribuir a la inserción laboral y ayudar a encontrar formas para una subsistencia personal y familiar digna es un fin social en sí mismo. Enel impulsa, junto a diferentes entidades educativas, la formación que contribuya a la posibilidad de empleo o tareas lucrativas; también trabaja para promover el desarrollo de microemprendimientos y cooperativas.

### Cursos de electricidad y de apoyo a la empleabilidad

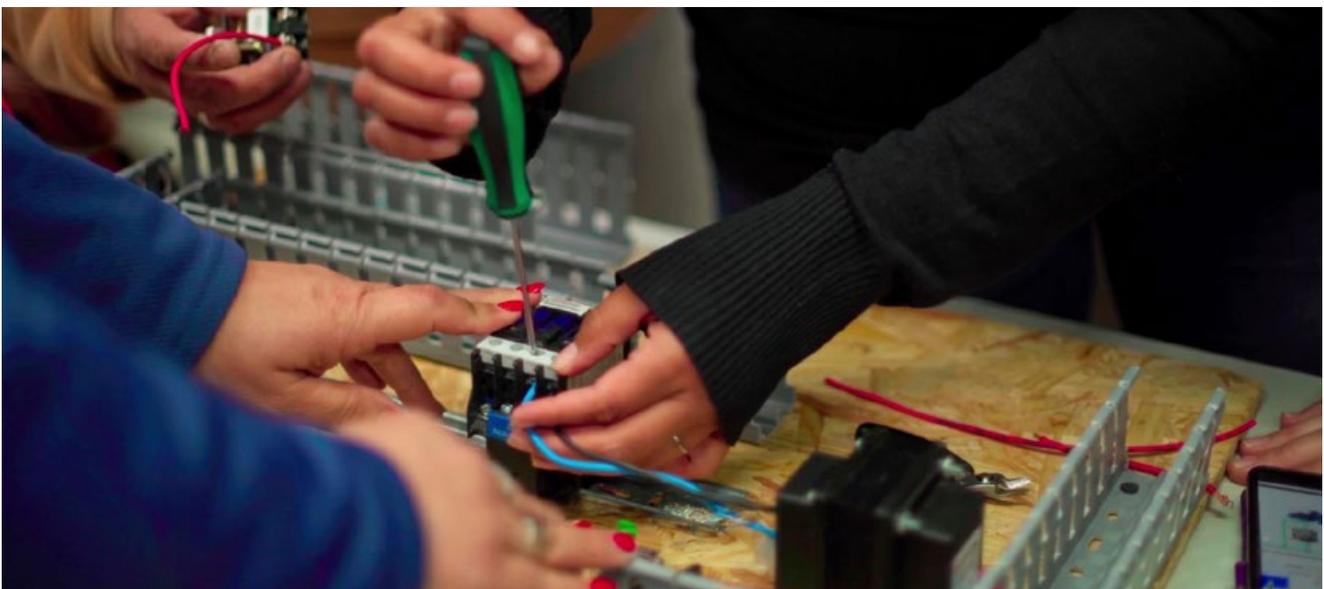


#### Cursos de Electricidad Básica y Avanzada

- **Alcance:** Comunidad en general en el área de concesión de Edesur.
- **Capacitadores:** Universidad Tecnológica Nacional (UTN) y Fundación Excelencia
- **Resultados 2023:**
  - 6 cursos básicos buscando promover el conocimiento sobre electricidad para minimizar riesgos de accidentes en el hogar y conformar el nivel inicial para el desarrollo de un oficio y 5 cursos avanzados que incluyen horas de prácticas en las instalaciones propias de las Instituciones aliadas
  - 311 asistentes.
  - 578 beneficiarios clientes de la distribuidora Edesur.
- **Alcance:** mujeres interesadas en estos conocimientos
- **Resultados 2023:**
  - 53 participantes en el curso básico y 32 del avanzado.
  - 20 mujeres fueron recomendadas como postulantes a contratistas

### Curso Virtual de Electricidad Básica en el Servicio Penitenciario

- **Alcance:** Internos y liberados de las Unidades Penales de Florencio Varela, pertenecientes al Servicio Penitenciario de la Provincia de Buenos Aires
- **Articulación:** Organización Civil María de las Cárceles
- **Capacitador:** Fundación Excelencia.
- **Resultados 2023:**
  - 85 asistentes
  - 2 cursos virtuales



## Talleres de Oficio



### Talleres gratuitos para potenciar la salida laboral de jóvenes y adultos

En alianza con instituciones de la comunidad del área de concesión de Edesur

- **4 encuentros de 3 horas realizado con profesores especializados en el Oficio:**
  - Reparación y mantenimiento de Aire Acondicionado.
  - Huerta y compost en casa.
  - Reparación y mantenimiento bicicletas.
  - Carpintería: armado, reparación y restauración de muebles.
  - Reparación de pequeños electrodomésticos.
- **Alcance:** comunidad de Quilmes, Esteban Echeverría, Lomas de Zamora, Avellaneda y Florencio Varela.
- **Resultados 2023:**
  - 24 talleres
  - 477 participantes



## Visitas Guiadas Turísticas en la central de El Chocón



Como parte de una alianza realizada con Municipalidad de Villa El Chocón se ha llevado adelante un proyecto -donde se han capacitado a guías municipales- para integrar a la central hidroeléctrica de El Chocón al circuito de visita de la villa. En 2023 se realizaron 11 visitas con la participación de 182 personas, en su mayoría visitantes de la comunidad que ingresaron a la central por primera vez.



## Apoyo a la Economía Social (ODS 8)



Se mapearon servicios que pudieran proveerse con unidades productivas de la economía social apoyadas por el Ministerio de Desarrollo Humano y Hábitat de la Ciudad de Buenos Aires, contribuyendo con el desarrollo económico de la economía social y popular. Se realizaron contratos de servicio con las siguientes cooperativas:

- **Alcance:**
  - Cooperativa Textil San Cayetano
  - Cooperativa Creando Conciencia
  - Cooperativa Reciclando Trabajo y Dignidad
- **Resultados 2023:**
  - 732 beneficiarios

### Obsequios empresariales confeccionados con ropas en desuso del personal de terreno

- **Articulación:** Cooperativa San Cayetano, ONGs Mujeres Digna y Casa Hogar Animí
- **Resultados 2023:**
  - 97 familias beneficiarias
  - Total de productos confeccionados: **955:**
    - 655 bolsos materos
    - 150 kits oficina (porta notebook, porta celular)
    - 150 kits hogar (delantal de cocina y bolso multiuso)
    - 572 kg de tela recuperada



## Educación

Con el propósito de agregar valor en la comunidad educativa con temáticas vinculadas a nuestro negocio, Enel Argentina implementa iniciativas de capacitación que se enfocan en el fortalecimiento de la currícula de estudiantes en los últimos años del secundario.

### Curso de transición energética



**Encuentros prácticos en el Centro de Capacitación y Desarrollo (CCD) del Centro Metropolitano de Diseño (CABA) y en el Centro de Formación laboral de Quilmes.**

- **Alcance:** estudiantes y sus docentes, de los últimos años de las escuelas técnicas especializadas en energías renovables, electromecánica, electricidad, electrónica y construcciones.
- **Temática:** contexto energético mundial, transformación del sistema eléctrico, avances respecto de las distintas fuentes de energía renovable.
- **Articulador:** Equipo técnico-pedagógico de prácticas profesionalizantes - Dirección de Educación Técnica - CABA y Centro de Formación Laboral de Quilmes
- **Resultados 2023:** 252 alumnos.
- Se realizaron 5 cursos virtuales y 6 cursos presenciales.

### Puertas abiertas



Se organizaron recorridos educativos por instalaciones de Edesur, particularmente en las Subestaciones Eléctricas Perito Moreno, SE Escalada, SE Azopardo y en el Centro de Capacitación Roca (centro de formación técnica de Enel), guiados por profesionales de la

empresa. Este programa busca generar cercanía con la comunidad educativa, dar información relevante y de interés sobre su funcionamiento y en relación con las instalaciones que son visitadas. Durante 2023 se realizaron encuentros presenciales. El foco está puesto en recibir a escuelas técnicas, Centros de Formación Profesional, y universidades de carreras afines.

**En total se efectuaron 16 visitas con la participación de 324 estudiantes y profesores, de 13 instituciones educativas. Las visitas fueron 10 a subestaciones y 6 a centros de capacitación Roca.**

Con el mismo objetivo en Enel Generación El Chocón se realizan visitas educativas, en este caso, el recorrido incluye visitas al espacio de la maqueta principal de la planta, los balcones en donde se divisan las turbinas y un avistaje por fuera del centro de control de la planta.

En total se efectuaron 6 visitas de diferentes instituciones educativas, con la participación de 206 estudiantes y profesores.

### Viaje educativo 2023 a Buenos Aires (Enel Generación El Chocón)



En 2023 se reanudó el proyecto del Viaje Educativo a Buenos Aires, que consiste en un viaje con un cronograma educativo y cultural que realizan los estudiantes del último año de CPEM Nro. 9 de Villa El Chocón, única escuela secundaria de la zona. Este proyecto forma parte de la currícula escolar de los estudiantes, avalado por el Ministerio de Educación de Neuquén y es prioritario para la escuela, ya que crea valor no



solo en los alumnos desde el aspecto educativo y cultural, sino también desde la experiencia que se les presenta al conocer un contexto urbano totalmente diferente.

**Este año participaron 27 estudiantes y profesores.**

El cronograma incluyó el recorrido de los siguientes espacios:

- Subestación Eléctrica Perito Moreno.
- Honorable Congreso de la Nación y Casa de Gobierno.
- Museo Malvinas.
- Museo Sitio de la Memoria – Ex ESMA.
- Teatro Colón.
- Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.

## Mejora de infraestructura

Otro de los ejes estratégicos para fortalecer los lazos con las comunidades vecinas, consiste en agregar valor en materia de infraestructura local, brindando soluciones en iluminación eficiente de espacios públicos e intervenciones artísticas que embellezcan el paisaje urbano local y creación de eco espacios.

### Eco Espacios Comunitarios



Este año se diseñaron e instalaron en espacios comunes al aire libre del Centro Educativo para la Producción Total (CEPT) N°33 “El Deslinde” del Municipio de Cañuelas, mobiliarios realizados con madera plástica fabricados por la Cooperativa de trabajo “Creando Conciencia”. Esta iniciativa benefició 180 personas de la comunidad educativa.

### Intervenciones artísticas en Subestaciones de la Empresa



Continúa el proyecto de intervención artística donde se mejoraron las fachadas de las subestaciones con la intervención de artistas locales, con diseños validados por la comunidad aledaña creando, no solo una mejora estética urbana, sino también un sentido de pertenencia.

Durante 2023 se mejoraron dos fachadas de subestaciones y un espacio comunitario: Subestación Pozos, en CABA, en homenaje al Dr. René Favaloro y al tango; y la Subestación Bachofen, partido de San Vicente, con un mural en homenaje a la primera ingeniera civil en la Argentina, Elisa Bachofen.

También se realizó el Mural en la Escuela N.º 40 de Ezpeleta con el diseño elegido por alumnos.

Los beneficiarios de estas acciones fueron 943 vecinos de las Subestaciones.

### Taller presencial en ISI COLLEGE de Neuquén

Por medio de una solicitud de la institución, en el mes de noviembre se realizó un taller dictado por un profesional de la planta, en el que se desarrollaron los siguientes temas: origen, funcionamiento de la Central de El Chocón y plan de acción de emergencias. Participaron 32 estudiantes del último año de la institución.

### Capacitación a Bomberos de Neuquén.

Por medio de una solicitud de la institución, en el mes de abril se realizó un taller dictado por un profesional de la planta, en materia de seguridad eléctrica sobre sistemas de puesta a tierra y uso de talurímetro. En la capacitación participaron 19 Bomberos.

Acompañando estas iniciativas se realizó un taller presencial sobre Muralismo, con participación de 60 estudiantes del último año de la Escuela Secundaria N.º 40 de Ezpeleta Oeste del partido de Quilmes. En el encuentro se informó sobre el proceso integral en la realización de un mural: armado del boceto, composición, color, análisis de muros con imágenes de trabajos realizados.



### Iluminación del mirador del Vertedero en Villa el Chocón

Por medio del cumplimiento de un K de Sostenibilidad, uno de los contratistas, instaló en el mirador del Vertedero (punto de interés turístico relevante, dentro del circuito de la energía) iluminación led en la vía pública, en los carteles turísticos y en los de seguridad.



## Economía circular



La empresa sigue fortaleciendo su visión de economía circular en su plan estratégico, impulsando un cambio cultural interno y profundizando en el desarrollo de proyectos que potencian la reconversión de materiales de descarte y el trabajo con nuestra cadena de valor comprometiéndose con los beneficios ambientales, económicos y sociales que ofrece esta práctica.

En este marco, la regla de las tres R resume el impacto positivo que resulta en la economía circular: reducir, reusar, reciclar. En definitiva, menos emisiones de carbono, menos materias primas y menos residuos. Mitigar el cambio climático nos impone como sociedad ser consecuentes en la acción con esta visión.

### Programa de reutilización de material Informático

Este proyecto de Enel Argentina persigue la reutilización total del material informático de la compañía. El Programa de Reciclaje Electrónico se divide en dos líneas de acción según el tipo de elemento a disponer.

Por su parte, desde la Distribuidora se trabaja en la reutilización de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEEs) por medio de la Cooperativa Reciclando Trabajo y Dignidad. En 2023 se entregaron 2,13 toneladas de RAEEs, alcanzando los 224 beneficiarios y contribuyendo a 56 trabajadores de la Cooperativa.



Además, se entregaron Aparatos Electrónicos y Eléctricos (AEES) en desuso para la empresa, en óptimas condiciones: Material informático

- 12 laptops a la Escuela Agraria Nro. 1 de Spegazzini para ser utilizados por los estudiantes en diferentes talleres y emprendimientos educativos.
- 1 laptop a la Asociación Civil Emanuel para ser utilizada en su espacio de educativo del Programa Casa del Niño.
- 10 CPUs a la Escuela Primaria para Adultos N°03 D.E. N°21 "Cristóbal Colón" del Barrio Lugano (CABA).
- 10 CPUs a la Escuela Primaria para Adultos N°29 D.E. N°04 "Manuel Belgrano" del Barrio de La Boca (CABA).

### Reciclaje con impacto social

#### Programa Municipal reciclar para conservar

Enel Generación El Chocón renovó su compromiso con el Programa Municipal que adhiere desde 2019, el mismo consiste en el reciclado de Plásticos, RAEEs y chatarra. Durante en 2023 se entregaron:

- Plásticos: 180 Kgs
- RAEE's: 100 Kg
- Rezagos Metálicos: 650 Kgs

Los plásticos son redirigidos y reutilizados por la cooperativa local Dangen de Plottier, para la fabricación de mobiliario urbano.

#### Reutilización de Uniformes en desuso

Se entregaron 38 camisas y 42 pantalones de uniformes nuevos, en desuso del personal de la central (El Chocón), a la Vivera orgánica Municipal, para ser utilizada por los trabajadores del lugar.

Previo a realizar la entrega, se quitaron la identificación de la central en los uniformes, por medio de una cooperativa textil local.

#### Reciclado de maderas y bobinas

La Distribuidora entregó 4,83 toneladas de materia prima con las que las instituciones puedan realizar productos que les permitan aportar a su economía y/o para ser reutilizado en la entidad, En 2023 se envió a:

- Cooperativa de Trabajo San Cayetano (CABA). Confec-ción de juguetes didácticos y accesorios tecnológicos para venta.
- Escuela Agraria N.º 1 de Ezeiza. Construcción de mobiliario para la institución.
- Fundación Di Pasquo de Avellaneda. Construcción de mobiliario para la institución.

#### Mobiliario en desuso

Se entregaron 1.8 toneladas de una variedad de muebles disponibles y recuperables -por renovación y redimensionamiento- de las oficinas de Edesur, para que otras organizaciones puedan utilizarlos y ampliar su vida útil. Las instituciones son:

- Centro de Formación laboral N° 402 "Talleres San José" Florencio Varela.
- Vivienda Digna (Fundación Sagrada Familia) para su corralón social de Barracas.

**Beneficiarios: 297 personas**

#### Compostaje y reciclado de papel y cartón

En 2022 se inició un proyecto de compostaje a partir de los residuos orgánicos generados en el comedor de la Central. La empresa contratista encargada del servicio del comedor se encarga de separar y coleccionar los residuos que

luego son enviados al Vivero Municipal de Villa El Chocón para el proceso de compostaje, los kilos tratados y recuperados a diciembre fueron 577 kg.

### Reciclado de papel y cartón de Central de El Chocón

En alianza con la empresa Neucor, ubicada en el parque industrial de Neuquén, se recicla papel y cartón desechados en las centrales para fabricar envases y embalajes para la industria frutícola. A diciembre 2023, se recuperaron 569 kilos.

### Campaña para desalentar el uso de vasos descartables en Edesur

Iniciativa llevada adelante por Edesur en conjunto con las áreas de Servicios y Comunicaciones para el personal del edificio San José, con la finalidad de:

- Fomentar la NO utilización de vasos plásticos en las máquinas de café.

- Difundir la opción SIN VASO en dichas máquinas.
- Concientizar sobre la reducción de plásticos de un solo uso, y su impacto en el cuidado del medio ambiente.

**Se entregaron 357 vasos térmicos reutilizables.**

### Fusibles circulares

La distribuidora realizó la revalorización de algunas piezas de fusibles accionados para fabricación de nuevos, bajo mismos estándares de calidad. Se trata de un trabajo en conjunto entre Sostenibilidad, Calidad, Medio Ambiente, Grids y Procurement Argentina. La iniciativa se encuentra en una etapa de prueba piloto a partir de la propuesta de la empresa proveedora LERCA, se estima que tendrá una duración de 6 meses. Se realizó un primer retiro de 90 kg de fusibles accionados en el mes de diciembre.

## Relación con la comunidad



La construcción de valor sostenible se sustenta en la relación con la comunidad y se materializa mediante acciones específicas que atienden las necesidades mapeadas y construyen relación y confianza.

### Vinculación y apoyo a Bomberos Voluntarios

Las Asociaciones de Bomberos Voluntarios son uno de los pilares de la comunidad, que los reconoce en su entrega y esfuerzo desinteresado.

En 2023 Enel Argentina entregó 46 escaleras extensibles en óptimas condiciones de uso, de plástico reforzado, apto para uso eléctrico, a las entidades que trabajan en su área de concesión: Asociación de Bomberos Voluntarios de Almirante Brown, Asociación de Bomberos Voluntarios de Nueva Pompeya y Barracas Sur, Asociación de Bomberos Voluntarios de Sarandí.

También se realizó la entrega de un camión hidroelevador y un grupo electrógeno que fueron desafectados de su flota, a los bomberos voluntarios de Almirante Brown.

**Beneficiarios: 245 Bomberos Voluntarios.**



### Missing Children

Se renovó el acuerdo entre Edesur y la ONG "Missing Children Argentina" dedicada a la búsqueda de menores perdidos. La distribuidora suma a sus redes sociales las fotos de los niños que están siendo buscados por la ONG.

