



OPEN POWER FOR A BRIGHTER FUTURE.

WE EMPOWER SUSTAINABLE PROGRESS.

**INFORME DE SOSTENIBILIDAD
ENEL ARGENTINA 2020**



**OPEN POWER
FOR A BRIGHTER
FUTURE.**

INFORME DE SOSTENIBILIDAD ENEL ARGENTINA 2020



**Nicola
Melchiotti,**

Country Manager
Enel Argentina

**WE EMPOWER
SUSTAINABLE
PROGRESS.**

Carta a los grupos de interés

102-14

2020 fue, sin duda, un año especial. Un año que requirió de nosotros un desempeño extraordinario. Entre las disposiciones, de aislamiento y de distanciamiento social por parte del Gobierno Nacional a raíz de la pandemia por COVID-19, fueron ocho meses en contexto de confinamiento para Enel Argentina.

En Enel hacemos de la energía nuestra esencia y en 2020 la adversidad sacó lo mejor de nosotros. Aún en este período tan complicado – con desafíos de tipo operativo, incertidumbre macroeconómica, inestabilidad en el marco regulatorio y político –, logramos tomar un rol de liderazgo y acompañar a la sociedad argentina.

El primer gran desafío fue garantizar el servicio de electricidad a nuestros clientes, algo absolutamente esencial – tal como fue declarado – en situación de pandemia: era imposible imaginar la continuidad del desarrollo de las actividades diarias de las personas en sus casas, estudios o trabajo sin energía. Debimos, entonces, mantener personal imprescindible en campo, lo que exigió un enorme esfuerzo de organización. Así fue como reestructuramos por completo el área operativa de manera de encontrar alternativas de respuesta inmediata a los distintos procedimientos.

Implementamos ciclos de innovación con prueba y error, pero con puesta en marcha inmediata. Los datos fueron el gran protagonista para poder ofrecer soluciones rápidas. Organizamos reuniones diarias siguiendo la información día a día para conocer cómo estaban nuestros clientes, la red, las cobranzas y los niveles de fallas, conjuntamente con la operatividad de la generación. El análisis permanente y pormenorizado nos proporcionó un conocimiento valioso y un entendimiento mucho más profundo de lo que estaba ocurriendo en campo para poder tomar decisiones. Cada decisión tomada fue revisada al día siguiente para poder aprender de ella, corregirla o reforzar su impacto. De este modo y frente a un panorama inédito, el resultado fue una modalidad de trabajo mucho más veloz y precisa, con excelentes resultados.

Enfocados en brindar un servicio de calidad y a pesar de la adversidad del contexto, continuamos disminuyendo el SAIDI – el indicador que mide la duración promedio de las interrupciones de energía eléctrica –, afianzando la tendencia que mantenemos desde 2016. Gracias a la incorporación de un tablero integrado en tiempo real para su control, la digitalización de la red, la mejor gestión de las averías de media tensión y la instrumentación del Plan Invierno y Plan Verano, en 2020 redujimos un 31% la media de cortes con respecto al año anterior.

Focalizados en brindar la atención que nuestros clientes merecen, mejoramos notablemente la atención comercial. A pesar del cierre de los canales de atención presencial y el crecimiento sustancial del tráfico digital, los reclamos comerciales se redujeron un 40 %: un resultado difícil de prever, si se consideran las condiciones climáticas del verano y el invierno, con una gran cantidad de personas haciendo uso constante del servicio eléctrico desde sus casas.

Estos resultados se alcanzaron gracias a la implementación de nuevas herramientas de comunicación, y de haber visualizado la necesidad del acompañamiento dedicado a grupos específicos, para acceder a los canales digitales y facilitar la gestión de trámites. Es así como establecimos una modalidad de atención especial a los adultos mayores para que pudieran seguir realizando todas las gestiones necesarias desde el aislamiento dispuesto.

Siendo la energía el elemento vital para las familias, pudimos acercar el servicio a aquellos que más lo necesitan. Una parte del universo de nuestros clientes está compuesto por personas que viven en barrios carenciados. Luego de varios meses de gestión, aseguramos fondos para realizar más de 200 nuevos proyectos en apoyo de las familias más vulnerables.

Todas estas acciones se realizaron en un clima laboral en el cual todos los colaboradores de Enel se caracterizaron por su gran predisposición, compromiso, motivación y sentido de pertenencia. Y no solo obtuvieron excelentes resultados, sino que reforzaron su capacidad para manejarse en equipo, gestionando lo inesperado con creatividad, determinación y coordinación.

Las mediciones que llevamos a cabo en materia de gestión de clima laboral, en el seno de nuestros colaboradores, señalaron esta actitud de compromiso y apoyo. Realizamos encuestas para conocer cómo vivían nuestros empleados la nueva normalidad como así también para medir el nivel de satisfacción, obteniendo un 93% de respuestas positivas.