**Difusión 2023: 250 búsquedas.**

### Otras donaciones a instituciones

#### Instituto 13 de Julio (CABA)

Además de la donación de materiales para la adecuación de la instalación eléctrica del Taller Mecánico y Recreación del colegio, Edesur brindó capacitación en cultura de la seguridad.

#### Cooperativas de Trabajo

A través del relacionamiento que lleva adelante la Distribuidora con cooperativas de trabajo, este año se han entregado 4 escaleras en desuso a Cooperativa de Trabajo Vivera Orgánica y Cooperativa de Trabajo Alboroto.

### Hospital Villa El Chocón

Para seguir estableciendo vínculos con la comunidad y sus instituciones se contribuyó con la donación de materiales al hospital de la villa (única institución de salud de la zona), para ser utilizados en el sector de guardia y shockroom, en esta ocasión se entregó: maniquí (torso con semáforo y estuche) modelo de adulto, en desuso, 1 máscara laríngea nro.4 descartable, 2 máscaras laríngea nro. 5, 1 collarín cervical Philadelphia talla grande. 1 collarín cervical regulable. 1 cinturón de fijación tipo araña para table de inmovilización. 1 torniquete táctico. 1 camilla de transporte con cabecera elevable

### Entrega de Radioenlace a Bomberos y Defensa Civil de Villa El Chocón

A los fines de optimizar la comunicación directa en caso de emergencia, ya que, hasta entonces, la comunicación la comunicación era solo por línea telefónica, en el mes de diciembre se entregó un equipamiento de Radio enlace en comodato a los Bomberos y Defensa Civil de la Villa.

## Eficiencia energética

### Iluminación Eficiente

Enel organizó un taller teórico - práctico sobre el sistema fotovoltaico en la Escuela Secundaria Agraria N°1 de San Vicente. La temática abordó la formación en componentes de una luminaria solar, montaje de luminarias solares, con armado de luminaria autofabricada. En este marco, se instalaron 6 luminarias solares en el sector avícola. Con esta actividad se hace posibles la eficiencia energética en esas instalaciones y la productividad del sector de avicultura.

**Beneficiarios: 694 integrantes de la comunidad educativa.**



### Customer Satisfaction Score

Para conocer la satisfacción de la comunidad en relación con su participación en diversos proyectos, así como su experiencia con la coordinación de los mismos, se han realizado encuestas relativas a las iniciativas realizadas con propósito de la mejora continua y de relevar las experiencias de los vecinos participantes.

**¿Cómo evaluaría su satisfacción respecto al Proyecto en el que participó?**



#### Proyectos evaluados

- 1 • Talleres de uso responsable de energía 2023
- 2 • Cuso de Transición energética 2023
- 3 • Redes de liderazgo comunitario 2023
- 4 • Curso e intalación de luminaria solar 2023
- 5 • Eco Espacios Comunitarios 2023 - muebles con madera plástica
- 6 • Programa Puertas abiertas 2023
- 7 • Curso de Electricidad Básica virtual 2023
- 8 • Curso de Electricidad Avanzado presencial 2023
- 9 • Adecuación Eléctrica para instituciones de la comunidad 2023

# Salud y seguridad de las personas

GRI 3-3

## Salud y seguridad laboral

En el marco de su misión de Cero Accidentes (Mission Zero), Enel Argentina impulsa una cultura de mejora continua en las prácticas de salud y seguridad, estimulando la proactividad de sus colaboradores y de sus contratistas. Promueve un trabajo seguro para las personas y sostenible para el ambiente, a través de iniciativas de campo y proyectos de formación en temas de HSE. La misión del área es transmitir no solo los conocimientos técnicos, sino concientizar sobre la importancia de la prevención y de la implementación de los controles necesarios para garantizar un ámbito de bienestar laboral y sostenible. La excelencia en Salud, Seguridad y Ambiente solo se alcanza si todos y cada uno en la organización y en la cadena de valor se comprometen con un cambio cultural profundo. Para ello se requiere el ejemplo en cascada desde la Alta Dirección hacia los mandos medios y de allí a cada colaborador, contratista, socio o proveedor.

### Pilares del trabajo seguro centrado en las personas



#### Personas

- Contención, capacitación y seguridad para prevenir accidentes.
- La Política de Stop Work otorga el derecho y el deber de interrumpir una tarea si existe un peligro o duda sin temor a represalia por haber tomado esa decisión.



#### Tecnología

- Herramientas de trabajo seguras y probadas, resultado de la mejor investigación.
- Hardware, software, equipos de protección individual.



#### Procesos

- Actualización y optimización de buenas prácticas, a partir de la observación y el análisis de riesgos e incidentes.
- Protocolos, reglas, procedimientos y estándares que contribuyen con la misión de cero accidentes.

## SHE Factory – Seguridad, salud y ambiente

403-2

SHE *Factory* es el programa bajo el cual Enel Argentina gestiona estructuralmente este proceso de cambio cultural y mejora continua.

*Safety* (Seguridad) – *Health* (Salud) – *Environment* (Ambiente). El programa SHE motoriza integralmente el sistema con metas claras hacia todos los públicos internos y externos involucrados en la operación de Enel:

- Transmitir los conocimientos técnicos requeridos para cada trabajo o función.
- Orientar y capacitar en la incorporación de la prevención como elemento clave para evitar accidentes.

- Promover la implementación activa y presente, de todos y cada uno, en sistemas de control efectivos y eficientes. En definitiva, el Liderazgo SHE es en sí mismo un objetivo y un camino: que todos comprendan que la seguridad no es individual sino en equipo; que las conductas correctas, las buenas prácticas, la prevención y el control garantizan el bienestar laboral (y en definitiva también personal y familiar). Asumir la conducción y abrir este camino es un fuerte compromiso de Enel.



El programa SHE se compromete a trabajar en todos los niveles organizativos y en cada país del Grupo de manera transversal e integrada, con el objetivo de garantizar la salud psicofísica de las personas y la seguridad de quienes colaboran con la compañía. Se enfoca en respetar los estándares más altos de calidad y obtener las certificaciones más exigentes.

SHE Factory presenta proyectos formativos para difundir un nuevo enfoque cultural en seguridad y medio ambiente. Este año, la plataforma ha experimentado un rediseño notable, con una sección mejorada y accesible directamente desde la página de inicio de la Intranet. Dividida en seis sectores: Aplicaciones, Eventos e iniciativas, Vídeo, Documentos y Glosario, la nueva versión de la plataforma busca ofrecer una navegación más eficiente, con rutas intuitivas y facilidad para acceder a la información deseada.

**SHE + Quality.** Un paso más allá, hacia un sistema de gestión empresarial que, suma la dimensión de la Calidad a los fundamentos de Salud, Seguridad y Ambiente.

## Calidad Total (*Total Quality*)

La innovación y la excelencia operativa son factores clave para los grupos y para las empresas que hoy enfrentan un contexto global sumamente competitivo, en especial en determinadas áreas.

Siguiendo esta línea, al aplicar el principio de Calidad Total a sus procesos y prácticas operativas, la compañía ha incorporado sistemas de gestión y ejecución de los controles en campo, que le permiten recopilar datos e información útiles para poner en marcha acciones de mejora.

La ventaja de sumar el concepto de Calidad al de HSE es que imprime al proceso de mejora un componente dinámico que permite una interacción fluida entre el personal encargado de las observaciones y los trabajadores en campo.

La implementación del Observador *Total Quality*, un nuevo rol en la compañía contribuye a esta dinámica al brindarle la capacidad de analizar en el campo tanto los aspectos de seguridad como los ambientales, e identificar las causas de las no conformidades.

## Sistema de gestión de salud y seguridad

### GRI 403-1

#### Sistema de Gestión Integrado

El Sistema de Gestión Integrado de Salud, Seguridad, Ambiente, Calidad y Energía de Enel Argentina, tiene por objeto cuidar el bienestar, la calidad de servicio, la salud y la seguridad de todos sus públicos, en un marco de respeto por las comunidades y de preservación del ambiente y los ecosistemas donde opera.

Todas las actividades del Sistema Integrado se desarrollan asegurando el cumplimiento de la legislación vigente aplicable. Se busca la participación y consulta de los colaboradores, prevenir enfermedades y accidentes, alentar el desarrollo de iniciativas ambientales sostenibles, fomentar acciones éticas y buenas prácticas comerciales. Además, promueve la integración, inclusión y colaboración continua de todas las partes interesadas de la organización en el desarrollo de dichas actividades.

#### Comités de Salud y Seguridad

### GRI 403-4

Enel Argentina desarrolla canales de consulta y participación para facilitar la incorporación de información por parte de sus colaboradores sobre las políticas y acciones en marcha. Estos insumos aportan a la gestión de los comités de salud y de seguridad en todas las compañías.



## Ratificar

las políticas, normas y documentos en materia de salud y seguridad ocupacional.

## Monitorear

periódicamente el cumplimiento de los planes y programas de seguridad y salud ocupacional.

## Proponer

medidas efectivas orientadas a las mejoras y a los resultados que deben velar por el bienestar físico y psíquico del personal, para mejorar la calidad de vida y minimizar los riesgos laborales.

Los comités se integran transversalmente con los actores relevantes de cada proceso y realizan reuniones mensuales. Representantes de las áreas de Seguridad y Salud Laboral de la empresa, del personal y de los gremios asociados a la actividad se reúnen con un equipo de asesores permanentes y especialistas. Eventualmente pueden asistir invitados no permanentes para asesorar o informar sobre un tema en particular.

Además de las reuniones mensuales, los comités mantienen contacto por diversos canales o redes, lo cual permite a colaboradores y a contratistas realizar consultas sobre aspectos puntuales de salud y seguridad.

## Cultura de salud y seguridad

### GRI 403-6; 403-7

Enel es una empresa que hace foco principalmente en las personas. Bajo esta perspectiva, los cuatro pilares sobre los cuales se construye una cultura de cuidado son los siguientes:



Recursos, políticas e información para el cuidado de las personas.



Procesos continuos de verificación, control y actualización de las mejores prácticas.



Contratistas y proveedores alineados con los objetivos y compromisos de HSEQ de Enel.



La seguridad y el ambiente como valores internalizados por todos, con una conducta consciente y proactiva.

## Comunicación interna para la prevención

### Semana de la Salud y Seguridad

Entre el 21 y el 29 de abril de 2023, Enel en la Argentina desarrolló distintas actividades orientadas a crear conciencia e internalizar la importancia de la prevención en el cuidado de la salud y de la seguridad.

"La seguridad es cosa de todos". Es el lema de la compañía para la nueva sección de la Intranet dedicada a la campaña de Seguridad. Más que un lema, **una prioridad para todos**.



Para conmemorar el Día Mundial de la Seguridad, Enel participó de *Stop4Safety*, una jornada llevada adelante en todos los países en los que opera que consistió en la interrupción de las tareas habituales para reflexionar sobre el concepto de “un trabajo sin prisas es un trabajo hecho con seguridad”, con el objetivo de revalorizar los procedimientos de planificación, los dispositivos de protección y considerar a los compañeros como aliados para la seguridad. Durante la semana las compañías realizaron diversas acciones que permitieron concientizar y poner en agenda los temas de salud y seguridad laboral:

### Actividades Edesur

- Caminatas de Seguridad e Inspecciones cruzadas**

Recorridos de seguridad e inspecciones con una mirada de calidad (TQI).
- Controles de Salud**

En los consultorios médicos de la empresa los colaboradores pudieron hacerse controles preventivos.
- Visita de Colegios Técnicos al Centro de Formación del Edificio Roca**

Compartir la cultura de la seguridad con la comunidad.
- Premiación en Salud y Seguridad**

Reconocimiento a los trabajadores que transmiten la cultura de la seguridad.

### Actividades de Enel Generación El Chocón

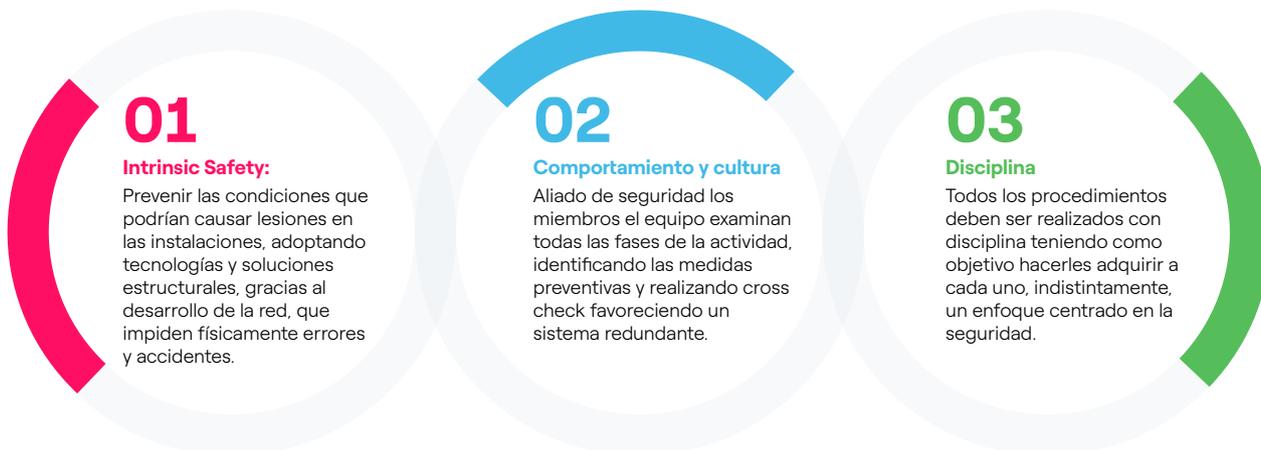
Durante la semana de la seguridad, se abordaron especialmente temáticas orientadas al uso correcto de las amoladoras, sobre las 5 reglas de oro del cuidado de manos, se impartieron charlas en distintos sectores y se entregaron manuales y folletos informativos. Tanto el personal de Enel como los contratistas participaron en estas actividades.

### Actividades de Enel X

Se realizaron 17 inspecciones, durante las cuales se visitaron 8 sitios de trabajo.

### Campaña global *Mission Zero*

La campaña global Accidentes Cero (*Mission Zero*), es un ambicioso proyecto de comunicación, que asienta la seguridad sobre tres principios:



Es una herramienta para la toma de decisiones cuyo objetivo es que todos los colaboradores estén informados sobre las actividades que deben llevarse a cabo, los métodos operativos que deben seguirse de manera segura y verificar el conocimiento de los riesgos relacionados y las medidas de prevención y protección necesarias.

## Protección Personal

El uso adecuado y mandatorio de los Elementos de Protección Personal (EPP) es otro factor clave de la seguridad y de la reducción de accidentes.

Algunas actividades participativas realizadas en Enel Generación El Chocón fueron:

- Pantallas en comedores para proyección de videos informativos durante el almuerzo.
- Charla de medicina laboral sobre protección auditiva, signos y síntomas de la pérdida de la audición y medidas preventivas.
- Cartelería sensibilizante en las centrales.
- Concurso "El más seguro", cuyo objetivo consistió en responder preguntas sobre seguridad laboral, especialmente enfocadas en el uso de elementos de protección personal.



En Edesur, se reforzó la importancia del uso de los elementos de protección personal a través de las campañas de "punto de encuentro". Estas reuniones, llevadas a cabo durante todo el año consistieron en charlas de seguridad con el personal operativo antes de salir a terreno. Uno de los principales temas abordados fue la seguridad en el día a día y el uso adecuado de los elementos de protección personal.

Además, en 2023, en la zona de Avellaneda Quilmes, se implementó una aplicación de prueba que permite a los empleados controlar y hacer seguimiento del estado de sus elementos de protección personal a través de sus dispositivos móviles. Esta iniciativa agilizó los controles y mejoró la trazabilidad del proceso.

Uno de los objetivos globales de Enel contempla la realización de campañas mensuales sobre temas específicos, con una evaluación final en cada una. En 2023 las campañas realizadas en Enel Generación El Chocón fueron: "Medidas y normas de comportamiento seguro para trabajos eléctricos sin tensión", "Requisitos de seguridad para la elevación y tracción", "Ejecución de actividades en espacios confinados o restringidos", "Riesgo en interferencias", "Riesgo de atrapamiento", "Impacto contra objetos", "Requisitos de Seguridad para Excavaciones".

## Concientización activa

Las acciones de comunicación interna cumplen un papel fundamental en la difusión de la seguridad centrada en las personas.

Algunas acciones realizadas:

- Talleres de difusión y análisis de Stop Work – Near Miss – Safety Observation
- Taller de Liderazgo en Seguridad
- Safety Talks con Contratistas
- Inspecciones de Mandos Altos y Medios
- Puntos de encuentro con personal operativo
- Estándares de Seguridad
- La Seguridad es lo Primero
- Pacto por la Vida



## Mensaje de Seguridad (Safety Message)

Esta nueva herramienta en Edesur permite conocer, a través de Enel Seguridad (*Enel Safety*) los acontecimientos graves y potencialmente graves que se hayan producido en la compañía y las iniciativas implementadas para la mejora continua de los estándares en seguridad y prevención de riesgos. Concientizar y sensibilizar son los resultados esperados de este nuevo canal de información. Dirigido a todas las posiciones, tanto operativas como administrativas.

## Buddy Mentor y Buddy Partner

En el año 2023 se continuó afianzando la aplicación en terreno. La metodología *Buddy Mentor* y *Buddy Partner*, uno de los pilares fundamentales que la compañía adoptó y lleva adelante como política de seguridad y cuidado

entre todos los actores. Este programa invita a los colegas a ayudar y a proteger la vida de sus compañeros sin importar el cargo que ocupen, bajo el lema "todos nos cuidamos, vos me cuidás, yo te cuido". También se busca promover el apoyo técnico y solidario entre las personas. Esta iniciativa tiene como objetivo tener una medida de refuerzo para controlar los riesgos en terreno y así proteger la vida y garantizar la seguridad de todos.

## Concepto "Near miss" o casi accidente

Este concepto que se difunde a través de diversas campañas de comunicación engloba algún hecho o situación peligrosa que no ha producido accidentes o lesiones, pero que podría haberlo causado. Asimismo, y como parte de la misma actividad, se analizan las observaciones de seguridad y la aplicación de la Política de *Stop Work*.

## Plan de capacitación y prevención en seguridad<sup>(21)</sup>

### GRI 403-5

Todos los años Enel diseña un programa especial destinado a abarcar la formación en salud y seguridad que alcanza al personal propio y a contratistas, donde se abordan temas específicos de la operación y del negocio.

### Enel Generación El Chocón

**1128** horas de capacitación.

Algunas de las capacitaciones relevantes del año fueron:

- Fumigación y uso correcto de elementos de protección personal
- Manejo manual de cargas
- Certificación para trabajos en altura
- Política de Parada de Trabajo (Stop Work)
- Protección contra incendios
- Certificación para realizar trabajos en espacios confinados
- Uso correcto y obligatorio de elementos de protección personal
- Protección contra incendios
- Taller "Liderando la seguridad"

El 100% de contratistas y subcontratistas han recibido capacitaciones junto con el personal propio, de las diversas propuestas que brinda la compañía.