Por otra parte, continuamos reduciendo la cantidad de accidentes por tercer año consecutivo. Las acciones concretas apuntaron a una gestión reforzada de accidentes menores y el trabajo integrado a través del Comité de seguridad, que llegó a todas las personas por medio de sus embajadores.

Podemos decir que la eficiencia operativa acompañó todos los resultados, haciendo que desde la gestión cuidemos los recursos sin incurrir en un deterioro de estos en el año. Conseguimos un ahorro en gastos operativos y logramos cerrar 2020 asegurando, a pesar de la incertidumbre aún presente, los recursos para 2021.

Allá por marzo de 2020, cuando se nos presentó la necesidad de una transformación acelerada, teníamos claro la dirección y los desafíos, pero no conocíamos el camino. Tuvimos que aprenderlo al mismo ritmo en que los cambios se sucedían. Fue difícil, pero lo logramos porque los procesos de transformación digital ya estaban en curso: habíamos aprovechado los años anteriores para optimizar nuestra operación y ya veníamos trabajando fuertemente en los pilares de innovación, digitalización y tecnología.

El modelo de negocio sostenible se fortaleció cuando desde Enel incorporamos el concepto de economía circular dando respuesta a los cambios que nos demanda el medioambiente y la sociedad. Repensar todo el proceso operativo desde la circularidad ha visibilizado la posibilidad de reinsertar en el proceso productivo insumos que vuelvan a formar parte de dicha cadena. Es así como hemos implementado una solución de diseño circular para dar un nuevo destino a los postes de madera de la red que ya han cumplido su ciclo de vida, para ser parte de bioconstrucciones.

Conscientes del impacto de un enfoque circular para todo el modelo de negocio, sumamos a estas iniciativas a toda nuestra cadena de valor a través del compromiso plasmado en las contrataciones de manera de amplificar los resultados y establecer así un nuevo paradigma de desarrollo desde el inicio de cada proceso.

2021 será también un año que requerirá nuestro mejor desempeño porque muchos efectos continúan, con la pandemia todavía en curso. El impacto económico seguirá siendo, además, una consecuencia inevitable. Sin embargo, contamos con todo el conocimiento que hemos podido capitalizar, el cual nos permitirá continuar en este camino con mejores herramientas.

Para el año por delante, los desafíos se renuevan: trabajaremos para garantizar fondos para operar y acelerar la transformación digital y, sobre todo, nos proponemos seguir poniendo al cliente en el centro, que es siempre nuestro foco.

Felicito a todas y cada una de las personas que conforman la familia Enel por su participación y entrega en esta gran transformación que hemos logrado durante 2020. Confío en que mantendremos el mismo compromiso para el nuevo período que se nos presenta.



Nicola Melchioni,
Country Manager Enel Argentina



ENEL EN UNA MIRADA

Enel es Open Power	12
1. Modelo de negocio y creación de valor sostenible	14



DESEMPEÑO AMBIENTAL, SOCIAL Y DE GOBERNANZA CORPORATIVA



Transición energética	48
2. Calidad de servicio	49
3. Soluciones de energía a través de Enel X	62



Personas en el centro	69
4. Colaboradores	70
5. Comunidades locales	87



Aceleradores del crecimiento	100
6. Innovación	101
7. Transformación digital y ciberseguridad	104
8. Economía circular	117



Los fundamentos de la sostenibilidad	124
9. Cadena de valor sostenible	125
10. Salud y seguridad ocupacional	132
11. Sostenibilidad ambiental	145
12. Gobierno Corporativo	157



APÉNDICE

13. Nota metodológica **174**

14. Índice de contenidos GRI **176**



1

ENEL EN UNA MIRADA

- Somos una compañía líder con un modelo de negocio sostenible que crea valor a largo plazo para todas las partes interesadas
- Abordamos los aspectos de nuestra negocio, en una forma sostenible, innovadora y circular
- Establecemos las prioridades que sustentan nuestra estrategia, compromiso y reportamos a través de un proceso de análisis de materialidad estructurado con una continua y directa participación de nuestros grupos de interés
- Nuestra estrategia está enfocada en la sostenibilidad con el objetivo de contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU



ENEL ES OPEN POWER

102-16

**VI
SIÓN**

Open Power para
resolver algunos de
los más grandes retos
de nuestro mundo

**PO
SICIO
NA
MIEN
TO**
**Open
power**

**PRO.
PÓ
SI
TO**

- > Abrimos el acceso a la energía a más personas.
- > Abrimos el mundo de la energía a la nueva tecnología.
- > Nos abrimos al nuevo uso de la energía.
- > Nos abrimos a nuevas formas de gestionar la energía para la gente.
- > Nos abrimos a nuevas alianzas.

**MI
SIÓN**

PRINCIPIOS DE CONDUCTA

**Open power
for a brighter
future.**

**We empower
sustainable
progress.**

- > Tomar decisiones en la vida cotidiana y asumir la responsabilidad.
- > Compartir la información mostrándose abierto a la contribución de los demás.
- > Mantener los compromisos adquiridos, llevando adelante las actividades con compromiso y pasión.
- > Modificar rápidamente las prioridades si cambia el contexto.
- > Llevar los resultados apuntando a la excelencia.
- > Adoptar y promover comportamientos seguros y actuar proactivamente para mejorar las condiciones de salud, seguridad y bienestar.
- > Promover la integración de todos, reconociendo y valorizando la diversidad individual (cultural, de género, edad, habilidades diferenciada, personalidad, etc.).
- > En el trabajo estar atento a asegurar la satisfacción del cliente y/o colegas, actuando con eficiencia y velocidad.
- > Proponer nuevas soluciones y no rendirse frente obstáculos o fracasos.
- > Reconocer el mérito de los colegas y dar devoluciones que puedan mejorar su desempeño y contribución.

VALORES

- > Confianza
- > Proactividad
- > Responsabilidad
- > Innovación

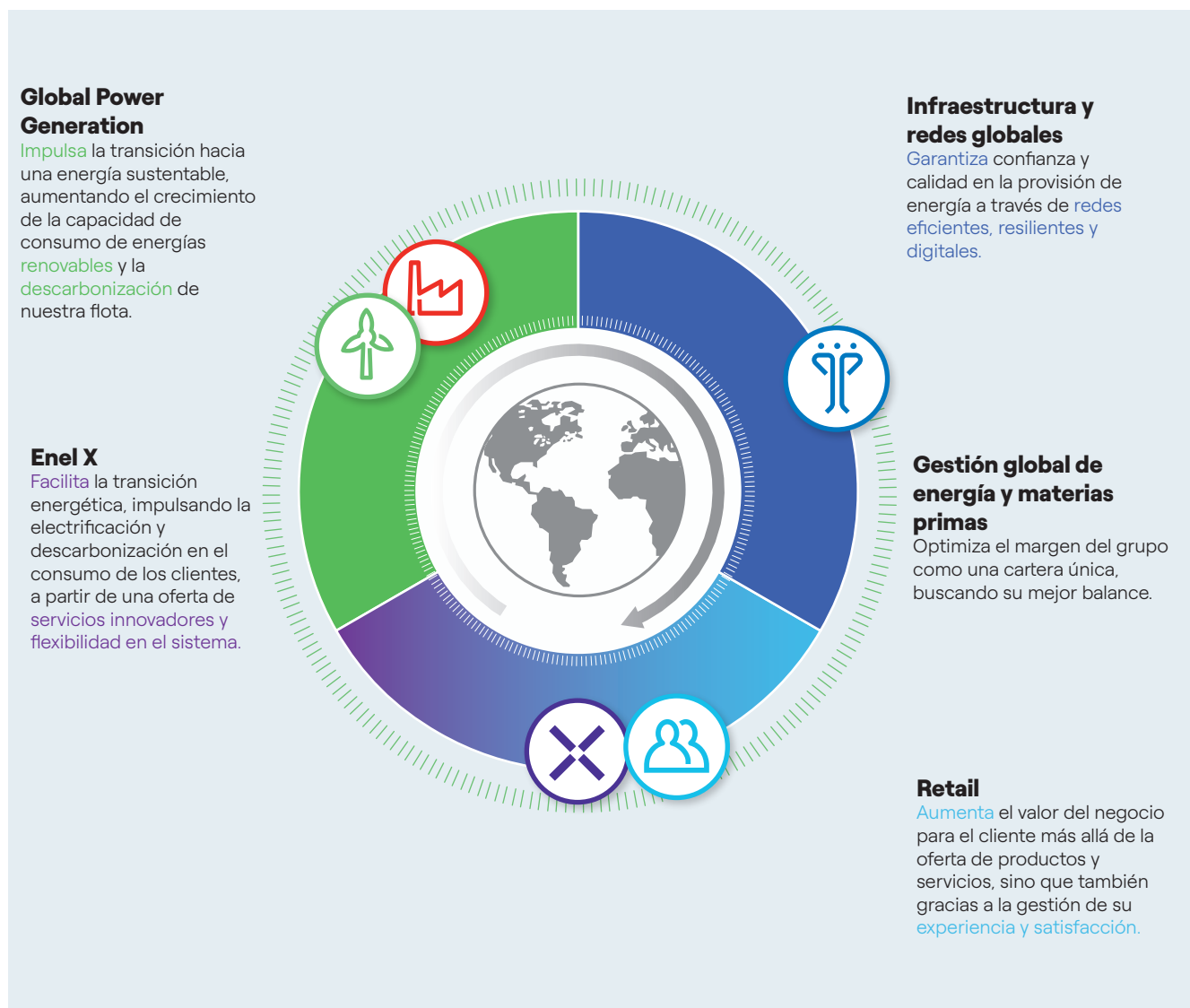
1. MODELO DE NEGOCIO Y CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE

1.1 Enel en el mundo

102-4

Enel es una compañía multinacional del sector de la energía presente en 47 países de los 5 continentes. Es un operador integrado líder en los mercados de generación, distribución, transporte de electricidad y gas a través de una red que supera los 2 millones de kilómetros y alcanzando a más de 70 millones de usuarios en todo el mundo.

El Grupo emplea a más de 66.717 trabajadores y opera un amplio rango de plantas hidroeléctricas, termoeléctricas, nucleares, geotérmicas, eólicas, solares y de otras energías renovables. Su compromiso con el desarrollo sostenible se manifiesta en la investigación y el desarrollo de nuevas tecnologías ecológicas para la generación de energía, así como en el cumplimiento de los más altos estándares internacionales en materia social, ambiental y de transparencia en la gobernanza corporativa.



1.2 Enel en Argentina

102-1, 102-2

Enel Argentina es una de las principales compañías del sector energético del país y en el mundo. Opera a través de sus cinco unidades de negocio: generación; transporte; comercialización; y distribución; incorporando, desde 2018, el desarrollo de nuevas soluciones energéticas a través de Enel X.

El trabajo diario de las compañías que integran Enel se centra en el desarrollo y la continuidad de su liderazgo en el sector. Inmersos en la visión Open Power, su compromiso con la sostenibilidad se hace presente a lo largo de su cadena de valor, teniendo como pilares para la transición energética: el cuidado de las personas, el desarrollo de las comunidades, el buen gobierno corporativo, la innovación continua y la sostenibilidad ambiental.



1.3 Nuestra cadena de valor

102-2, 102-3, 102-6, 102-7



GENERACIÓN TÉRMICA

**TERMOELÉCTRICA
JOSÉ DE SAN MARTÍN**
Potencia instalada 865 MW

**TERMOELÉCTRICA
MANUEL BELGRANO**
Potencia instalada 873 MW

**CENTRAL
VUELTA DE OBLIGADO**
Potencia instalada 816 MW

**ENEL GENERACIÓN
COSTANERA**
2304 MW + motores 35,68MW
(El Chocón) de potencia instalada

Planta de generación térmica situada en la costanera sur de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Posee 11 unidades generadoras de ciclos convencionales y combinados. Enel Argentina S.A. es titular del 75,6% del capital.

**CENTRAL
DOCK SUD**
810,32 MW de potencia instalada

Empresa de generación y comercialización en bloque de energía eléctrica instalada en la localidad de Dock Sud, Provincia de Buenos Aires. Cuenta con un ciclo combinado y dos turbinas de gas a cielo abierto. Enel posee el 40% de participación accionaria.



GENERACIÓN HIDRÁULICA

ENEL GENERACIÓN EL CHOCÓN
1.328 MW de capacidad instalada

Generación de energía eléctrica mediante el aprovechamiento hidráulico del desnivel del curso del Río Limay, en la provincia de Neuquén. Se encuentra compuesta por Generación El Chocón y Arroyito.

Enel Américas S.A es titular indirecto del 65,69% de Enel Generación El Chocón.



TRANSPORTE

YACYLEC
Vinculación en 500 KV entre Yacyretá y ET Resistencia (274 Km)

CTM / TESA
Interconexión entre Argentina y Brasil. Administrada por CIEN (Brasil) (135 km c/u) con una capacidad de transporte de 1000 MW

GAS ATACAMA
Gasoducto Argentina-Chile con 8.5 millones de m3 / día de capacidad máxima de transporte



DISTRIBUCIÓN

EDESUR
Energía distribuida
15,5 TWh/año

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 72,09% de Edesur.



COMERCIALIZACIÓN

ENEL TRADING
Gestión de la energía.
Comercialización de energía y combustible a grandes clientes.