### Edesur

En el año 2023 Edesur llevó a cabo el plan de formación en materia de Seguridad Laboral con los siguientes puntos a destacar:

- Evaluaciones Contratistas: 1124 trabajadores evaluados con 6744 horas hombre de capacitación
- Capacitación en empalmes con 16 trabajadores capacitados por 96 horas hombre
- 30 cursos diferentes de personal propio con 4726 asistentes y 80630 horas hombre
- Curso de ingresantes con 265 participantes y 33012 horas hombre
- 6 visitas educativas con más de 100 participantes

(21) Para más información sobre las acciones de formación ver capítulo de "Personas" de este Informe.

En este tipo de actividades, la eficacia y eficiencia de los programas de capacitación son el resultado de un adecuado y preciso análisis de las necesidades de las áreas y de su conocimiento respecto de la seguridad, la salud, el ambiente y la calidad.

Además, en 2023 Enel Generación El Chocón diseñó un plan de capacitación adicional para reforzar temas requeridos, como actuación ante emergencia, clasificación de residuos, sistema de gestión integrado, prohibiciones y obligaciones.

## Prevención de riesgos

Una matriz de riesgo acertada y actualizada, por puestos y por lugares de trabajo y funciones, es la herramienta fundamental para identificar peligros laborales y minimizar situaciones críticas. Los procesos anuales de revisión permiten a las compañías de Enel evaluar los factores sensibles para poder diseñar tanto los planes de capacitación adecuados, como definir políticas o procedimientos y proveer los elementos de protección necesarios en cada caso.

En noviembre de 2023, desde el área de Salud, Seguridad, Ambiente y Calidad (HSEQ) de Argentina se realizaron encuentros virtuales y presenciales a los efectos de seguir trabajando en la concientización de las empresas contratistas. La prevención, la ponderación del riesgo y las consecuencias fueron los vectores centrales<sup>(22)</sup>.

## Política Stop Work

La Política de Parada de Trabajo (*Stop Work Policy*) es la posibilidad que tiene cualquier colaborador o contratista, sin importar su jerarquía, de detener cualquier actividad operativa que pudiera poner en peligro su seguridad, la de los demás y del lugar de trabajo. O bien que pudiera causar un daño al ambiente (aire, suelo, agua, flora y fauna) o una alteración del patrimonio arqueológico y artístico de un lugar.

Esta facultad permite intervenir rápidamente para prevenir accidentes y se aplica sin consecuencia alguna para el empleado o contratista que haya actuado de buena fe en una situación de riesgo.

Esta política se sustenta en la confianza, tanto del empleado contratista como de la empresa. Porque la seguridad es un tema de todos y está por encima de todo.

La actividad interrumpida se podrá reanudar solo cuando se haya solucionado el riesgo inminente o situación riesgosa, o cuando sea aprobado por la supervisión.

## Simulacros

Otra parte importante de la seguridad es, junto con la capacitación y la concientización, el entrenamiento en los protocolos y acciones de emergencia. Para ello anualmente se cumple con simulacros de evacuación, de rescate, de accidente personal contratista, de accidente vial, de accidente en trabajo en altura, de accidente en trabajo en espacio confinado, entre otros.

## Enel Generación El Chocón – Simulacros de seguridad

ACTIVIDAD	DETALLE
Simulacro de rescate en espacio confinado Central Arroyito	Determinar el accionar del personal rescatista en caso de descompensación durante la tarea de limpieza del generador.
Simulacro de rescate en espacio confinado, sector Casa de Toma Central Chocón.	Determinar el accionar del personal rescatista ante un evento ocurrido en tareas en altura y en espacio confinado.
Simulacro de accidente vial	Determinar el accionar del personal rescatista ante un choque.
Simulacro de Accidente personal contratista	Determinar el accionar del personal rescatista frente a un accidente con un contratista.
Simulacro de accidente en trabajo en espacio confinado.	Determinar el accionar del personal rescatista frente a un accidente laboral en espacio confinado.
Simulacro de falla de funcionamiento de ascensor del Pique	Ejercitación para conocer el procedimiento de actuación ante falla del ascensor del Pique y plan de evacuación.

Edesur posee un cronograma de Simulacros por cada edificio y sector, el cual tuvo cumplimiento efectivo y total durante el año, con la normativa y las solicitudes de las entidades de control.

(22) Para más información ver capítulo de "Cadena de valor" en este Informe.

## Caminata de seguridad

Los mandos medios y gerenciales realizan recorridas a instalaciones de las plantas para identificar la eventual existencia de desvíos relacionados con condiciones por debajo de los estándares de seguridad y de calidad (*Safety Walk*). En ella se definen las correcciones a realizar y se establece su seguimiento.

Edesur realizó 2 Safety ECOS (*Extra Checking On Site*). Son inspecciones que se realizan al contratista y a la línea, como forma de supervisión de seguridad que permiten detectar y mitigar eventuales desvíos de calidad y seguridad. Por su parte, Enel Generación El Chocón realizó 1 ECOS y Enel X realizó 2 evaluaciones de salud y seguridad (uno de seguimiento y otro de calificación), 2 ECOS (1 de seguridad) y 82 inspecciones (37 de HSE&Q y 45 de la Línea).

## Prevención de accidentes

Durante 2023, se impulsaron las siguientes acciones con foco en una adecuada gestión de los riesgos y prevención de accidentes:

- Formación práctica sobre la ejecución del trabajo, las 5 Reglas de oro<sup>(23)</sup> la documentación de seguridad y Stop Work.
- Verificación por parte de Enel de la correcta redacción del protocolo de seguridad y de la implementación del APP5RO<sup>(24)</sup> para definir las posibles acciones.
- Definición e implementación de un plan de análisis y consiguiente revisión de los documentos de Enel para obras eléctricas considerando la aplicación de la equipotencialidad.

- Revisión del proceso de planificación del trabajo con el objetivo de fortalecer la identificación de roles y definir las acciones a adoptar en caso de cambios de trabajo.
- Revisión del método de trabajo relativo a la actividad donde ocurrió el accidente.
- Renovación Sistema de CO2 Central Arroyito: Se realizó el cambio de todos los cilindros de CO2 y del sistema de descarga del sistema de protección contra incendios de los generadores de la Central Arroyito, el cual se confeccionó en similitud con el sistema de extinción de incendio de la Central Chocón.

### Participación y consulta de los trabajadores en la prevención de la seguridad

En las Centrales El Chocón y Arroyito hay cartelería con códigos QR que permiten a los trabajadores acceder a un formulario digital, por medio del cual pueden enviar sus sugerencias u observaciones. Estos formularios son recibidos inicialmente por el área HSEQ, donde se analizan las propuestas y se derivan al área correspondiente para su tratamiento. Periódicamente se comunica a los trabajadores el avance y se comparte la evidencia de los que ya fueron tratados.



(23) 5 pasos que deben cumplirse para un trabajo seguro para realizar trabajos eléctricos sin tensión

(24) Una herramienta tecnológica permite a los equipos de trabajo verificar y registrar cada etapa de sus tareas, garantizando una doble verificación en seguridad. Esto facilita el análisis de posibles mejoras y asegura el cumplimiento de las normas y procedimientos.

## Prevención y atención de la salud en el trabajo<sup>(25)</sup>

403-3

Los planes de salud de Enel Argentina están orientados al cuidado y al bienestar de colaboradores y contratistas. Además de brindarles una cobertura médica de primer nivel, las personas cuentan con iniciativas y programas orientados a mejorar su calidad de vida. Se trata de un trabajo interdisciplinario de los equipos de Salud y Personas y Organización. Además de prestar especial atención a las prestaciones relativas a las funciones y lugares de trabajo, como primeros auxilios y otros temas de medicina laboral, se abordan temas de interés general donde la prevención temprana pueden hacer la diferencia en la vida de los colaboradores y sus familias.

### CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN



### Capacitación y sensibilización para el cuidado de las personas

En esta línea Enel fomenta la concientización de todo su personal respecto de las cuestiones de salud de alto impacto y que deben ser detectadas y/o tratadas a tiempo para mejorar la calidad de vida y las expectativas de las personas, como cáncer de mama, diabetes, salud mental, mal de Parkinson, enfermedades poco comunes, salud masculina, salud sin tabaco, enfermedades cardiovasculares, hipertensión arterial, prevención sobre VIH-SIDA, sobrepeso y obesidad, entre otros. Cada oportunidad de comunicación, ante las fechas que ponen foco sobre estas cuestiones, es utilizada para llegar con los mensajes adecuados a todos los públicos.

En el año objeto de este informe se realizaron distintas acciones sobre cuidado de la salud en el entorno laboral, así también del bienestar psicofísico y la prevención de enfermedades.

Algunas de ellas fueron<sup>(26)</sup>:

- Talleres de RCP y Primeros Auxilios
- Webinar Vacunación antigripal
- Yoga y Osteópata In Company
- Vacunación In Company
- Webinar Prevención de cáncer de mama
- Capacitación sobre Política de Alcohol y Drogas

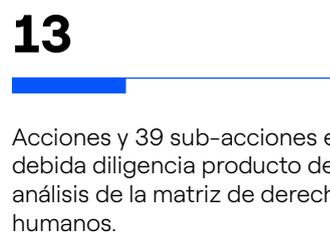
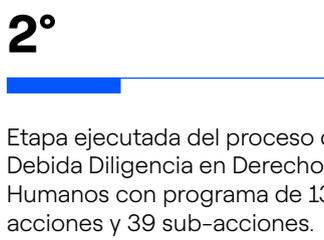
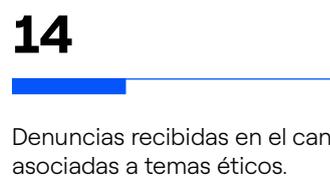
(25) Para más información ver capítulo de "Personas" de este Informe.

(26) para más información ver el capítulo de Personas

# BUEN GOBIERNO

GRI 2-9; 2-10; 2-11; 3-3

Enel Argentina se compromete con los más altos estándares éticos y de gobernanza corporativa. El respeto por los derechos humanos y la integridad son pilares transversales en todas las políticas de la empresa. El Directorio y la Gerencia General aseguran una gestión ética, transparente y sostenible, priorizando el impacto social y ambiental en un marco de negocio responsable y saludable para accionistas e inversores.



**Renovación certificación ISO 37001**

**Capacitación al personal en derechos del individuo al acceso, rectificación, actualización y supresión de datos personales.**

# Estructura de gobierno

El Directorio, la Gerencia General y los Comités de las empresas parte de Enel Argentina son los responsables del cumplimiento de los objetivos estratégicos y de una gestión ética, transparente, responsable y, en definitiva, sostenible de cada una de las sociedades empresariales. Los pilares de esta gobernanza son la consideración del impacto social y ambiental de las operaciones en el marco de un negocio saludable para los accionistas e inversores.

## El Directorio

En una estructura de empoderamiento piramidal, la toma de decisiones estratégicas sobre las políticas, la misión, los objetivos y la administración del negocio está en cabeza del Directorio. La Gerencia General tiene la responsabilidad del seguimiento de la gestión y de los sistemas internos, como la aprobación del plan de negocios y el presupuesto económico-financiero, las políticas de cumplimiento de las normas de gobierno societario, de control y de gestión de riesgos, y las acciones de responsabilidad social empresarial.

El Directorio tiene además la responsabilidad de aprobar las políticas y procesos de cada sociedad, de controlar a la Gerencia General y a los órganos de gobierno. Su presidente es el representante legal y supervisa el desempeño y el rendimiento de quienes realizan la gestión diaria de la compañía.

	Edesur	Enel Generación El Chocón	Enel X
<b>Presidente</b>	Juan Carlos Blanco (Clase A)	Juan Carlos Blanco (Clase A)	Claudio César Weyne Da Cunha
<b>Vicepresidente</b>	Francesco Tutoli (Clase A)	Francesco Tutoli (Clase A)	
<b>Directores Titulares</b>	María Alejandra Martínez (Clase A) Andres Leonardo Vittone (Clase A) Victor José Díaz Bobillo (Clase A) Mónica Diskin (Clase B) Giovanni Zanchetta (Clase B) Jaime Barba (Clase B) Alejandro Martínez (Clase B)	Daniel Garrido (Clase A) Mónica Diskin (Clase A) María Victoria Ramírez (Clase A) María Cecilia Manso (Clase B) Néstor Hugo Martín (Clase B) Alberto Eduardo Mousist (Clase C)	
<b>Directores Suplentes</b>	Jorge Alberto Lemos (Clase A) María Victoria Ramírez (Clase A) Claudio Cesar Weyne Da Cunha (Clase A) Ruben Lopez (Clase A) Gonzalo Pérez Moore (Clase A) Hernan Rey (Clase B) Leonel Sanchez (Clase B) Gabriel Grande (Clase B) Vanesa Araujo (Clase B)	Claudio Cesar Weyne Da Cunha (Clase A) Fernando Carlos Luis Boggini (Clase A) María Alejandra Martínez (Clase A) Jorge Alberto Lemos (Clase A) James Lee Stancampiano (Clase A) Sebastián Eduardo Guasco (Clase B) Oscar Horacio Carvalho (Clase B)	Francesco Tutoli

## Nombramiento

Los directorios son nombrados por la Asamblea de Accionistas, según la Ley General de Sociedades N.º 19.550, la Política N.º 27 de Diversidad e Inclusión de Enel y el análisis de las competencias de cada candidato.

En el caso de Edesur deben ajustarse a los requerimientos del régimen de oferta pública en cuanto a la cantidad de directores independientes prevista para el Comité de Auditoría, según las Normas de la Comisión Nacional de Valores (CNV).

## Evaluación

### GRI 2-18

El Directorio evalúa el desempeño de la organización y sus miembros en cuanto a las cuestiones estratégicas (cumplimiento del plan de negocios, inversiones, financiación, gobierno societario, responsabilidad empresarial, control y gestión de riesgos, entre otros).

Lo hace en tres instancias: mensualmente (para actualizar

y practicar ajustes en la toma de decisiones); anualmente (para elaborar su Memoria y permitir la evaluación de su desempeño por parte de la Asamblea de Accionistas); y cada tres años (en un ejercicio de autoevaluación de su propio desempeño en el período).

## Remuneración

### GRI 2-19, 2-20

Los miembros del Directorio reciben una remuneración establecida por las metodologías internacionales y está vinculada a los resultados del período. Debe ser aprobada por la Asamblea de Accionistas.

Las remuneraciones del personal ejecutivo son establecidas en base a su posición, responsabilidades, funciones, formación, capacidad y experiencia. También, acceden a una compensación variable anual sujeta a objetivos individuales y al rendimiento operativo y financiero de la sociedad.

## Relación con los accionistas

El libre acceso al sitio web de Enel<sup>(27)</sup> brinda toda la información sobre Enel Argentina, tanto a los accionistas como a cualquier persona.

Para gestionar de manera íntegra y confidencial el buen relacionamiento con los inversores y acciones, y satisfacer sus requerimientos de información y/o consultas, estos tienen a disposición diversos los canales de comunicación, como correos electrónicos, intercambio directo y difusión en los sitios oficiales de la Comisión Nacional de Valores y BYMA (en el caso de las empresas sujetas al régimen de oferta pública o cotizadas).

## Compromiso con la ética

El Plan de Prevención contra la Corrupción, el Código de Ética, la Política Antisoborno y el Programa de Cumplimiento sobre Responsabilidad Penal Corporativa, entre otras normas y procesos relacionados, son de cumplimiento mandatorio e ineludible para todos los directores, colaboradores, contratistas, proveedores y sus dependientes, de las todas las compañías pertenecientes al grupo.

## Comités

Los Comités de Enel Argentina son órganos colectivos de gestión de áreas estratégicas. Están integrados por

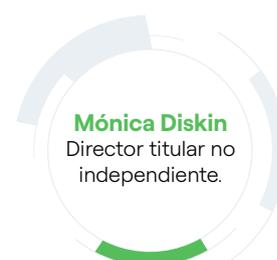
los principales ejecutivos de sus compañías y presididos por el Gerente General. Entre ellos se pueden mencionar: Compras y Contratos; Seguridad y Transformación Digital; Crisis y Situaciones de Emergencia, para monitoreo de la energía en épocas estacionales de máxima demanda; Comité País, conformado por los miembros del Comité Ejecutivo de la Argentina y la primera línea de las funciones de staff; Comité de crisis que se rige por la Política N.º 93.

## Comités de auditoría

En el caso de Edesur, una sociedad sujeta al régimen de oferta pública, se conforma un comité de auditoría, con tres miembros del directorio, dos de los cuales revisten carácter de independientes, incluido quien ejerce la presidencia del órgano.

Sus funciones son evaluar el desempeño de los auditores externos y verificar su condición de independencia, informar sobre los honorarios facturados, dar seguimiento al plan de auditoría interna y sus conclusiones, supervisar el funcionamiento de los sistemas de control interno y del sistema administrativo-contable, controlar la aplicación de las políticas en materia de gestión de riesgos de la sociedad, entre otras.

## Edesur



(27) <https://www.enel.com.ar/es/inversores.html>

# Comisión fiscalizadora

GRI 2-13

	Edesur	Enel Generación El Chocón	Enel X
<b>Síndico titular</b>	Ricardo Falabella Carlos César Adolfo Halladjian Mariano Florencio Grondona	Máximo Luis Bomchil José Antonio Tiscornia Lorena Tyszkiewicz	José Antonio Tiscornia
<b>Síndico suplente</b>	Jorge Luis Pérez Alati Carlos Adolfo Zlotnitzky María Gabriela Grigioni	Patricio Alberto Martin Héctor María Pozo Gowland Roxana Carolina Del Río	Héctor María Pozo Gowland
<b>Gerente General</b>	Valter Moro	Daniel Garrido	

## Dirección ejecutiva del Grupo Enel en Argentina

El *Country Manager* lidera el Comité Ejecutivo o "Comité País", quien tiene la responsabilidad de decidir sobre las cuestiones estratégicas de la operación y del negocio. Integran este órgano gerentes de distintas áreas de negocio de las empresas de Enel Argentina que reportan a la Gerencia General. Por su parte, las áreas de staff desarrollan planes de acción y proyectos de negocio para cumplir los objetivos corporativos y gestionar la operación de la sociedad.

### DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL GRUPO ENEL EN ARGENTINA

Claudio César Weyne Da Cunha **Country Manager Enel Argentina**



<b>James Lee Stancampiano</b>	Gerente Generación de Enel en la Argentina	Línea de negocio: Generación Argentina
<b>Daniel Garrido</b>	Gerente de Enel Generación El Chocón (EGP)	Línea de negocio: Generación Renovable
<b>Valter Moro</b>	Gerente Gral de Edesur y de Infraestructura y Redes	Línea de negocio: Infraestructura y Redes
<b>Sergio Camps Federico Granier</b>	Gerente de Trading	Línea de negocio: Comercialización de energía
<b>Giovanni Zanchetta</b>	Gerente de Mercado	Línea de negocio: Mercado regulado
<b>Leonel Sánchez</b>	Gerente de Personas y Organización	Área Staff
<b>Juan Carlos Blanco</b>	Gerente Relaciones Institucionales y Regulación	Área Staff
<b>Carolina De Vita</b>	Gerente de Auditoría Interna	Área Staff
<b>Gabriel Grande</b>	Gerente de Digital Solutions	Área Transversal
<b>Mónica Diskin</b>	Gerente de Legal & Corporate Affairs	Área Staff
<b>María Alejandra Martínez</b>	Gerente de Comunicaciones	Área Staff
<b>German Grau</b>	Gerente de Seguridad y Servicios	Área Staff
<b>Tamara Arias</b>	Gerente de Procurement	Área Transversal
<b>Francesco Tutoli</b>	Gerente de Administración y Finanzas	Área Staff
<b>Carlos Karamanian</b>	Gerente de Sostenibilidad e Innovación	Área Transversal
<b>Juan Erize</b>	Gerente de Enel X	Línea de negocio: Soluciones eficientes

# Compliance

GRI 2-12; 2-17; 2-23

Enel Argentina está comprometida con los más altos estándares éticos, de negocios, jurídicos y profesionales. Se sostiene sobre su Modelo de *Compliance*, que define una serie de medidas preventivas orientadas a respaldar y enaltecer su reputación corporativa, y a mitigar y/o evitar la responsabilidad penal en el ámbito empresarial. Sigue las normas y prácticas internacionales más relevantes en la materia.

Las normas generales de comportamiento son de estricto cumplimiento para la Alta Dirección, la Gerencia, para los mandos medios y empleados, así como para sus contratistas, proveedores, y terceros en general.

## Modelo de cumplimiento

Enel Argentina promueve un clima de mutua confianza a largo plazo con sus grupos de interés. Para ellos utiliza un modelo de cumplimiento de estándares alineados con las mejores prácticas internacionales, con un enfoque integral para todas sus compañías.

### Directorio

Aprueba los principales documentos que integran el programa de integridad y monitorea su ejecución y desarrollo.

### Personal

Conoce e Integra en sus procesos operativos las disposiciones establecidas en los procedimientos.

### Proveedores y Contratistas

Adhieren a las disposiciones mediante las Condiciones Generales de Contratación y otros documentos. Todos los contratos incluyen cláusulas obligatorias de cumplimiento y anticorrupción.

### Accionistas, inversores, clientes y público en general

Disponen de un sitio web de la compañía para acceder a los documentos éticos.

### Código de ética

Expresa compromisos, valores, normas de conducta y responsabilidades que debe asumir todo el personal de Enel.

La compañía cuenta con un canal de denuncias por violaciones al código ético, el cual se puede acceder a través de código QR, teléfono, WEB o intranet.

### Programa de cumplimiento sobre la responsabilidad penal corporativa

Sistema de normas para prevenir delitos locales y globales contra las personas, derechos de autor, informática, administración pública, ambiente y salud y seguridad. También considera los delitos relacionados con soborno y corrupción, financiamiento del terrorismo, blanqueo de capitales, fraude contable y abuso del mercado.

### Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción

Rechaza toda forma de corrupción, directa e indirecta, y establece estándares de actuación mediante la aplicación de criterios de transparencia.

### Política Antisoborno

Aplica a todos los niveles de la estructura organizacional, incluidos contratistas y partes interesadas, en cumplimiento con las exigencias del estándar ISO 37001.

### Modelo de Prevención de Riesgos Penales

Sistema de control para prevenir la comisión de los delitos tipificados en el Programa de Cumplimiento sobre la responsabilidad penal corporativa en todos los procesos.

### Respeto por los Derechos Humanos

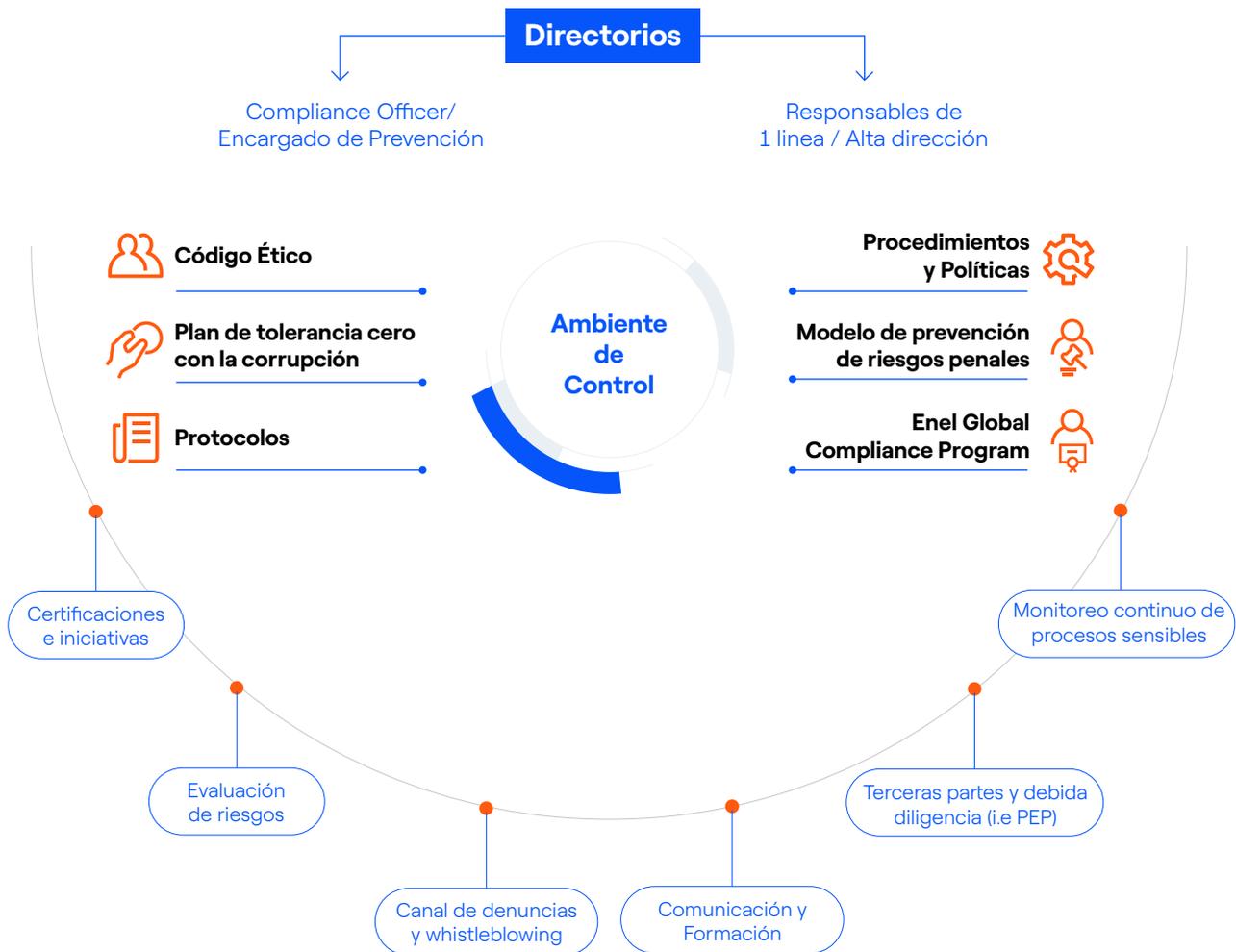
El absoluto respeto a los Derechos Humanos, en los términos de las declaraciones y principios de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) es central en la gobernanza de Enel.

### Ley 27.401

Aplica a todas las personas jurídicas de capital nacional o extranjero, con o sin participación estatal. Su objetivo es dar el marco legal para prevenir delitos con la administración pública y el cohecho transnacional.

### Otros documentos

Actualización de políticas y procedimientos internos que reforzaron el programa de cumplimiento en 2023.



## Normas y conductas éticas

### GRI 2-26

Los comportamientos no éticos constituyen en la mayoría de los casos un delito, y en cualquier caso perjudican la reputación y la relación de confianza entre una organización y sus grupos de interés. Por esta razón, Enel considera importante fortalecer la cultura de integridad a través de estándares y herramientas de gestión, que también comparte con sus proveedores y contratistas.

### Código de Ética

El Código de Ética Enel establece los 16 Principios Generales de actuación que garantizan el cumplimiento de compromisos, valores, normas de conducta y responsabilidades. Se espera que todos sus empleados,

más allá de su posición jerárquica, y que todos quienes participan en su cadena de valor -contratistas, proveedores, etc.- tengan una comprometida y comprobable adhesión a ellos. Ese documento describe las conductas esperadas y compatibles con la creación de valor sostenible y compartido con las partes interesadas, buscando además la excelencia en todo el ciclo de vida de los negocios que opera.

El Código de Ética se encuentra disponible en la web pública<sup>(28)</sup> y en la intranet de cada empresa de Enel Argentina, como así también en el portal de Recursos Humanos (HR Global Portal). Asimismo, se entrega a todas las personas que ingresan a trabajar, dejando una constancia de recepción y aceptación en su legajo. Proveedores y contratistas firman su adhesión en cada contrato adjudicado.

(28) <https://www.enel.com.ar/es/sobre-enel/archive/d2022-codigo-etico.html>

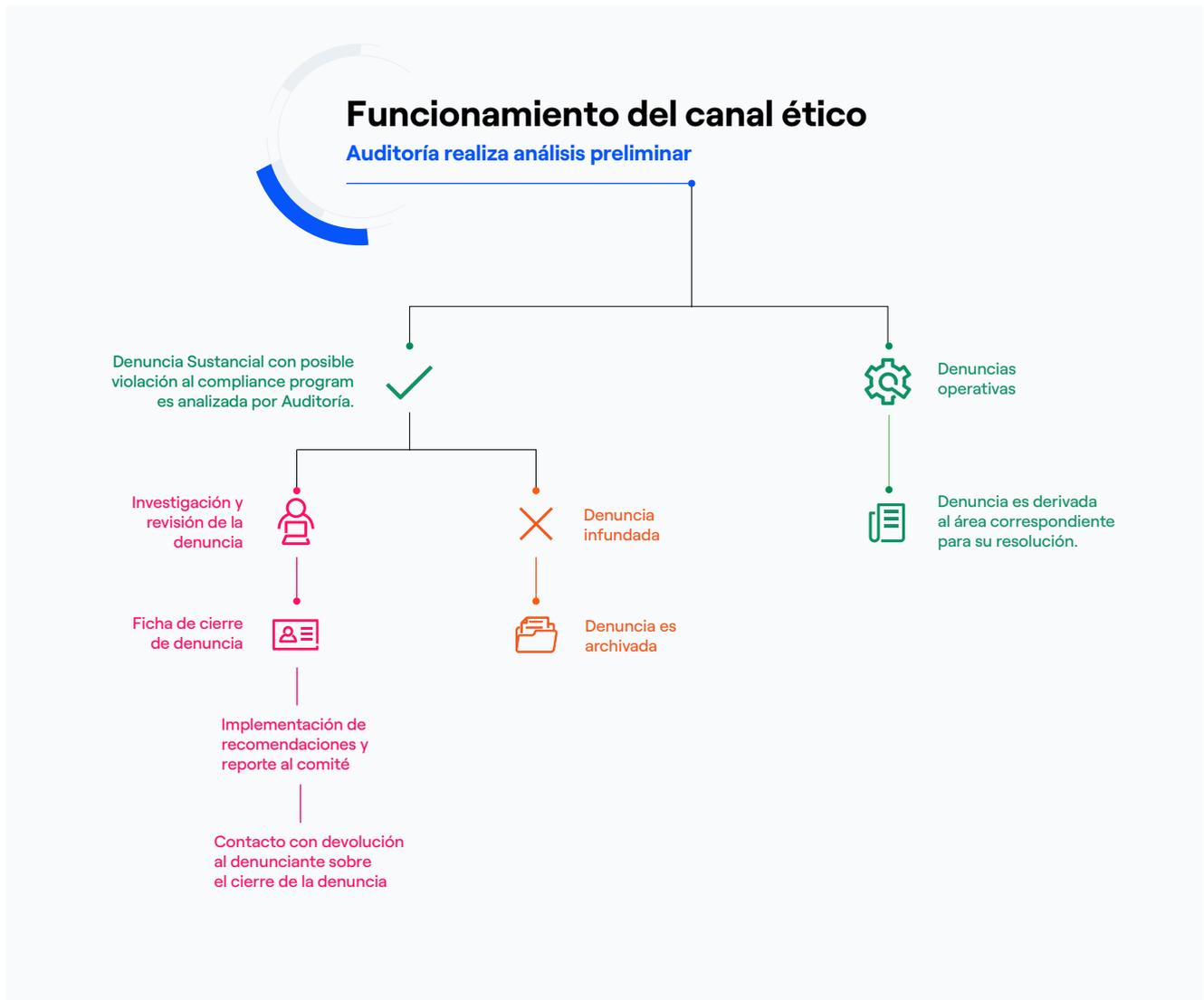
## Canal Ético

Enel cuenta con un canal accesible para todos los grupos de interés, ya sean internos o externos, a fin de ser utilizado para realizar denuncias sobre violación a los principios del Código de Ética. El acceso al mismo se realiza a través de:

- Página Web.<sup>(29)</sup>
- Intranet: ingresando a *Apps & Tools* y haciendo click en Canal Ético.
- En el portal auto asistido de Recursos Humanos (HR Global Portal), haciendo click en Canal Ético.
- QR Canal Ético.
- Contacto telefónico: 0800-444-5089.
- Correo: [auditoria.argentina@enel.com](mailto:auditoria.argentina@enel.com).

Las denuncias realizadas a través de Canal Ético son recibidas por una empresa externa e independiente, garanti-

zando la confidencialidad y el anonimato, para protección del denunciante. Todas las denuncias recibidas tienen tratamiento y cierre en un máximo de 90 días, reportando los resultados periódicamente a los órganos de control de las sociedades.



(29) <https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/es/gui/102504/>



## POLÍTICA N° 18 | actualización 2023

### “whistleblowing”

El grupo Enel cuenta con una política de “Whistleblowing”, la que nace con el espíritu de reglamentar el proceso de recepción, análisis y gestión de las denuncias relativas a conductas y prácticas con una posible infracción a los programas de cumplimiento de Enel.

#### La política y los canales aseguran:

- Garantía de anonimato
- Protección de confidencialidad
- Seguridad
- Protección contra retaliaciones (represalias)

## Formación, comunicación y concientización<sup>(30)</sup>

### GRI 205-2

Enel ha consolidado las mejores prácticas en prevención de riesgos y anticorrupción, junto con sus valores y cultura ética con una mirada inclusiva a todos sus grupos de interés tanto internos como externos. Desde el ingreso de los colaboradores a la organización, recibiendo los instrumentos y los principios que deben guiar su conducta en la compañía, a lo largo de todo su recorrido profesional/laboral, hasta toda su cadena de valor.

Estas formaciones y capacitaciones ponen en conocimiento toda la normativa y programas de cumplimiento vigentes tales como, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, el Código de Ética, la Política Antisoborno, el Programa de *Compliance* de Enel Global, el Plan de Tolerancia Cero a la Corrupción, entre otros.

El área de *Compliance* participa en distintos eventos que ofrecen la posibilidad de dar a conocer los instrumentos y procedimientos de transparencia que no sólo atraviesan a la compañía, sino que hacen al sistema de interacciones con todos sus grupos de interés, compartiendo buenas prácticas y experiencia.



## DENUNCIA



### Compañía externa canaliza hacia Auditoría las denuncias.

### Respuesta de Auditoría al recibir las denuncias

Acuse de recibo y en caso de corresponder, solicitud de mayores antecedentes y evidencias sobre lo denunciado.

### Auditoría realiza análisis preliminar

- ¿Qué denuncia?
- ¿Quién es el denunciado?
- ¿Qué principio o comportamiento ético se está incumpliendo?

## Encuesta de ética

Para contar con información específica sobre el grado de conocimiento de los colaboradores internos en la materia, durante marzo de 2023 se realizó una encuesta sobre *Ética y Compliance* al personal. Participaron unos 379 empleados de las empresas de Enel Argentina.

Fue también la oportunidad de presentar a Etiky, un personaje que ha pasado a identificar las comunicaciones y acciones vinculadas a estos temas, con el hashtag #HAGOLOCORRECTO.

Uno de los resultados que surgieron fue la necesidad de enfatizar el anonimato y protección al denunciante en las difusiones del Canal Ético. También reforzar la política de declaración de conflicto de interés y la política de obsequios.

La encuesta ha sido un insumo relevante para definir fortalecer las acciones de concientización y difusión de la cultura de Enel Argentina.

(30) Para más información ver sección de “Valor de marca” en este Informe.

## Semana de la Ética

Se realizó una nueva edición de las actividades que anualmente suman conciencia respecto de la cultura de integridad de Enel y las principales normas y herramientas que la sustentan.

- Charla sobre "Los dilemas éticos y el chat GPT" realizada por expertos en la materia (344 participantes)
- Juegos de Kermesse y digitales en distintas zonas operativas y comerciales de las compañías (624 participantes)

Junto a la Fundación Poder Ciudadano, se brindó una charla sobre nuevas herramientas para que los proveedores puedan desarrollar sus propios programas de integridad. Así se persigue un doble propósito: seguir incrementando la cultura ética en la cadena de valor, y al mismo tiempo promover nuevos agentes de diseminación en otros sectores fuera de la misma (73 proveedores).



## Lucha contra la corrupción

### GRI 205-1

La prevención de toda tipología de delito vinculado con actos de corrupción es uno de los ejes del Modelo de Cumplimiento de la compañía y es por eso por lo que la compañía realiza acciones cada año de formación y concientización como parte de la cultura organizacional.

**Durante el periodo de reporte no se registraron casos de corrupción.**

### Sistema de Gestión Antisoborno

Edesur renovó en 2023 su certificación bajo la Norma ISO 37001 "Sistema de Gestión Antisoborno". Es un orgullo para la compañía contar con el compromiso de todo su personal en la mejora continua de los procesos internos que permitan prevenir, detectar y frenar acciones de soborno dentro de las organizaciones.

La compañía fue la primera empresa de América Latina en obtener esta certificación, en 2018.

## Data Protection Office (DPO)

En un mundo que cada vez más se ve atravesado por la tecnología y las interacciones digitales, garantizar la privacidad de los datos se ha convertido en un elemento clave de la Gobernanza Corporativa.

En Enel, la Oficina de Protección de Datos (*Data Protection Office* – DPO) es un área experta en el conocimiento legislativo en la materia, que tiene la tarea de controlar la normativa de aplicación, proporcionar asistencia y garantizar el cumplimiento estricto de cualquier información relativa a los datos personales que tratan las compañías.

El Programa de Protección de datos está basado en los siguientes pilares:





### Modelo organizacional

Modelo Organizativo de Protección de Datos, con la inclusión del DPO en el centro de las actividades de Cumplimiento y Capacitación.



### Cláusulas contractuales

Ajuste de cláusulas contractuales, tanto en las relaciones intragrupo como con terceros.



### Medidas de seguridad y gestión de incidentes (incumplimiento)

Adaptación a las leyes de Protección de Datos y desarrollo continuo de medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas al riesgo de inadecuado tratamiento de datos.



### Procedimientos y Políticas

Políticas y procedimientos si es necesario (por ejemplo, "Violación de datos personales").



### Aviso de privacidad y consentimientos

Formularios estándar de aviso de privacidad y, en general, modelos para la recopilación de consentimientos para el tratamiento de datos.



### DPIA

Relación de impacto en la Protección de Datos que evalúa la adecuación de las medidas de seguridad implementadas con respecto a los interesados involucrados en el tratamiento.



### Registro de datos personales procesados

Mapeo y creación del registro de tratamiento de datos personales en la intranet de la empresa.