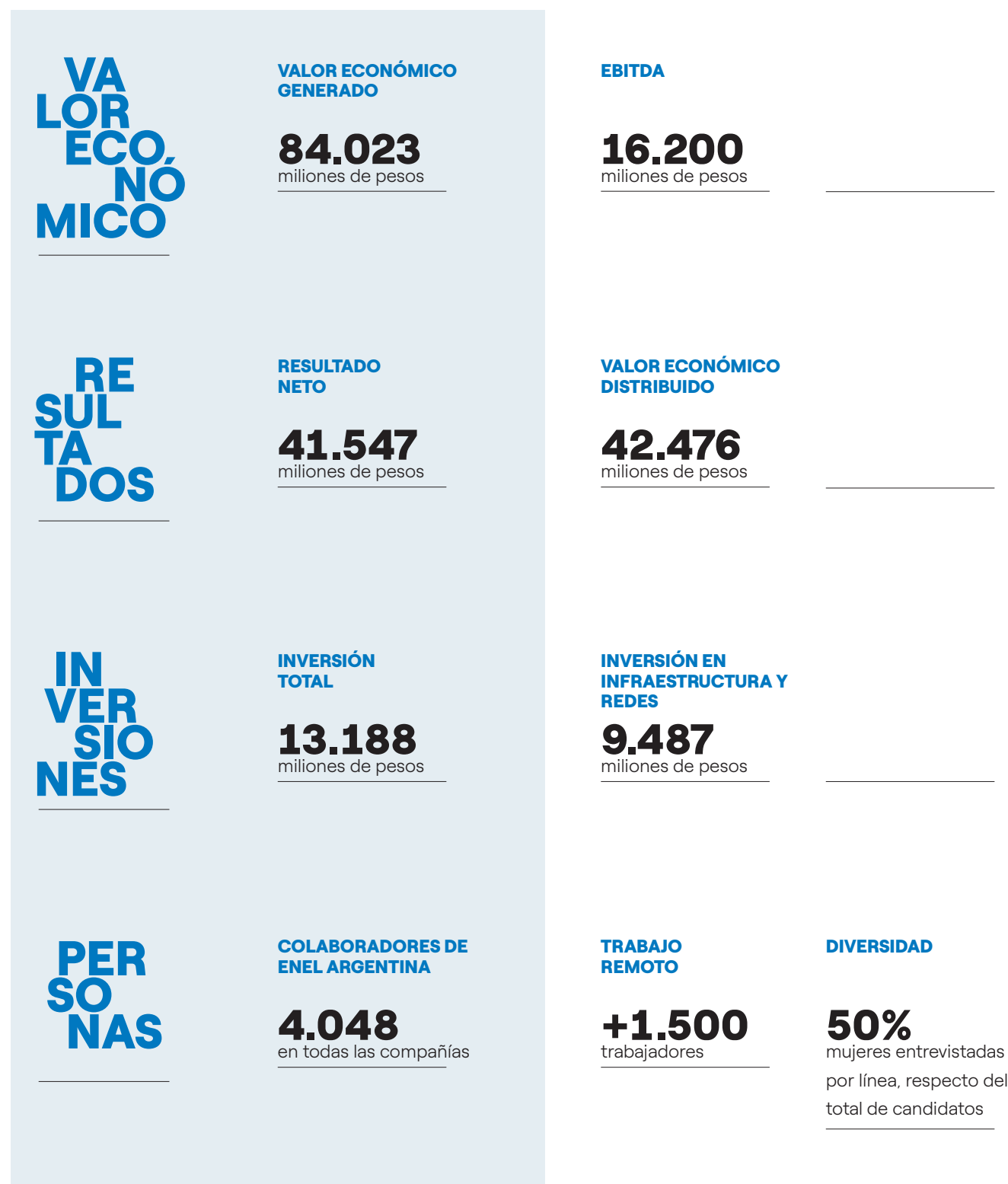


SOLUCIONES DE ENERGÍA

ENEL X
Desarrollo de soluciones para la generación de energía baja en carbono con foco en el consumidor como actor del desarrollo de nuevas soluciones. Brinda soluciones y servicios de calidad, promoviendo la eficiencia energética, la digitalización y la generación de energías renovables. 100% de las acciones ordinarias escriturales con derecho a voto por acción pertenecen a Enel.

1.4 Desempeño ambiental, social y de gobernanza (ASG)

102-7, 201-1



ENERGÍA GENERADA

TOTAL DE ENERGÍA

13.901
GWh de producción

GENERACIÓN RENOVABLE

21%
GWh de producción

ENERGÍA DISTRIBUIDA

DEMANDA DE ENERGÍA ACUMULADA

19.540
GWh distribuidos

SAIDI

-27%
respecto a 2019

SAIFI

-30%
respecto a 2019

GOBERNANZA

DIVERSIDAD

22,86%
mujeres en Directorio

GESTIÓN ANTISOBORNO

ISO 37001:2016
en las compañías de Enel

VALOR COMPARTIDO

PROYECTOS CON COMUNIDAD

55
programas ejecutados

BENEFICIARIOS

39.780
personas

1.5 Enel ante la pandemia de COVID-19

Ante la pandemia por COVID-19 Enel Argentina enfocó sus esfuerzos en la preservación de la salud de todas las personas: colaboradores, clientes y comunidad, para garantizar la continuidad del servicio energético, considerada actividad esencial dentro de este contexto. Desde febrero 2020 el equipo Task Force, disponible para situaciones de emergencia, comenzó a trabajar con el objetivo de definir, coordinar e informar acciones ante la situación. El camino emprendido por Enel hacia la transformación digital y la implementación de la modalidad de trabajo remoto, con anterioridad a la pandemia, hizo posible una transición ordenada y efectiva frente al contexto de aislamiento social preventivo y obligatorio y las posteriores etapas de distanciamiento social establecidas por las autoridades nacionales.