### Derechos de los titulares

Garantizar el ejercicio efectivo de sus "derechos" por parte de los interesados.



### Privacidad por defecto o por diseño

Difusión de la cultura de "Privacidad por diseño o por defecto" con respecto a los proyectos y procesos de la empresa.



### Formación

Actividades de formación para empleados y gestores internos de Protección de Datos.



## Política de protección de datos personales

Desde 2022 Enel Argentina cuenta con una política que consolida la Ley N° 25.326/00 “Ley de Protección de datos personales” y los lineamientos internacionales más avanzados como el reciente Reglamento General de Protección de datos “GDPR” de la Unión Europea. Se trata de una política que establece principios, responsabilidades, derechos y deberes y en general, el marco aplicable al tratamiento de datos en todo su ciclo de vida, protegiendo la confidencialidad de la información.

Asimismo, las condiciones generales de contratación cuentan con un apartado específico sobre privacidad, protección de datos y ciberseguridad.

### La protección de datos, clave para el desarrollo del negocio

Hoy el mundo de la producción y de los negocios depende en forma exponencialmente creciente de todo

tipo de plataformas y herramientas digitales. Desde los modelos predictivos hasta el ambiente transaccional, pasando por los controles de stock, el procesamiento inteligente de grandes volúmenes de información, el uso cada vez más extendido de la Inteligencia Artificial, y tantos procesos más.

Por ello, la protección de datos va más allá de un requerimiento legal. La integridad de los datos, de ser vulnerada o comprometida, puede generar riesgos de impacto negativo directo en las operaciones de las compañías y/o personas que en ella se desempeñan, colaboran, etc.

Enel ha comprendido la importancia de implementar medidas de seguridad tanto técnicas como organizativas para mitigar los eventuales riesgos. Frente a la transformación (o la revolución) digital, contar con una estrategia de protección de datos, que brinde las herramientas para una gestión y supervisión constantes, es un objetivo de Gobernanza Corporativa de cara a los resultados.



## Formación y sensibilización en protección de datos

Durante 2023 se realizaron diferentes capacitaciones, que llegaron a más de 300 empleados.

### Capacitación a proveedores

Se realizó también una jornada con proveedores, en la cual se compartieron los conceptos fundamentales y también las herramientas disponibles en Enel para mejorar el nivel de protección de datos.

Además, integrantes de la Oficina de protección de datos de Enel participaron en distintos foros, instituciones y convenciones:



- **Convención de líderes en seguridad digital y protección de datos II**, Ciudad de México.
- **CECIB | Centro de Estudios en Ciberseguridad y Protección de Datos Universidad del CEMA.**  
El equipo de DPO brindó una clase explicando el Programa de Gobierno de Datos de una empresa de servicios (utility) cumpliendo la normativa RGPD.
- **Cámara Argentina de Comercio (“CAC”) & International Chamber of Commerce (“ICC”).**
- **ALAP – Asociación Latinoamericana de Privacidad.** Su Evento Anual 2023 puso especial foco en Inteligencia Artificial.
- **Oficina Anticorrupción:** La DPO participó en las mesas de debate que se realizaron con motivo del lanzamiento del Registro de Integridad y Transparencia para Empresas y Entidades (RITE) y de la confección del Módulo de Protección de Datos Personales del nuevo organismo oficial.
- **IDEA:** Miembro de la Red "Integridad y Transparencia".

### Día Internacional de la Seguridad Informática

La Dra. Daniela Dupuy, Fiscal Coordinadora de la Unidad Especializada en Delitos y Contravenciones Informáticas del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ofreció un taller sobre **“Criminalidad de empresa y compliance”**. También compartió consejos sobre cómo enfrentar la ciberdelincuencia que puede aprovecharse de la aceleración de la circulación de información en redes sociales.

## Derechos Humanos

### GRI 2-23; 2-24; 2-25

Los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) guían la gestión de Enel Argentina en la materia. Una de las políticas internas, la OP N° 847, los adoptó formalmente en 2013, con alcance a todas las empresas de la compañía. Este respeto y compromiso es transversal a todas las políticas de Gobernanza Corporativa vinculadas a las conductas éticas y al compliance.

De las tres etapas del sistema de gestión, durante 2022 se trabajó fuertemente en el compromiso y la integración de la política de Derechos Humanos. En 2023 Enel comenzó a ejecutar la segunda etapa del proceso, la Debida Diligencia en Derechos Humanos.

## Etapas de implementación del Sistema de gestión



### 01

Compromiso e integración de la Política de Derechos Humanos.



### 02

Due diligence en Derechos Humanos.



### 03

Medidas de corrección y mecanismos de gobierno.

## Proceso de debida diligencia

Con una impronta proactiva, este proceso se ejecuta de manera trianual. La Gerencia de Sostenibilidad pone en marcha la revisión y evaluación, por parte de las distintas áreas, de las múltiples prácticas que la compañía va implementando en materia de derechos humanos.

Parte fundamental de ello corresponde a las consultas a los grupos de interés (*stakeholders*). Una encuesta perfeccionada a través de una plataforma específica permite conocer su percepción de la situación actual del país con relación a los temas de Derechos Humanos.

Con esta información se confecciona una matriz de riesgos que mapea los temas más relevantes. Sobre la cual

se realiza un *GAP Analysis* al interior de la compañía, para identificar las brechas entre las expectativas de los públicos y el desempeño de Enel. Un primer módulo, evalúa las evidencias sobre cómo se lleva adelante la política. El segundo módulo, evalúa el desempeño de cada área según los temas de DDHH en los que tiene injerencia. El resultado son sendas tablas de valoración, la primera en general y la segunda por tema.

La información sistematizada es el insumo para la revisión, actualización y priorización del plan de acción. Este proceso requiere la aprobación de la Alta Dirección, para luego ser implementado y monitoreado.

## Cultura interna en DDHH

Como todos los años se realizan capacitaciones de diversos temas inherentes a la compañía que impactan o podrían hacerlo en los Derechos Humanos, como en su aplicación en el trabajo diario. Estos permanentes abordajes enriquecen a la cultura interna de la organización y ponen en agenda su relevancia.

En 2023 se llevó a cabo un Workshop virtual, tratando un tema de gran relevancia y nuevo para muchos de los colegas. Se abordó con un destacado especialista en Inteligencia Artificial, con el objetivo de profundizar en la revolución de la IA, sus desafíos y oportunidades, así como de su impacto en el entorno laboral y los DDHH. La participación en este encuentro fue de 140 colaboradores.

### Derechos Humanos en la cadena de valor

Todos los proveedores de Enel Argentina deben estar alineados con la política, principios y prácticas de la compañía en materia de derechos humanos. Así se establece en las Condiciones Generales de Contratación. La empresa evalúa a sus proveedores y monitorea el cumplimiento, para identificar comportamientos potencialmente críticos y aplicar las acciones oportunas en cada situación.



# ACELERADORES DE CRECIMIENTO

En un mundo cada vez más digitalizado, Enel integra la innovación, como parte esencial de su estrategia; promoviendo una gestión inteligente que optimiza flujos y reduce pérdidas de energía, amparados en la protección de los datos. Procesos fundamentales para lograr un negocio sostenible.

## DOBLE MATERIALIDAD



### TEMAS MATERIALES:

- Transformación digital
- Innovación y sostenibilidad (Innovability)

## PILARES DEL PLAN DE SOSTENTABILIDAD



### ACELERADORES DE CRECIMIENTO

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



# 1.800

Personas con herramientas de capacitación con las que cuenta Idea Hub.

# 3

Niveles de trabajo de digitalización con foco en el cliente, en la red de distribución Grids y dentro de la compañía.

## Actualización y ampliación

De funcionalidades de los sistemas de servicios al cliente.

## Actualización

Del sistema de lectura de medidores.

# Innovación

Las características del contexto en el cual las empresas desarrollan hoy sus operaciones y negocios representan un creciente desafío. Las organizaciones inteligentes, con un liderazgo motivador que conduzca la toma de decisiones y promueva el compromiso y la búsqueda de soluciones y oportunidades innovadoras en todo el entramado de las personas en la compañía, operaciones y en la cadena de valor, harán la diferencia.

El entorno ambiental y social inmediato incide cada vez más sobre las actividades productivas y del mercado. Por otro lado, la gran complejidad de las configuraciones políticas y comerciales en el mundo actual generan escenarios de volatilidad e incertidumbre y los cambios marchan cada vez a más velocidad.

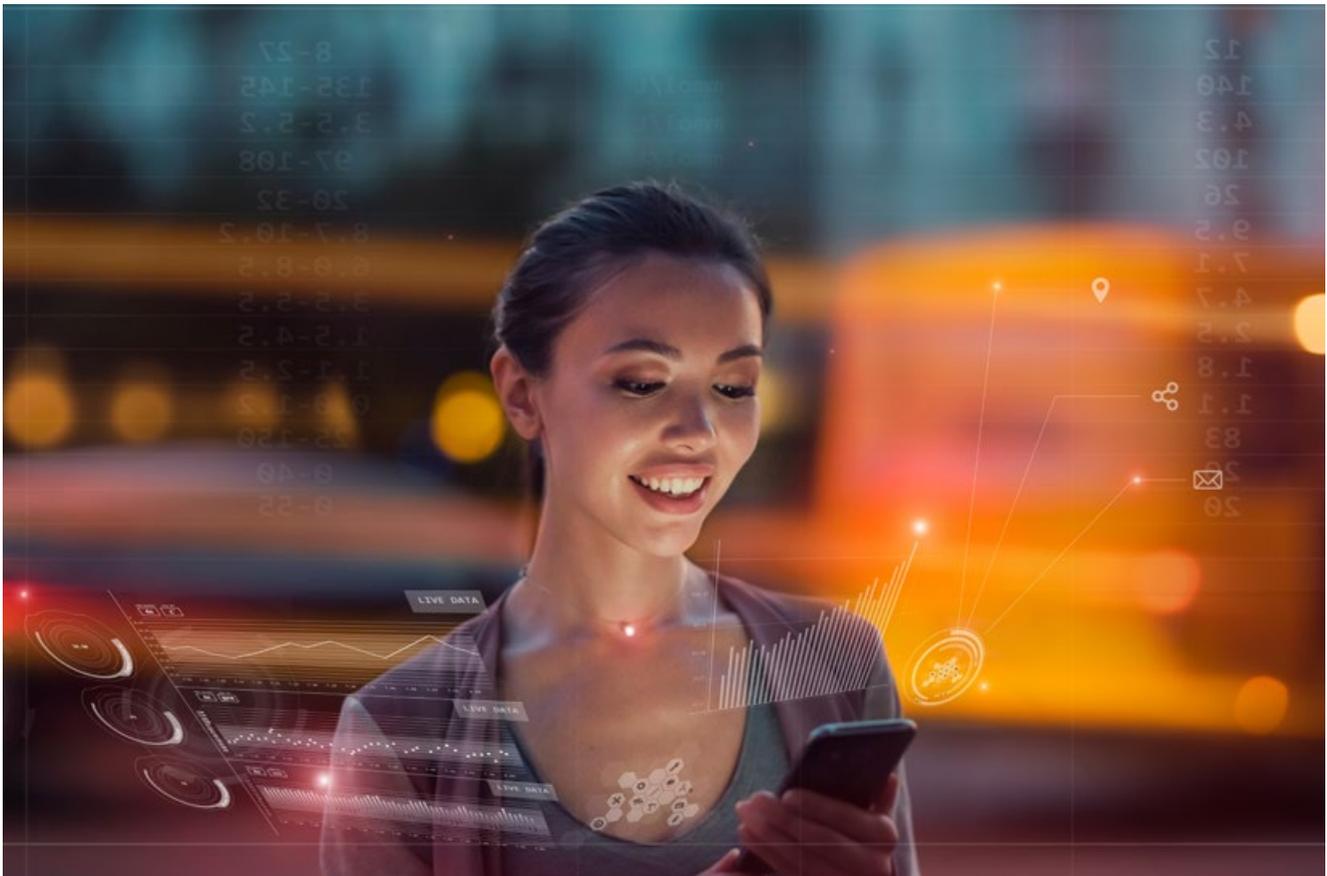
En este escenario, innovación y sostenibilidad son pilares fundamentales e interdependientes de la continuidad y el éxito de las compañías. Así como la sostenibilidad requiere de innovación permanente, esta sólo

puede ser fructífera si es sostenible.

Así, la capacidad de innovación se torna un factor clave para el crecimiento sostenible, la rentabilidad económica, el aumento de los niveles de bienestar y el desarrollo de la sociedad en su conjunto.

En una organización, la innovación no es solo fruto de la creatividad de sus partes. Requiere de gestión activa y sistemática, con ambientes y procesos que promuevan y encausen la expansión de los flujos de conocimiento, con objetivos claros y medibles.

Con esta convicción Enel desarrolló el modelo *Open Innovability*<sup>®</sup>, que se basa en instalar y consolidar la cultura de la innovación desde la alta dirección hasta cada una de las personas en la estructura interna y externa del negocio. El resultado es una matriz que agrega permanente valor, al acelerar la búsqueda de soluciones rápidas y eficientes, aceptando y abrazando los desafíos que presenta la evolución del entorno. No hay innovación sin resiliencia.



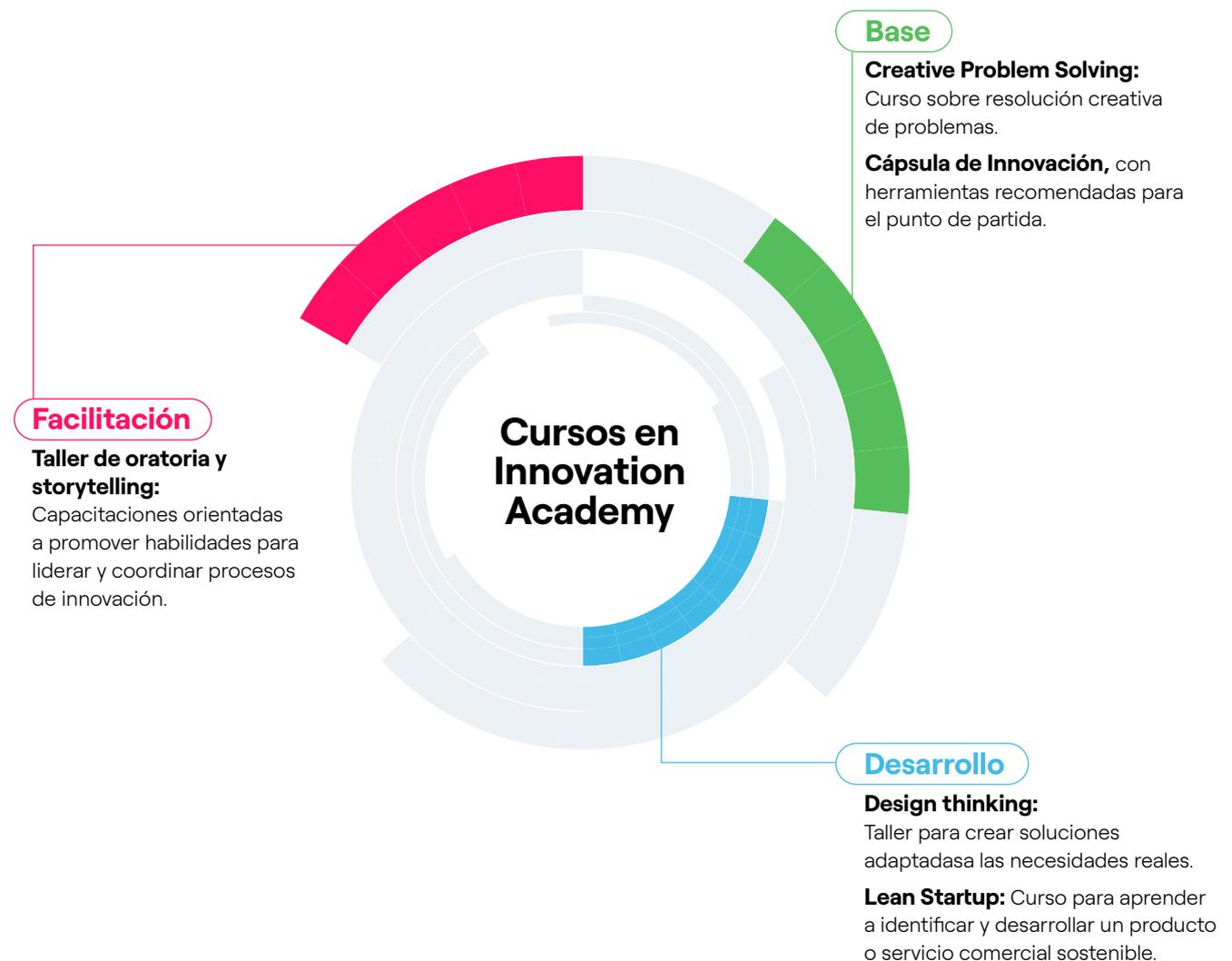
## Inspirar la innovación para la mejora continua

El modelo está basado fundamentalmente en una tarea sistemática de formación e involucramiento. A través de la comunicación y de la capacitación se transmiten las herramientas para esta transformación cultural. La difusión abierta y empática de estos principios generan confianza, para que el cambio y la innovación convirtiéndose en una oportunidad; con este objetivo se dota a las personas de los conocimientos y herramientas necesarios para que puedan liberar sus talentos.

A través de Idea Hub se promueve el aprendizaje y se alienta a cambiar el enfoque y la manera de hacer las cosas. Se generan espacios donde se intercambian experiencias y metodologías, para alcanzar una visión compartida sobre la estrategia diferenciadora de la innovación. Que redunde no solo en las actividades de la compañía, sino también en el crecimiento de las personas.

## Academia de Innovación

Enel impulsa la innovación como un elemento del trabajo diario, donde se busquen nuevos recursos y metodologías que promueven otras maneras de dar soluciones. En este marco, la empresa ha generado la Academia de Innovación<sup>(31)</sup>. Los cursos que se brindan están organizados en tres niveles: base, desarrollo y facilitación.



(31) Para más información ver capítulo de Personas de este Informe.

## Explorar para Innovar

Enel desarrolló un ciclo de charlas de cuatro encuentros con referentes de la innovación, organizado por Idea Hub Argentina. La presentación de casos concretos de la industria de la energía permite descubrir que la innovación no es algo lejano, si no que puede estar presente en el día a día, para detectar, concebir, desarrollar, ejecutar y escalar nuevos productos, servicios, procesos y modelos de negocios. Algunos de las charlas fueron: Aprender innovando, Explorar para innovar, e Innovación para el negocio.

## Curso online Economía Circular

Consta de ocho módulos con actividades para aprender sobre la economía circular, los nuevos modelos de negocio y su aplicación, las métricas e indicadores de circularidad. Además, expone casos prácticos de Enel en la Argentina y en el mundo.

## Talleres Abiertos

Los talleres abiertos a la comunidad realizados para público interno y externo (proveedores, Cámara de Comercio italiana) fueron los siguientes:

- **Solución Creativa de Problemas:** nuevas perspectivas y soluciones innovadoras para superar los obstáculos y alcanzar los objetivos.
- **Facilitación:** liderar equipos en procesos de innovación.
- **Lean Startup:** desarrollo de ideas de negocios innovadores.
- **Pensamiento de diseño:** diseñar y crear productos y servicios desde el punto de vista del cliente.

En 2023 se cumplió con el objetivo de llegar a 1.800 personas con las diferentes herramientas de capacitación con las que cuenta Idea Hub, entre sesiones virtuales en la plataforma eEducation y talleres presenciales teórico prácticos.

Este año se llevó adelante el primer curso global de *Lean Startup* (10hs), donde se animó a colaboradores del grupo a participar, en él se contó con la presencia de 30 compañeros de Colombia, Chile, Perú, Panamá, México, España y Argentina, donde se compartieron, además de las metodologías y sus avances, las experiencias de los diferentes países y de las diversas áreas.



## Power People Podcast

Enel trabaja con una visión de actualidad y de futuro, buscando utilizar todas las plataformas y canales que brindan las nuevas tecnologías. En 2022 y 2023 se creó la serie de podcast Power People. Son entrevistas ágiles a emprendedores o referentes en innovación que brindan sus experiencias y conocimientos. En 2023 se terminó de subir todo este contenido a la plataforma e-Ducation para facilitar el acceso a todos los colaboradores. La serie de podcast Power People también está disponible en Spotify, brindando acceso a la comunidad en general sobre los siguientes temas:

**Podcast #01** – Identificar el problema.

**Podcast #02** – Conocer al cliente.

**Podcast #03** – Relación con el cliente.

**Podcast #04** – Desarrollo de la solución.

**Podcast #05** – Canales comerciales.

**Podcast #06** – Partners y alianzas.

**Podcast #07** – Recursos clave y métricas.

**Podcast #08** – El modelo de negocios.

**Podcast #09** – Liderazgo e innovación

**Podcast #10** – Economía Circular, Oportunidades y Cambios Macro.

**Podcast #11** – Economía Circular, Diseño Sistémico y Educación.

**Podcast #12** – El futuro de los alimentos.

**Podcast #13** – Electromovilidad, Bicicletas Eléctricas.

**Podcast #14** – La dinámica de la energía en el escenario de la electromovilidad.

## Proyecto *Excellentia*

Con el propósito de mejorar la vivencia del cliente, Enel Argentina desarrolló este programa, que articula grupos de trabajo y acción: la comunicación clara, a tiempo y que permita entender la naturaleza del problema y solucionarlo, buscando mejoras en los aspectos operativos que puedan repercutir en la resolución de la incidencia, y lograr la satisfacción esperada.

Durante 2023 se han mantenido equipos que trabajan en forma ágil y conjunta en estas prioridades. Con el cambio a una cultura innovadora y utilizando las nuevas tecnologías en la resolución de los problemas técnicos, se apunta a mejorar los tiempos de gestión. Con este objetivo se han generado pruebas piloto con la implementación de progresos que redundan en la calidad de atención y resolución más eficiente en el corto plazo. Los equipos multidisciplinarios se forman con colaboradores de diferentes áreas de la compañía, para tener una mirada completa de cada desafío y de las soluciones que se llevarán adelante.

A partir de los datos recolectados se ha avanzado en tres iniciativas en la región de la zona técnica Río de la Plata, que abarca barrios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires:

1. **Desmallado de redes** (abrir administrativamente circuitos mallados en el sistema técnico a fin de evitar la generación errónea de documentos y para disminuir reclamos de falta de suministro agrupados)
2. **Mesa activa de reclamos** donde se evalúan las causas para generar nuevas iniciativas para su cierre definitivo.
3. Actividad que busca una **comunicación directa** entre el inspector en terreno y el centro de control para registrar todas las maniobras que se realizan en campo, y de esta forma, mejorar la información sobre la red.

### Objetivo

**Mejorar la experiencia del cliente ante una falta de suministro a través de comunicaciones.**

#### Ejemplos:

- Tiempo estimado de Normalización:
  - Comunicaciones reactivas
  - Agentes de atención comercial informados
- Divulgación a clientes afectados de los trabajos realizados.



### Objetivo

**Mejorar los aspectos operativos y de sistemas que repercuten en la experiencia de los clientes afectados por el proceso de baja tensión.**

#### Ejemplos:

- Correcto agrupamiento de documentos
- Evitar reclamos reiterados
- Aprovechamiento de recursos
- Bases de clientes en sistemas

## Sensorización de Centros de Transformación

Está en avance una iniciativa conjunta entre las áreas de Operación y Mantenimiento e Innovación, para la sensorización de centros de transformación que contribuirá a la gestión preventiva de la red y en la calidad del servicio. A través de sensores a instalar en las salidas de los transformadores de Baja Tensión, vinculados en la nube, se

contará con una plataforma que dará alertas e información sobre cargas y posibles interrupciones. De este modo esas contingencias podrán ser atendidas proactivamente, mejorando los tiempos de resolución y evitando potenciales anomalías que afectan el recurso eléctrico que reciben los clientes.

## Compañía basada en datos

Los datos, su identificación, volumen, procesamiento y utilización tanto para la toma de decisiones como para todos los procesos productivos, operativos y relacionales, son uno de los principales activos de una empresa. Especialmente para aquellas que enfrentan el desafío de una imperiosa transformación para continuar siendo exitosas en el complejo ecosistema mundial que ya está a las puertas de concluir el primer cuarto del siglo XXI. En este ambiente, el sector de la energía tiene la responsabilidad de gestionar eficazmente la transición hacia fuentes cada vez más limpias y sustentables.

Como parte del compromiso de Enel con la descarbonización, desde hace varios años ha incorporado la digitalización como elemento esencial de su estrategia y de

su modelo de negocios. Los procesos basados en datos resultan en una gestión inteligente de todas las operaciones. Así, la eficiencia es fuente de valor agregado, no solo económico, sino también por la optimización de los flujos y la reducción de pérdidas de energía, fundamentales para la sostenibilidad de la compañía.

Las empresas de servicios públicos tienen acceso a una gran cantidad de datos a lo largo de toda la cadena de valor. Su aprovechamiento, junto con la aplicación de la inteligencia artificial, está contribuyendo a reducir costos específicos relacionados con el mantenimiento de los activos y también a comprender las necesidades de los clientes para ofrecerles una experiencia más satisfactoria.





Enel promueve la digitalización en todas las líneas y etapas del negocio, desde la generación, la distribución y los avances en infraestructura, hasta los procesos y sistemas internos y las plataformas comerciales. Hoy la compañía está inmersa en una experiencia única y cada área está adoptando gradualmente nuevos procesos y metodologías de trabajo centrados en los datos.

*Global Digital Solutions* es el área responsable de desarrollar, implementar y dar soporte a los clientes internos en todo lo relacionado con el manejo de datos y en IT. Sus proyectos se organizan en tres niveles según el trabajo de digitalización con foco en el cliente, en la red de distribución y dentro de la compañía.

## Mejoras en telecomunicaciones y conectividad

En línea con las mejoras de infraestructura, tendidos, equipamientos eléctricos y de telesupervisión en las distintas subestaciones dentro del área de concesión de Edesur –que se detallan en el capítulo de Enel Grids de este Reporte–, desde *Global Digital Solutions* este año también puso foco en el mejoramiento de las comunicaciones y conectividad entre las mismas, a través de la implementación de nuevas tecnologías y en el reemplazo de los radioenlaces existentes. Entre ellas dentro del centro de control, desde donde se efectúa la coordinación, supervisión y operación del sistema de generación, transmisión y subtransmisión de la red de energía eléctrica de alta tensión; o por otro lado, el reemplazo de equipamiento obsoleto de la red corporativa. También se continuó con la renovación de equipos informáticos y sus respectivas instalaciones en los diversos edificios de la compañía.

## Cromo Movil

Contar con información precisa y en tiempo es fundamental para que los operadores en terreno puedan anticipar o resolver inconvenientes en el suministro. Cromo Movil es una herramienta multiplataforma que les permite acceder a la visualización de la red de todos los niveles de tensión en forma cartográfica, y a otros datos significativos, facilitándoles su acción de campo.

## Implementación OEPA (Orden de pedido abierto) – MVP2

Mejorar la calidad del servicio no depende solamente de la toma de decisiones en cuanto a los planes de obras y mantenimientos. Disponer prontamente con los materiales y elementos necesarios para su ejecución, y al mismo tiempo cumplir con el necesario y estricto sistema de control de compras, es parte de este desafío a menudo invisible para los usuarios u otros públicos.

En 2023 se completó la implementación de un nuevo proceso que agiliza los tiempos sin sacrificar la eficiencia en el manejo de los stocks y de los costos. Al unificar y centralizar la gestión en una única Orden de Pedido Abierta (OEPA) se alcanzó la trazabilidad y se disminuyeron los márgenes de error.

Gracias a la digitalización se eliminaron las dos etapas manuales (el correo electrónico inicial con el requerimiento y las planillas Excel para analizar el stock disponible las mismas se ejecutan enteramente en el sistema de software que tiene la compañía para la gestión de procesos.

## Upgrade tecnológico sistema RST (Reclamos y Solicitudes Técnicas)

Se actualizó el *Framework* del Sitio Web de Reclamos y Solicitudes Técnicas (RST) donde se cargan las novedades que requieren acción de las distintas áreas. Con la versión 4.8 se ha reemplazado un sistema estático por otro dinámico, que permite adaptar sus funcionalidades a los requerimientos de los usuarios internos y del negocio. Esto brinda un ambiente de desarrollo para dar soporte, con corrección de errores de sistema, adaptabilidad a las nuevas normas de seguridad y conectividad con otros sistemas.

## Upgrade tecnológico del Sistema de Lectura Clientes Residenciales

La precisión de la lectura de los medidores, que reflejan el consumo y en definitiva determinan la facturación, es un elemento clave para dar previsibilidad a la relación comercial entre los clientes y la compañía, ya que impacta sobre ambos. Este es otro de los temas imperceptibles pero importantes para la calidad del servicio y a la satisfacción del usuario. En 2023 se instaló un innovador servidor de dispositivos seguros, que facilita la transferencia de datos de los lectores en forma simultánea, sin interrupción en las conexiones.

El nuevo sistema de lecturas cuenta con una aplicación mobile (Android) y con una página web propia para monitoreo online. Se gestiona a través de una solución de escritorio próxima a migrar e integrar con la página web. Entre otras ventajas, permite administrar los planes de lectura para los diferentes Centros Operativos, configurar cada una de las anomalías de lectura, realizar auditorías, generar inspecciones/fiscalizaciones y emitir reportes de control de las contratistas que están en el proceso. Los sistemas son personalizados utilizando las mejores tecnologías disponibles, con ubicación por GPS. La información llega en forma fiable al Sistema Comercial para su posterior análisis y crítica.

### Entre otros, permite realizar controles de:

Consumos fuera de rango

Certificación de Lecturas / Consumos a través de la fotografía.

Reportes por anomalías de lecturas

Reporte de trabajos realizados

## Upgrade tecnológico de sistema TEM con nueva captura mobile.

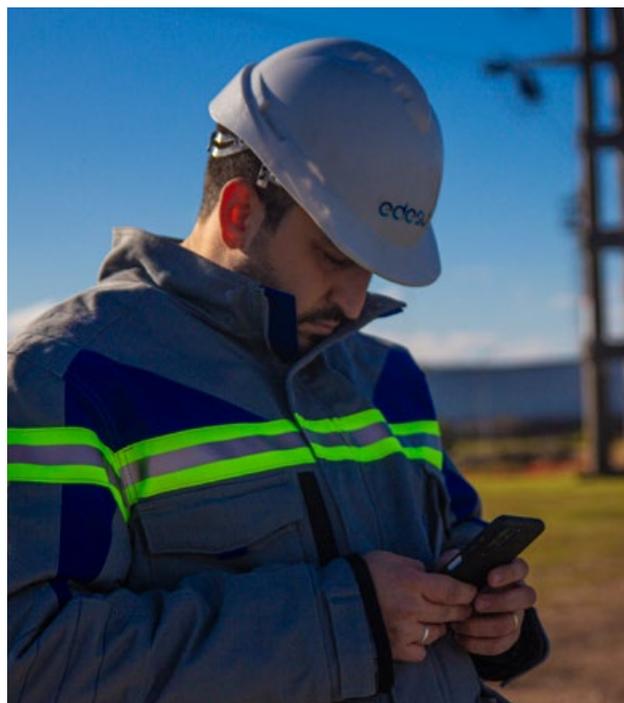
Se completó la puesta a punto y homologación de la implementación del aplicativo Toma de Estado de Medidores (TEM) con la solución mobile (Android) que permite conectar sondas bluetooth a los medidores para leer los registros de consumo de la Tarifas 2 y 3 (medianos y grandes clientes).

La solución está instalada completamente sobre CLOUD (nube) y permite planificar el crecimiento del parque de medidores a los requerimientos que el negocio defina. El aplicativo es escalable, para poder responder la configuración de nuevos modelos de medidores que se adquieran a futuro.

## SMILE CNR etapa 2

En el cuenta con herramientas específicas consumos no registrados y su seguimiento para administrarlos y resolverlos, entre ellos:

- **Ciente sin historia:** permite enviar y simular reconstrucción de casos de Consumos No Registrados desde las inspecciones que se relevan con eORDER, permitiendo el recupero de consumos de clientes cuyo historial era inexistente.
- **Ajuste lectura pantalla de reconstrucción:** permite realizar los ajustes necesarios de casos de Consumos No Registrados desde las inspecciones que se relevan.
- **Anulación confirmación:** permite realizar correcciones y enviar nuevamente la facturación al sistema de los casos de CNR que fueran mal facturados.



## Sistema de gestión de clientes

Este sistema, se utiliza para gestionar información que responde a situaciones relacionadas con la interacción entre el cliente y el servicio de suministro de energía, procesando y/o emitiendo distintos formularios y certificados que hacen a la prestación:

- Alta o baja de suministro
- Cambios de titularidad
- Cambio de condiciones contractuales
- Consentimiento de adhesión a factura electrónica
- Certificado de libre deuda

En 2023 Enel Argentina resolvió reemplazar el sistema operativo existente por uno nuevo de otro proveedor de tecnología, hecho a medida y con menores costos. Además de que el cambio no tuvo impacto negativo alguno en la interface con el cliente, contar con una herramienta más práctica también permite hacer mayor foco en la satisfacción de los usuarios.

## Aplicaciones staff and services

### Evaluación de Desempeño

Plataforma para evaluar a los trabajadores dentro de convenio. Allí los evaluadores pueden registrar las puntuaciones para los distintos ítems, obteniendo un promedio final por cada empleado. Posee un apartado de *reporting* para realizar el seguimiento del proceso evaluativo.

### Medicina Laboral

Plataforma para recopilar todo lo pertinente a la salud de los empleados de la compañía que les permite a los médicos internos tener un seguimiento completo de sus pacientes. Incluye módulos de consultas médicas, de COVID, de vacunaciones y de reportes.

### Denuncias y delitos

Es un sistema que registra todos los incidentes que se producen en las instalaciones y edificios de la compañía (vandalismo, robos, agresiones a personal, etc.). También posee un módulo de estadísticas, para que el área de Seguridad pueda evaluar la sucesión de eventos en ciertas zonas y accionar de manera acorde.

### EDM (*Electronic Document Management*) Gestor Documental (Argentina)

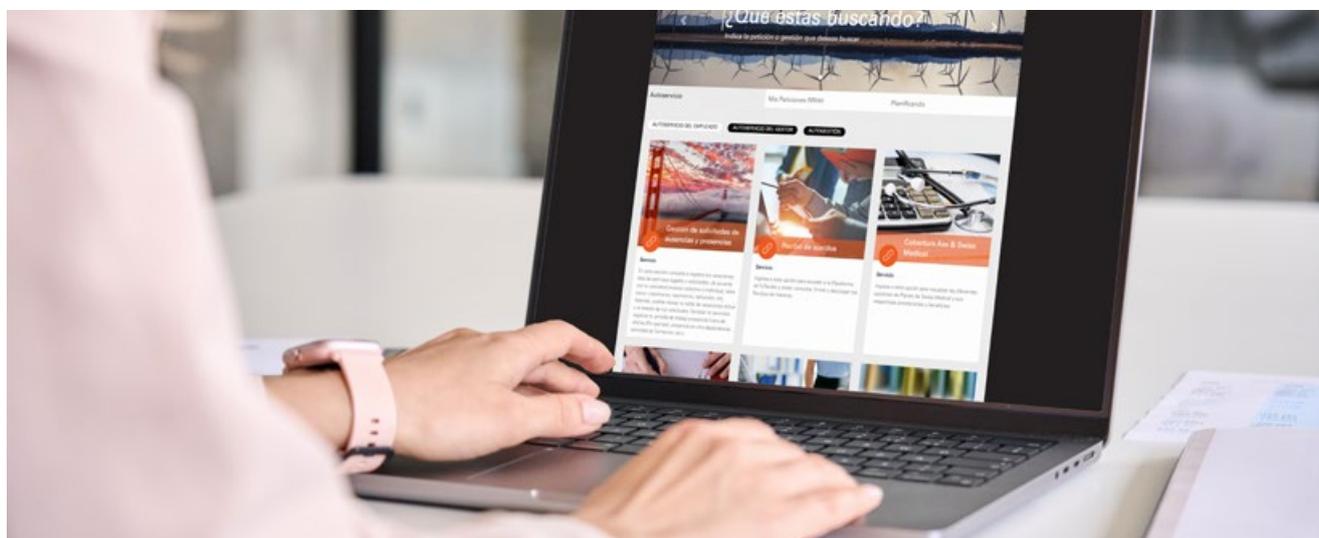
En este sistema se almacena documentación importante de la compañía. Los permisos para el acceso a la información se administran por sectores, sin permitir que un sector pueda ver la información de otro, y por tipo de documentación. A través del uso de meta-data se pueden ubicar los documentos relacionados de una manera rápida y fácil.

### Control de Accesos

En todos los edificios de la compañía se implementó un control de acceso por reconocimiento facial. Representa un adelanto considerable sobre el control por tarjetas de acceso, ya que no puede ser manipulado. Esta implementación va de la mano del uso del sistema Biostar2, que centraliza el registro de las fichadas en una base de datos en la nube de la compañía, de fácil y rápido acceso para las personas encargadas del control.

### Nuevo Portal de Autogestión

Se llevó a cabo la migración del Portal de Autogestión, integrándolo dentro del ecosistema de soluciones de atención personalizada a colaboradores para la administración de todos los servicios de tecnología, aplicaciones de negocios, herramientas corporativas, solicitudes de informática, etc. Se implementaron nuevos roles para mejorar la experiencia del usuario y se procedió a la migración a nuevos servidores, cumpliendo con los requisitos de seguridad y dejando a Enel Argentina alineada con otros países de la región.



### **Migración de SAP NAP a HANNA**

Este año se realizó una actualización del sistema SAP NAP a HANNA a partir del cual se obtuvo una administración más eficiente y rápida de datos. Esta nueva herramienta ofrece capacidades avanzadas de búsqueda, analíticas e integración para todos los tipos de datos. Al utilizar tecnología de bases de datos en memoria admite el procesa-

miento de grandes cantidades de datos y de transacciones de forma mucho más rápida.

La migración del sistema productivo se realizó asegurando el proceso con tres ciclos de prueba que garantizaron la puesta en marcha sin impactos negativos al funcionamiento regular de las distintas gestiones diarias.