+ atención para hospitales en zona de concesión de Edesur

Aumento de la potencia eléctrica de hospitales y revisión de las instalaciones de servicios esenciales de salud. Edesur, además, cedió el edificio de capacitación "Ing. Beatriz Ghirelli" como hospital de campaña en Ezeiza*.

+150% aumento de dotación en canales virtuales de atención

Fortalecimiento de canales de asistencia con el foco en el cliente y la mejora continua de su experiencia.

+ información en capítulo Calidad del Servicio

+ transformación digital frente al contexto de trabajo remoto

Monitoreo digital y a distancia en centrales térmicas; Digitalización en inspecciones de hurto de energía; Plataformas y aplicaciones para la automatización de procesos con colaboradores.

+ información en capítulo Transformación Digital y Ciberseguridad



+ innovación en metodologías de trabajo

Webinars internos sobre metodologías y herramientas de innovación y prospectiva para transformar los desafíos actuales y coyunturales, en oportunidades.

+ información en capítulo Innovación



Gobernanza a través del Comité País

Comité conformado por miembros del comité ejecutivo de Argentina para la evaluación continua de la situación.

+ información en capítulo Gobierno Corporativo

* Más Información en capítulo Calidad del Servicio.

Protocolos COVID-19
en todas las compañías

Reorganización laboral de colaboradores; Instalación de dispensadores de desinfectante y sanitizante; Entrega de material de protección a todos los trabajadores; Testeos periódicos para la detección preventiva.

+ información en capítulo Salud y seguridad ocupacional



+voluntariado
asistiendo, acompañando y haciendo

Apoyo escolar entre familias de colaboradores; voluntariado con organizaciones sociales y atención a adultos mayores.

+ información en capítulo Comunidades locales

Comunicación preventiva
campañas de comunicación interna

Campañas de concientización con información de fuentes oficiales sobre medidas de prevención así como las que desde Enel se estaban tomando para el cuidado de todas las personas dentro de la organización.

+ información en capítulo Salud y seguridad ocupacional

+1.500
colaboradores en condiciones de trabajo remoto

Entrega de mobiliario a todas las personas. Apertura de nuevos canales de información, formación de habilidades digitales, y cuidado de la salud y bienestar. Disposición de más de 2800 trabajadores en terreno garantizando la continuidad eléctrica a través del trabajo en burbujas y en contra turnos.



37.500
participaciones en programas e iniciativas de acompañamiento a colaboradores

Enel trabajó sobre tres ejes estratégicos: regenerarse, trabajar juntos y estar informados.

+ información en capítulo Colaboradores

+2.000
beneficiarios en acciones de asistencia a comedores y centros de salud.

Campañas de donación de alimentos, elementos de protección, abrigo y blanquería dentro del área de concesión de Edesur.

+ información en capítulo Comunidades locales

2.584
beneficiarios del canal de adultos mayores

Mapeo de centros de jubilados para la atención exclusiva de consultas e información a través de colaboradores voluntarios de Edesur.

+ información en capítulo Comunidades locales

Alineación de nuevas estrategias remotas para el trabajo con las comunidades

1.6 Nuestra estrategia de sostenibilidad

102-11, 102-20, 102-21, 102-29, 102-30, 102-40, 102-41, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 103-1, 103-2, 103-3, 203-2

Enel Argentina incorpora como parte de su plan industrial y de negocio la creación de valor sostenible para así alcanzar las metas planteadas en el compromiso asumido a nivel global con la Agenda 2030, partiendo de la premisa que la energía es presente y futuro del desarrollo de las sociedades.

Las decisiones estratégicas de la compañía para la solidez y continuidad del negocio, y así garantizar la sostenibilidad del recurso energético para el crecimiento de las comunidades, se plasman en un modelo de gestión integrado que enlaza el plan de sostenibilidad con el plan industrial. De esta forma, se busca poder alcanzar los compromisos asumidos en términos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y responder a las expectativas y demandas de todos los grupos de interés.

Este compromiso a nivel Grupo, se materializa con planes de acción concretos y la definición de metas que se sistematizan, monitorean y perfeccionan a través de la evolución de la gestión. Este proceso acerca a Enel hacia un negocio con una mirada en el largo plazo y en la generación de valor sostenido.