## **Employee Services Delivery Argentina**

### **TechBar Argentina**

Es el primer sitio físico dentro de una empresa en la Argentina destinado a que los usuarios internos se acerquen, espontáneamente o con turno previo, para resolver problemas en sus equipos y dispositivos, retirar equipamiento nuevo, realizar consultas, etc.

Este novedoso servicio funciona en el edificio central de Edesur, de lunes a viernes de 9 a 17 horas, y gestiona in-

cidentes y solicitudes tanto de microinformática como de telefonía móvil.

Adicionalmente, este esquema ha redundado en hacer más eficiente la gestión de reclamos y del parque informático de la compañía. Se redujeron las impresiones respecto de 2022 y se agilizaron las necesidades de recambio de equipos y las donaciones de los que ya no se utilizan.





# 3. APÉNDICE

Metodología para la elaboración del informe

Índices de Contenido GRI

Índices de Contenido SASB

**OPEN POWER FOR A BRIGHTER FUTURE.  
WE EMPOWER SUSTAINABLE PROGRESS.**

# APÉNDICE

**GRI 2-2; 2-3**

## Metodología para la elaboración del informe

El Informe de Sostenibilidad presenta el desempeño de económico, social y ambiental Enel Argentina correspondiente al año 2023.

Se incluyen en él acciones, planes y resultados de las operaciones en los mercados de generación, transporte, distribución, comercialización y soluciones energéticas que contribuyen al desarrollo de nuestro país y la Agenda Global 2030 de Naciones Unidas.

Este documento se elaboró en referencia con los Estándares del Global Reporting Initiative ("GRI"), utilizando el Suplemento Sectorial de la Industria Eléctrica; y en cumplimiento con los diez principios del Pacto Global de Naciones Unidas. Además, se utilizaron los indicadores de los Estándares SASB correspondientes a la industria de Servicios eléctricos y Generadores de energía, y se relevaron indicadores del Dow Jones Sustainability Index e indicadores propios del Grupo en relación a los temas materiales de las compañías de Enel Argentina que fueron reportados a su casa matriz.

Asimismo, se menciona a lo largo del informe la contribución de Enel Argentina en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas mediante la recopilación de la información publicada para cada una de las compañías: Enel Generación El Chocón S.A., Edesur S.A., y Enel X S.A.U.

Cualquier consulta sobre el contenido del Informe de Sostenibilidad 2023 puede realizarse por correo electrónico a: [sostenibilidad.argentina@enel.com](mailto:sostenibilidad.argentina@enel.com)

## Índices de Contenido GRI

### Declaración de uso

Enel Argentina ha elaborado el Informe de Sostenibilidad 2023 en referencia a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.

**GRI 1 usado**

**GRI 1: Fundamentos 2021**

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Razón por omisión
<b>Contenidos Generales</b>			
<b>La organización y sus prácticas de presentación de informes</b>			
	2-1 Detalles organizacionales	10-11; Nota 1	
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	134; Nota 2	
	2-3 Período objeto de informe, frecuencia y punto de contacto	134; Nota 3	
	2-4 Actualización de la información	Nota 4	
	2-5 Verificación externa	Nota 5	
<b>Actividades y trabajadores</b>			
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	10-11; 73; 80-81; Nota 6	
	2-7 Empleados	56; Nota 7	
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Nota 7	
<b>Gobernanza</b>			
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	108-111	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	109	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	109	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	112-113	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	111	
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	17	
	2-15 Conflictos de interés	Nota 8	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Nota 9	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	112	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	109	
	2-19 Políticas de remuneración	110	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	110	
	2-21 Ratio de compensación total anual	Nota 10	
<b>Estrategia, políticas y prácticas</b>			
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6-7	
	2-23 Compromisos y políticas	112-120	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	119-120; Nota 11	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	22-23; 119-120	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	113-114	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Nota 12	
	2-28 Afiliación a asociaciones	26-28	
<b>Participación de los grupos de interés</b>			
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	15; 22-25	
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Nota 13	
<b>Contenidos sobre los temas materiales</b>			
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	12-17	
	3-2 Lista de temas materiales	12-17	
<b>Temas materiales</b>			
<b>Cambio climático</b>			
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17; 33; 42-45; 46-53	
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Nota 14	
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	Nota 15	
	302-3 Intensidad energética	Nota 16	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Razón por omisión
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Nota 17	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Nota 17	
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	Nota 18	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Nota 18	
<b>Gobernanza y defensa de la Naturaleza y clima</b>			
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17; 46-53	
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Nota 45	
<b>Preservación de la biodiversidad y de los ecosistemas</b>			
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17; 52-53	
<b>GRI 304: Biodiversidad 2016</b>	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Nota 27	
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	52-53	
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Nota 27	
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Nota 27	
<b>Calidad del aire, el agua y el suelo</b>			
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17; 46-50	
<b>GRI 303: Agua y Efluentes 2018</b>	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	49-50	
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	49-50	
	303-3 Extracción de agua	Nota 21	
	303-4 Vertido de agua	Nota 22	
	303-5 Consumo de agua	Nota 23	
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	Nota 18	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Nota 18	
<b>Economía circular</b>			
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17; 51-52	
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Nota 25	
	301-2 Insumos reciclados utilizados	Nota 25	
<b>Residuos</b>			
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17; 51-52	
<b>GRI 306: Residuos 2020</b>	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	51-52	
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	51-52	
	306-3 Residuos generados	Nota 19	
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Nota 20	
	306-5 Residuos destinados a eliminación	Nota 20	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Razón por omisión
<b>Gestión de los recursos hídricos</b>			
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17; 49-50	
<b>GRI 303: Agua y Efluentes 2018</b>	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	49-50	
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	49-50	
	303-3 Extracción de agua	Nota 21	
	303-4 Vertido de agua	Nota 22	
	303-5 Consumo de agua	Nota 23	
<b>Buen gobierno</b>			
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17; 108-121	
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	116	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	115	
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Nota 26	
<b>GRI 206: Competencia desleal 2016</b>	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Nota 27	
<b>GRI 415: Política pública 2016</b>	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Nota 28	
<b>GRI 418: Privacidad del Cliente 2016</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 29	
<b>Compromiso con el cliente</b>			
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17; 73-79	
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Nota 31	
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>	418-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 30	
<b>GRI 418: Privacidad del Cliente 2016</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 29	
<b>Participación de las comunidades locales y mundiales</b>			
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17; 85-98	
<b>GRI 413: Comunidades Locales 2016</b>	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	85-98; Nota 32	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	Nota 32	
<b>Salud y seguridad</b>			
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17; 99-107	
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	100-101	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	99-100	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	107	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	100-101	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	104-106	
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	101-103	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	101-106	
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Nota 33	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Nota 34	
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Nota 34	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Razón por omisión
<b>Cadena de suministro sostenible</b>			
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17; 80-84	
<b>GRI 204: Prácticas de adquisición 2016</b>	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	81	
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016</b>	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	83	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	83	
<b>GRI 408: Trabajo infantil 2016</b>	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Nota 35	
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Nota 35	
<b>GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016</b>	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Nota 36	
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	83	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	83	
<b>Transformación digital</b>			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17; 123-131	
<b>Conducta corporativa equitativa</b>			
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17; 56; 108-114	
<b>GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Nota 37	
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Nota 38	
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 39	
<b>Gestión de personas, diversidad e inclusión</b>			
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17; 54-72	
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	67; Nota 40	
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	72	
	401-3 Permiso parental	Nota 41	
<b>GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016</b>	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Nota 42	
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	62	
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	60-66; 72	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y del desarrollo de su carrera	58-59	
<b>GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	56; Nota 37	
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Nota 38	
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 39	
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016</b>	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Nota 43	
<b>Creación de valor económico</b>			
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17; 106-116	
<b>GRI 201: Desempeño Económico 2016</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Nota 44	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 46	
<b>Electrificación de los usos</b>			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17; 32-41	

Estándar GRI	Contenido	Página / Respuesta directa	Razón por omisión
<b>Redes resilientes</b>			
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17; 32-41	
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	32-41	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	32-41	
<b>Innovación y sostenibilidad (Innovability)</b>			
<b>GRI 3: Temas materiales 2021</b>	3-3 Gestión de los temas materiales	12-17; 123-131	

## Nota 1:

Nombre legal y ubicación:

**Enel X S.A.U.:** su sede central está ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**Edesur S. A. (Empresa Distribuidora Sur):** su sede central está ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

**Enel Generación El Chocón S.A.:** su sede central está ubicada en Villa El Chocón, Neuquén.

Países en los que opera: Argentina.

## Nota 2:

Cada sociedad que conforma el grupo Enel elabora de su propio estado financiero individual.

## Nota 3:

La frecuencia de los informes de sostenibilidad de Enel Argentina es anual. Tanto el informe financiero como el de sostenibilidad se elaboran por separado, por lo que sus fechas de publicación no coinciden, aunque ambos se emiten anualmente. Fecha de publicación del Informe de Sostenibilidad 2023: Julio 2024.

## Nota 4:

En los casos en que la reexpresión de información afectó la comparabilidad interanual de los datos presentados, se indica la modificación con una nota al pie correspondiente.

## Nota 5:

El presente informe no cuenta con verificación externa.

## Nota 6:

Durante el periodo del informe el Grupo Enel concretó la venta en Argentina de sus dos centrales térmicas, Central Costanera y Central Dock Sud.

## Nota 7:

Desglose de empleados*	Mujeres	Hombres	Totales
Total de empleados	3.108	514	3.622
Por tipo de contrato			
Fijos (contrato permanente)	3.108	514	3.622
Temporales	-	-	-
Horas no garantizadas	-	-	-
Por tipo de jornada			
Tiempo completo (full time)	3.108	514	3.622
Tiempo parcial	-	-	-

\*La variación en el número de empleados entre 2023 y 2022 se atribuye a la venta de Central Costanera y Central Dock Sud.

Cantidad de contratistas desglosados por compañía:

- Edesur: 4.450 personas.
- Enel Generación El Chocón: 69 personas.
- Enel X: 45 personas.

## Nota 8:

El Directorio asegura los mecanismos formales para prevenir y tratar conflictos de interés en base a lo estipulado en el Código de Ética respecto de evitar una situación real o aparente donde el interés secundario (económico, financiero, familiar o de otro carácter) del colaborador interfiera o tienda a interferir con la capacidad de tomar imparcialmente decisiones en el mejor interés de la empresa y cumplir sus funciones y responsabilidades y, asimismo, el caso en el que los representantes de clientes, proveedores o de instituciones públicas actúen en sus relaciones con Enel Argentina en contraste con los deberes fiduciarios vinculados a sus cargos.

## Nota 9:

Durante el año 2023, no se presentaron situaciones críticas que requirieran ser informadas al máximo órgano de gobierno. En caso de que surgiera alguna situación que debiera comunicarse, esta se llevaría a cabo a través del Comité de Auditoría o directamente por Compliance Officer al órgano de gobierno.

## Nota 10:

Por resolución del Grupo Enel la información sobre el ratio de compensación total anual resulta confidencial y queda preservada para seguridad de sus colaboradores y altos mandos de la organización.

## Nota 11:

Mensualmente los miembros del Directorio analizan y toman decisiones sobre la evolución en la implementación de políticas aprobadas y la gestión en torno a ellas, contando así con la capacidad para actualizar y ajustar sus decisiones. Asimismo, el Órgano de Gobierno, expone los resultados de gestión con total detalle en los estados financieros y la memoria que los acompaña, donde se describen los aspectos más relevantes de la actividad reglada de la sociedad, el impacto de las medidas del concedente y autoridades del sector, y las acciones adoptadas respecto de aquellas. La compañía comenzó a impulsar el Board review que consiste en un formulario mediante el cual el propio director asienta el funcionamiento del directorio, su dimensión y composición.

## Nota 12:

Casos de incumplimiento significativos de la legislación y las normativas durante el periodo de reporte:

- Casos que derivaron en multas: 0
- Casos que derivaron en sanciones no monetarias: 28.
- No se registraron casos de incumplimiento significativos.

## Nota 13:

Empleados encuadrados en convenios colectivos: **3067**

Porcentaje de empleados encuadrados en convenios colectivos: **84.67%**

El compromiso de Enel con sus colaboradores se extiende a las entidades gremiales que los representan. Enel respeta el derecho a la libertad sindical, que garantiza la Constitución Nacional y la legislación vigente en la materia, en un marco de respeto mutuo y paz social. De esta forma, ninguna de las políticas o procesos internos puede afectar la decisión de los colaboradores de afiliarse a un sindicato o negociar colectivamente. Así, se respeta el marco legal y convencional vigente, y sumado a ello se trabaja para una comunicación constante y fluida con las diferentes entidades gremiales relacionadas a las actividades de la compañía. A través del diálogo, se definen objetivos y líneas de acción que nutren las políticas y reglamentos internos para las operaciones del negocio. La gestión incluye la negociación colectiva como herramienta para la resolución de conflictos colectivos y/o pluriindividuales, resolución de conflictos individuales, interacción con los Organismos competentes y asesoramiento interno respecto de cuestiones que involucran al personal de la Compañía, garantizando el cumplimiento de acuerdos previos y/o concertando convenciones a futuro. La relación fluida entre las partes constituye una garantía de cumplimiento con sustento en el marco normativo aplicable.

## Nota 14:

Consumo de combustibles de fuentes no renovables dentro de la organización (en TJ)	2023 *	2022
Diesel	24,72	2167,83
Natural gas	0	65825,85
Fuel Oil	0	2922,89
<b>Total</b>	<b>24,72</b>	<b>70.916,57</b>

\*Información correspondiente a: Enel X, Edesur, y Enel Generación El Chocón. La variación en los valores informados entre 2023 y 2022 se atribuye a la venta de Central Costanera y Central Dock Sud.

## Nota 15:

Consumo indirecto de energía (en TJ)	2023 *	2022
Producción de electricidad	0	234,122
Distribución de electricidad	29,614	66,204
Bienes inmuebles	27,396	9,900
Consumo indirecto total de energía	57,01	310,226

\*Información correspondiente a: Enel X, Edesur, y Enel Generación El Chocón. La variación en los valores informados entre 2023 y 2022 se atribuye a la venta de Central Costanera y Central Dock Sud.

## Nota 16:

<b>Energía (MJ/kWheq)</b>	<b>2023 *</b>
Intensidad energética	2,601

\* Información correspondiente a: Enel X, Edesur, y Enel Generación El Chocón.

## Nota 17:

<b>Emisiones (tCO2e)</b>	<b>2023 *</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Alcance 1	0,007	4.124	4.648
Alcance 2	0,006	19	21

\* Información correspondiente a: Enel X, Edesur, y Enel Generación El Chocón. Las empresas que más emisiones generaban, Central Costanera y Dock Sud, ya no forman parte del Grupo, a eso se debe la variación en comparación a los periodos anteriores.

## Nota 18:

No se emitieron sustancias que agotan la capa de ozono (SAO), ni emisiones NOX, SOX, de polvo y SO2 durante el periodo de reporte.

## Nota 19:

<b>Residuos (en tn)</b>	<b>2023*</b>
<b>Total de residuos producidos</b>	<b>2.038,93</b>
-Peligrosos	459,65
-No peligrosos	1.579,27
<b>Total de residuos enviados a recuperación</b>	<b>1.804,917</b>
-Peligrosos	354,35
-No peligrosos	1.450,567
<b>Total de residuos destinados a eliminación</b>	<b>234,015</b>
-Peligrosos	105,30
-No peligrosos	128,71

<b>Residuos peligrosos y no peligrosos generados (en tn)</b>	<b>2023 *</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Productos químicos	1,3	79,03	7,15
Residuos industriales	307,64	396,92	261,45
Aceites, agua, otros líquidos	135,02	491,50	1.680,71
Otros residuos	2,46	8,89	10,35
Envases	-	21,09	26,80
Lodos	-	12,00	13,10
Amianto	-	32,68	56,68
Tierra y piedras	2,46	66,82	28,34
RAEE	0,03	2,46	1,52
Residuos municipales y asimilados (oficina, comedores y otros)	10,56	-	-
Asbestos	0,18	-	-
<b>Total de residuos peligrosos generados</b>	<b>459,65</b>	<b>1.032,36</b>	<b>2.098,81</b>
Residuos municipales y asimilados (oficina, comedores y otros)	1361,64	1.670,18	1.532,67
Productos químicos	-	9,30	7,60
Otros residuos	84,27	147,48	90,78
Residuos no peligrosos Residuos de construcción y demolición	-	166,00	100,51
Residuos industriales	126,30	734,50	750,35
Envases	6,81	28,89	97,64
RAEE	0,25	36,32	11,72
<b>Total residuos no peligrosos generados</b>	<b>1.579,27</b>	<b>2.792,67</b>	<b>2.629,47</b>
<b>Total de residuos generados</b>	<b>2.038,93</b>	<b>3.825,03</b>	<b>4.728,28</b>

\* Información correspondiente a: Enel X, Edesur y Enel Generación El Chocón. La variación significativa en comparación con los periodos anteriores se debe a que las compañías Central Costanera y Dock Sud ya no forman parte del Grupo.

## Nota 20:

<b>Residuos peligrosos y no peligrosos destinados a eliminación (en tn)</b>	<b>2023*</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>
Aceites, agua, otros líquidos	66,49	355,37	1.543,83
Otros residuos	0,043	0,5	2,647
Envases	-	4,63	2,4
Lodos	-	12	13,1
Asbestos	0,18	32,68	56,68
Suelos y piedras	2,46	66,82	28,34
Productos químicos	1,3	79,03	7,15
RAEE	0,03	1,62	0,65
Residuos industriales	24,243	86,28	99,74
Residuos municipales y asimilados (oficina, comedores y otros)	10,56	-	-
<b>Total residuos peligrosos destinados a eliminación</b>	<b>105,30</b>	<b>638,93</b>	<b>4.418,75</b>
Productos químicos	-	9,3	7,6
Residuos de construcción y demolición	-	5,72	3,70
Residuos industriales	10,46	350	354,59
Residuos municipales y asimilados (oficinas, comedores y otros)	34,82	1.001,13	612,67
Otros residuos	83,43	133,77	85,71
<b>Total residuos no peligrosos destinados a eliminación</b>	<b>128,71</b>	<b>1.499,92</b>	<b>1.118,09</b>
<b>Total</b>	<b>234,015</b>	<b>2.138,85</b>	<b>5.536,84</b>

\* Información correspondiente a: Enel X, Edesur y Enel Generación El Chocón. La variación significativa en comparación con los periodos anteriores se debe a que las compañías Central Costanera y Dock Sud ya no forman parte del Grupo.

Residuos peligrosos destinados a eliminación (por tratamiento) en toneladas	2023 *	2022	2021
Residuos peligrosos incinerados (con recuperación energética)	8,03	104	314,5
Residuos peligrosos trasladados a vertedero	95,97	218,48	1.222,24
Residuos peligrosos con otras operaciones de eliminación	1,3	316,45	237,66
<b>Total</b>	<b>105,305</b>	<b>638,93</b>	<b>1.774,40</b>

\* Información correspondiente a: Enel X, Edesur y Enel Generación El Chocón. La variación significativa en comparación con los periodos anteriores se debe a que las compañías Central Costanera y Dock Sud ya no forman parte del Grupo.