Gobierno de sostenibilidad

Enel Argentina cuenta con una Gerencia de Sostenibilidad e Innovación cuya función es plasmar la estrategia de sostenibilidad de forma transversal a todas las compañías del Grupo presentes en el país.

La misma depende directamente del CEO y en conjunto con las distintas áreas de la compañía se delinean los planes de acción a llevar a cabo por la empresa en línea con el Plan Industrial, políticas y estrategias ya definidos.

Sostenibilidad e Innovación se encuentra organizada en cuatro áreas de trabajo que atienden el desarrollo y el monitoreo de los planes de acción destinados al alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

El área de proyectos está dedicada a implementar en conjunto con las líneas de negocio los programas de valor compartido que se llevan a cabo en las comunidades donde las compañías están presentes.

El área de economía circular, destinada a implantar los conceptos de circularidad en todos los procesos de la empresa incorporando esta visión como parte del negocio mismo.

El área de relacionamiento con stakeholders y procesos de sostenibilidad está focalizada en acompañar los planes de acción y proyectos con la construcción de indicadores de transparencia para la evaluación de resultados tanto para la gestión interna como para la comunicación a todos los grupos de interés.

El área de innovación, con la presencia de la figura del Idea Hub, quien es el encargado de liderar los procesos innovativos que buscan irrumpir en el statu quo para el logro de los objetivos con nuevos recursos y metodologías más eficientes que apunten siempre a un desarrollo sostenible.

Plan de sostenibilidad 2021- 2023

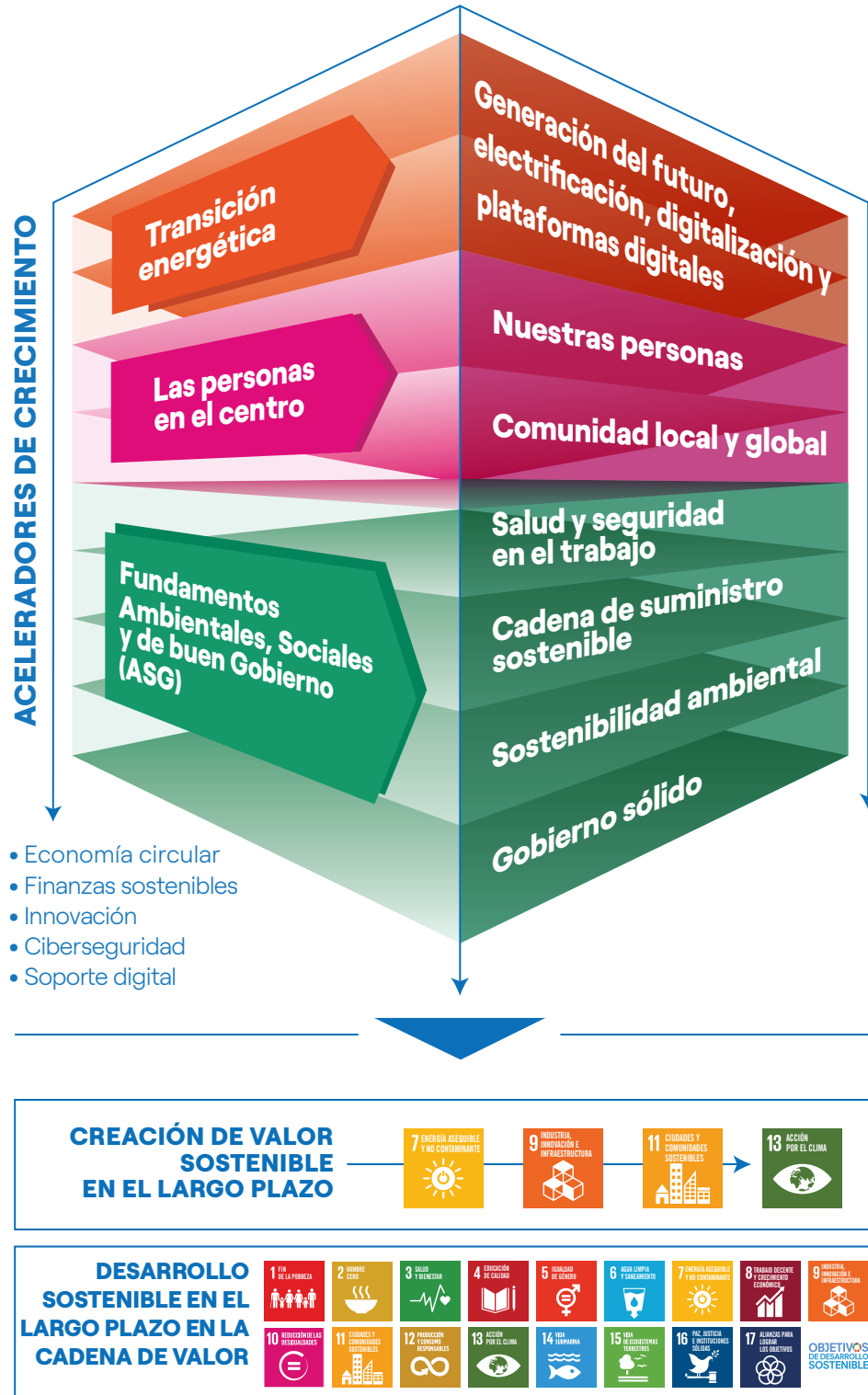
Para la elaboración del Plan, se tienen en cuenta objetivos externos dados por la agenda internacional, en particular la de Naciones Unidas con los ODS, y los internos del negocio que son definidos para dar respuesta del compromiso de Enel con la Sostenibilidad.