Residuos no peligrosos destinados a eliminación (por tratamiento) en toneladas	2023 *	2022	2021
Residuos peligrosos incinerados (con recuperación energética)	0	0	0
Residuos peligrosos trasladados a vertedero	118,15	1.492,40	1.118,09
Residuos peligrosos con otras operaciones de eliminación	10,56	7,52	0
<b>Total</b>	<b>128,71</b>	<b>1.499,92</b>	<b>1.118,09</b>

\* Información correspondiente a: Enel X, Edesur y Enel Generación El Chocón. La variación significativa en comparación con los periodos anteriores se debe a que las compañías Central Costanera y Dock Sud ya no forman parte del Grupo.

## Nota 21:

Extracción de agua dulce (en ML)	2023*	2022	2021
Agua superficial	21,4	14,59	0
Agua de terceros	203	1.239,85	2.256,24
<b>Total</b>	<b>222,4</b>	<b>1.254,44</b>	<b>2.256,24</b>

\* Información correspondiente a: Enel X, Edesur, y Enel Generación El Chocón. La variación significativa en comparación con los periodos anteriores se debe a que las compañías Central Costanera y Dock Sud ya no forman parte del Grupo.

## Nota 22:

Vertidos de agua dulce (en ML)	2023 *	2022	2021
Agua superficial	0	741.464,50	783.682,63
Agua de terceros	-	-	-
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>741.464,50</b>	<b>783.682,63</b>

\* Información correspondiente a: Enel X, Edesur, y Enel Generación El Chocón. La variación significativa en comparación con los periodos anteriores se debe a que las compañías Central Costanera y Dock Sud ya no forman parte del Grupo.

## Nota 23:

El consumo de agua 2023:

- Edesur: **136.383 m3**
- Enel Generación: **3.281,35 m3.**

## Nota 24:

Insumos reciclados utilizados:

- **173,6** kg de papel para impresión.
- **0,51** toneladas de aceite dieléctrico.
- **1,63** toneladas de aceite lubricante.

## Nota 25:

Enel Argentina no cuenta con centros de operaciones ubicados en áreas protegidas ni opera en zonas donde existen hábitats de especies pertenecientes a la lista roja IUCN.

## Nota 26:

Comunicación de políticas y procedimientos anticorrupción de la organización:

- **1162** colaboradores de ENEL - (32%)
- **23** Gerencia (Manager) - (88,46%)
- **138** Mandos medios (Middle manager) - (66,34%)
- **627** Personal administrativo/profesionales (White collar) - (43,57%)
- **374** Operarios (Blue collar) - (19,18%)

Formación sobre anticorrupción:

- **1216** colaboradores de ENEL - (33%)
- **26** Gerencia (Manager) - (100%)
- **165** Mandos medios (Middle manager) - (79%)
- **657** Personal administrativo/profesionales (White collar) - (45,65%)
- **368** Operarios (Blue collar) - (18,88%)
- **8** miembros del órgano de gobierno (72,72%)

## Nota 27:

Durante el periodo del informe no se identificaron acciones jurídicas pendientes o finalizadas con respecto a la competencia desleal.

## Nota 28:

No se realizaron contribuciones a partidos y/o representantes políticos.

## Nota 29:

No se informaron reclamaciones recibidas por terceras partes, ni de autoridades regulatorias y no se identificaron casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes en el período de reporte. Tampoco se han recibido reclamaciones por el ejercicio de los derechos del titular (Derechos ARCO).

## Nota 30:

Los requerimientos de información en la facturación son los determinados por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE).

## Nota 31:

El 100% de los servicios son evaluados en materia de salud y seguridad para los clientes.

## Nota 32:

El 100% de las operaciones de Enel Argentina cuenta con programas de participación de las comunidades locales, donde no se han detectado impactos negativos en las mismas durante el período de reporte.

## Nota 33:

El 100% de los empleados de Enel y empleados de contratistas están cubiertos por el sistema de salud y seguridad.

## Nota 34:

Accidentes, dolencias y enfermedades laborales:

### Empleados

- Se registro 1 fallecimiento a causa de accidentes laborales en el periodo informe (tasa 0,151%)
- Se registraron 2 accidentes laborales con grandes consecuencias en el periodo informe (tasa 0,15%)
- Se registraron 15 casos de accidentes laborales con lesiones menores en el periodo informe (tasa 1%)
- El número de horas trabajadas: 12.089.176 horas
- No han ocurrido fallecimientos por enfermedades o dolencias laborales
- No se registraron casos de dolencias y enfermedades laborales

### No empleados (contratistas)

- No se registraron fallecimientos a causa de accidentes laborales en el periodo informe (tasa 0%)
- Se registró 1 accidente laboral con grandes consecuencias en el periodo informe (tasa 0,102%)
- Se registraron 3 casos de accidentes laborales con lesiones menores (tasa 0,306%)
- El número de horas trabajadas: 10.033.432 horas
- No han ocurrido fallecimientos por enfermedades o dolencias laborales
- No se registraron casos de dolencias y enfermedades laborales

## Nota 35:

Mediante un proceso de calificación de proveedores y un proceso interno de control laboral, Enel Argentina monitorea que no sucedan casos de trabajo infantil y/o de trabajo forzoso u obligatorio. La empresa cumple estrictamente con la legislación vigente, y de acuerdo con las evaluaciones a proveedores, no se han identificado casos al respecto.

## Nota 36:

El 80% del personal de seguridad fue capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.

## Nota 37:

	Hombres		Mujeres		Total	
Diversidad en el Órgano de Gobierno	Total	%	Total	%	Total	%
	<b>8</b>	<b>72,73%</b>	<b>3</b>	<b>27,27%</b>	<b>11</b>	<b>0,72%</b>

	Menores a 30		Entre 31 y 50		Mayores de 50		Total	
Diversidad en el Órgano de Gobierno	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>3</b>	<b>27,27%</b>	<b>8</b>	<b>72,73%</b>	<b>11</b>	<b>0,30%</b>

Desglose de empleados por categoría y género	Hombres		Mujeres		Total	
	Total	%	Total	%	Total	%
Gerencia ( <i>Manager</i> )	18	69,23%	8	30,77%	26	0,72%
Mandos medios ( <i>Middle manager</i> )	153	73,56%	55	26,44%	208	6%
Personal administrativo/profesionales ( <i>White collar</i> )	1006	69,91%	433	30,09%	1439	39,7%
Operarios ( <i>Blue collar</i> )	1931	99,08%	18	0,92%	1949	53,81%

Desglose de empleados por categoría y edad	Menores a 30		Entre 31 y 50		Mayores de 50		Total	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Gerencia ( <i>Manager</i> )	0	0,00%	12	46,15%	14	53,85%	26	0,72%
Mandos medios ( <i>Middle manager</i> )	3	1,44%	104	50,00%	101	48,56%	208	5,74%
Personal administrativo/profesionales ( <i>White collar</i> )	42	2,92%	823	57,19%	574	39,9%	1439	39,73%
Operarios ( <i>Blue collar</i> )	250	12,27%	1201	61,62%	498	25,55%	1949	53,81%

Empleados con discapacidad	Hombres		Mujeres		Total	
	Total	%	Total	%	Total	%
	67	79,76%	17	20,23%	84	2,32%

Empleados con discapacidad por categoría laboral	Total	%
Gerencia ( <i>Manager</i> )	0	0,00%
Mandos medios ( <i>Middle manager</i> )	3	1,44%
Personal administrativo/profesionales ( <i>White collar</i> )	57	3,96%
Operarios ( <i>Blue collar</i> )	24	1,23%

## Nota 38:

Salario	Ratio
Gerencia ( <i>Manager</i> )	89,63%
Mandos medios ( <i>Middle manager</i> )	94,84%
Personal administrativo/profesionales ( <i>White collar</i> )	89,64%
Operarios ( <i>Blue collar</i> )	75,11%

Remuneración	Ratio
Gerencia ( <i>Manager</i> )	86,41%
Mandos medios ( <i>Middle manager</i> )	94,50%
Personal administrativo/profesionales ( <i>White collar</i> )	90,30%
Operarios ( <i>Blue collar</i> )	75,11%

Enel Argentina considera significativas a todas las operaciones desarrolladas dentro del país.

## Nota 39:

No se detectaron casos de discriminación.

## Nota 40:

Tasa de contrataciones – Por género	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nuevas contrataciones	262	28	290	8,43%	5,44%	8,00%

Tasa de contrataciones – Por edad	Total	%
Menores a 30	180	61,07%
Entre 31 y 50	103	4,81%
Mayores de 50	7	0,59%

Tasa de rotación – Por género	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Rotación	200	21	221	6,43%	4,08%	6,10%

Tasa de contrataciones – Por edad	Total	%
Menores a 30	11	3,73%
Entre 31 y 50	61	2,85%
Mayores de 50	149	12,53%

## Nota 41:

	Hombres	Mujeres
Empleados con derecho a licencia parental	3108	514
Empleados que hicieron goce de la licencia parental	46	6
Empleados que regresaron a trabajar en el período del informe después de que finalizó la licencia parental	46	4
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	46	10
Tasa de regreso al trabajo	100%	
Tasa de retención	100%	

## Nota 42:

No se encuentra estipulado período mínimo alguno en texto legal y/o convencional a los efectos de informar eventuales cambios operativos a los trabajadores. No obstante, considerando las generales de la ley y, por el principio de analogía, se toma en cuenta un plazo mínimo de 48 hs a los fines de notificar cualquier modificación en las condiciones esenciales del contrato de trabajo.

## Nota 43:

No existen políticas que puedan influir en la decisión de los empleados de afiliarse a un sindicato o de negociar colectivamente, ya que el derecho a la libertad sindical está consagrado y garantizado por la legislación vigente y la Constitución Nacional Argentina

## Nota 44:

Valor económico generado, distribuido y retenido (en millones de pesos)	Argentina	Edesur	Chocón	Enel X
Valor Económico Generado (VEG)	137.386,84	114.542,37	22.838,43	6,04
Valor Económico Distribuido	257.618,23	249.637,55	7.451,41	529,27
Costos operativos	78.736,57	74.629,07	3.918,50	189
Costos laborales	83.061,40	80.196,30	2.528,03	337,07
Pago a los proveedores de capital	92.090,45	91.923,95	166,5	-
Pago a gobiernos (impuestos)	3.729,79	2.888,22	838,38	3,19
<b>Valor Económico Retenido</b>	<b>-120.231,39</b>	<b>-135.095,18</b>	<b>15.387,02</b>	<b>-523,23</b>

## Nota 45:

Enel es consciente y está comprometida con la mitigación de los riesgos derivados del cambio climático, tanto por el impacto de los eventos extremos o graduales que afectan la disponibilidad de activos e infraestructura (riesgos físicos), como por los requisitos que impone la transición energética hacia un modelo de negocios más sostenible. El ENRE requiere cumplir con diversos procesos debido a ser un mercado regulado, el ente tiene la potestad de requerir y evaluar.

La ocurrencia de efectos climáticos extremos exige una respuesta inmediata para solucionar los inconvenientes que puedan presentarse en la calidad del servicio, lo que asimismo impacta en la dimensión social, indefectiblemente. Es por eso, que desde la distribuidora de energía se definen estrategias para enfrentar las consecuencias del impacto climático sobre las comunidades donde se opera para ello Edesur cuenta con un Plan Operativo de Emergencia (POE) en función de diligenciar todos los recursos disponibles para enfrentar situaciones extraordinarias eficientemente.

## Nota 46:

Además del plan de prestaciones establecido según la ley laboral, no existe en las compañías de Enel Argentina un fondo independiente para tal propósito para sus colaboradores.

# Índices de Contenido SASB

## Compañías Eléctricas y Generadores Eléctricos

**Tabla 1. Temas de divulgación sobre sostenibilidad y parámetros de contabilidad**

Parámetro de contabilidad	Unidad de medida	Código	Respuesta
<b>Tema: Emisiones de gases de efecto invernadero y planificación de los recursos energéticos</b>			
(1) Emisiones mundiales brutas de alcance 1, porcentaje cubierto por (2) las regulaciones de limitación de emisiones y (3) las regulaciones de notificación de emisiones	Toneladas métricas (t) de CO <sub>2</sub> -e, porcentaje (%)	IF-EU-110a.1	Nota 17
Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a los suministros de energía	Toneladas métricas (t) de CO <sub>2</sub> -e	IF-EU-110a.2	Nota 17
Análisis de la estrategia o plan a largo y corto plazo para gestionar las emisiones de alcance 1, objetivos de reducción de emisiones y análisis de los resultados en relación con esos objetivos	n/a	IF-EU-110a.3	18-21
1) Número de clientes a los que preste servicio en los mercados sujetos a los estándares sobre las carteras de renovables (RPS) y 2) porcentaje de cumplimiento del objetivo de las RPS, por cada mercado	Número, porcentaje (%)	IF-EU-110a.4	N/A
<b>Tema: Calidad del aire</b>			
Emisiones a la atmósfera de los siguientes contaminantes: 1) NOx (excepto el N <sub>2</sub> O), 2)SOx, 3) material particulado (PM10), 4) plomo (Pb) y 5) mercurio (Hg); el porcentaje de cada uno de ellos en o cerca de zonas densamente pobladas	Toneladas métricas (t), porcentaje (%)	IF-EU-120a.1	Nota 18
<b>Tema: Gestión del agua</b>			
(1) Total de agua extraída, (2) total de agua consumida, porcentaje de cada una en regiones con un estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto	Milímetros cúbicos (m <sup>3</sup> ), porcentaje (%)	IF-EU-140a.1	Nota 21, 22 y 23
Número de incidentes de no conformidad relacionados con permisos, estándares y reglamentos de cantidad o calidad del agua	Número	IF-EU-140a.2	Nota 47
Descripción de los riesgos de la gestión del agua y análisis de las estrategias y las prácticas para mitigarlos	n/a	IF-EU-140a.3	49-50
<b>Tema: Gestión de las cenizas de carbón</b>			
Cantidad de residuos generados por la combustión del carbón (RCC), porcentaje reciclado	Toneladas métricas (t), porcentaje (%)	IF-EU-150a.1	N/A
Número total de embalses de residuos generados por la combustión del carbón (RCC), desglosado por clasificación del potencial de riesgos y por la evaluación de la integridad estructural	Número	IF-EU-150a.2	N/A
<b>Tema: Asequibilidad de la energía</b>			
Tarifa eléctrica promedio al por menor para clientes (1) residenciales, general (2) comerciales y (3) industriales	Ratio	IF-EU-240a.1	Nota 48
Factura típica de electricidad mensual de los clientes residenciales por (1) 500 kWh y (2)1000 kWh de electricidad suministrada cada mes	Moneda local	IF-EU-240a.2	N/A
Número de cortes de suministro eléctrico de los clientes residenciales por falta de pago, porcentaje reconectado antes de 30 días	Número, porcentaje (%)	IF-EU-240a.3	Nota 49
Análisis del efecto de los factores externos en la asequibilidad de la electricidad para los clientes, incluidas las condiciones económicas del territorio de servicio	n/a	IF-EU-240a.4	77-78
<b>Tema: Salud y seguridad de la fuerza laboral</b>			
(1) Tasa total de incidentes registrables (TRIR), (2) tasa de mortalidad y (3) tasa de frecuencia de cuasi accidentes (NMFR)	Ratio	IF-EU-320a.1	Nota 34
<b>Tema: Eficiencia del uso final y demanda</b>			
Porcentaje de los ingresos de las empresas de servicios eléctricos que proceden de estructuras tarifarias que (1) están desacopladas y (2) contienen un mecanismo de ajuste por pérdida de ingresos (LRAM)	Porcentaje (%)	IF-EU-420a.1	N/A
Porcentaje de carga eléctrica suministrada con tecnología de red eléctrica inteligente	Porcentaje (%) por megavatios hora (MWh)	IF-EU-420a.2	N/A
Ahorro de electricidad por parte de los clientes, gracias a las medidas de eficiencia, por cada mercado	Megavatios hora (MWh)	IF-EU-420a.3	N/A

<b>Tema: Seguridad nuclear y gestión de las emergencias</b>			
Número total de unidades de energía nuclear, desglosado por la columna «Matriz de acciones» de la Comisión Reguladora Nuclear de los Estados Unidos (NRC)	Número	IF-EU-540a.1	N/A
Descripción de las iniciativas para gestionar la seguridad nuclear y la preparación ante situaciones de emergencia	n/a	IF-EU-540a.2	N/A
<b>Tema: Resistencia de la red eléctrica</b>			
Número de incidentes de no conformidad de los estándares o reglamentos de seguridad física o cibernética	Número	IF-EU-550a.1	Nota 50
(1) Índice de duración de la interrupción media del sistema (SAIDI), (2) Índice de frecuencia de la interrupción media del sistema (SAIFI), y (3) Índice de duración de la interrupción media del cliente (CAIDI), que incluye los días en los que se produzcan sucesos grave	Minutos, número	IF-EU-550a.2	Nota 51

**Tabla 2. Parámetros de actividad**

<b>Parámetro de actividad</b>		<b>Código</b>	<b>Respuesta</b>
Número de: clientes (1) residenciales, (2) comerciales e (3) industriales atendidos	Número	IF-EU-000.A	73-75
La electricidad total suministrada a: (1) los clientes residenciales, (2) los clientes comerciales, (3) los clientes industriales, (4) todos los demás clientes minoristas y (5) los clientes mayoristas	Megavatios hora (MWh)	IF-EU-000.B	73-75
Longitud de las líneas de transmisión y distribución	Kilómetros (km)	IF-EU-000.C	Nota 52
Total de electricidad generada, porcentaje por principal fuente de energía, porcentaje en los mercados regulados	Megavatios hora (MWh), Porcentaje (%)	IF-EU-000.D	Nota 53
Total de electricidad comprada al por mayor	Megavatios hora (MWh)	IF-EU-000.E	Nota 54

## Nota 47:

En el 2023 no se registraron incidentes de incumplimiento relacionados con los permisos, normas y reglamentos sobre la cantidad y/o calidad del agua.

## Nota 48:

<b>Tipo de cliente</b>	<b>Tarifa promedio en pesos (\$)</b>
Residencial (T1 Residencial)	4.764
Pequeños Comercios (T1 General)	11.089
Comercial (Tarifa 2)	16.718
Industrial (Tarifa 3)	639.766

## Nota 49:

En el período de reporte se realizaron 131.372 desconexiones eléctricas de clientes por falta de pago del servicio, de las cuales el 100% fueron reconectadas en un plazo de 30 días.

## Nota 50:

No se registraron incidentes de incumplimiento de las normas o reglamentos de seguridad física y/o cibernética en el período de reporte.

## Nota 51:

Índice de duración media de las interrupciones del sistema (SAIDI): **1.165,2 min**

Índice de frecuencia media de las interrupciones del sistema (SAIFI): **7,87**

Índice de duración media de las interrupciones del cliente (CAIDI): **148,05 min**

## Nota 52:

Longitud de las líneas de transmisión y distribución: **28.643 Km**

## Nota 53:

Energía generada por Enel Generación el Chocón: **2.749,97 GWh** (Hidroeléctrica)

## Nota 54:

Total de electricidad comprada al por mayor **1.614 MWh**.



enel