En este sentido, el Plan de sostenibilidad complementa el plan estratégico de la compañía en concordancia con los ejes de trabajo definidos como más relevantes, y los objetivos ASG (ambientales, sociales y de buen gobierno corporativo; ESG en inglés).

El Plan de sostenibilidad, para el cumplimiento de la estrategia, es un compromiso que asumen todas las empresas que conforman Enel Argentina. La coordinación e implementación de las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos está a cargo de la Gerencia de Sostenibilidad de Enel Argentina que articula entre las compañías y sus áreas clave los programas e iniciativas de triple impacto.



Modelo de negocio sostenible, direccionando la transformación hacia la innovación



Resultados Plan de Sostenibilidad 2020

Revisión del Plan en el marco del COVID-19

En 2020, por la pandemia por COVID-19, se revisó el plan de sostenibilidad 2020-2022 a fin de alinear las metas con las necesidades inmediatas derivadas del nuevo contexto. De forma dinámica se repensaron los objetivos del Plan propuesto al inicio del año de forma de acompañar las demandas actuales y la generación de impacto acorde al escenario que el mundo propone.

Los principales cambios cubiertos por los pilares del plan de sostenibilidad y sus indicadores estructurales con criterios ASG (ESG backbones) fueron:

- > **Electrificación:** la contingencia impactó sobre el área de comercialización incrementando el uso de servicios on-line y digitalizados
- > **Nuestras personas:** se promovieron acciones en función de proteger la salud de los colaboradores y contratistas para prevenir los contagios de COVID-19, y brindar apoyo y soporte para la transición del modo presencial al virtual.

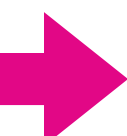
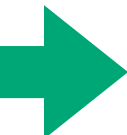
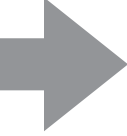
- > **Salud y seguridad ocupacional:** se incrementaron y reforzaron campañas de sensibilización y puesta en marcha de protocolos en función de la prevención del riesgo sanitario
- > **Sostenibilidad ambiental:** se debieron adaptar y modificar los procedimientos de control y revisión del modo presencial a remoto.
- > **Innovación:** adaptación de las propuestas al modo virtual que generó un resultado altamente positivo por el alcance que la nueva modalidad permitió.
- > **Ciberseguridad:** fortalecimiento de los procedimientos de seguridad para garantizar la protección de los recursos tecnológicos on line.

Todo esto fue posible gracias al modelo de negocio sostenible que Enel ya tiene implementado desde años anteriores y que, con la aceleración de los procesos, ya activos, permitió la rápida adaptación a la realidad actual.



Plan de sostenibilidad

Resultados 2020

Ejes		Pilares
TRANSICIÓN ENERGÉTICA	 Evolución de Infraestructuras y ecosistemas que acompañen a la lucha por el cambio climático.	Generación del futuro, electrificación, digitalización y plataformas digitales
LAS PERSONAS AL CENTRO	 Desarrollo de todos los colaboradores de Enel a través de la promoción de la diversidad y la inclusión promoviendo el desarrollo y capacitación en nuevas habilidades y la adopción de las nuevas herramientas digitales; relacionamiento con las comunidades locales, promoviendo el crecimiento social y económico como parte de un mismo ecosistema.	Participación de nuestras personas Comunidad local y global
FUNDAMENTOS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE BUEN GOBIERNO (ASG)	 Pilares sobre los que se apoya la creación del valor sostenible a largo plazo a través de la cadena de valor, la salud y seguridad de empleados y contratistas, las prácticas medioambientales en pos de la reducción de emisiones y la promoción de la biodiversidad.	Salud y seguridad ocupacional Cadena de suministro sostenible Sostenibilidad ambiental Gobierno sólido
ACELERADORES DE CRECIMIENTO	 Promotores transversales e integradores fundamentales para la transformación tecnológica, contando con la ciberseguridad como herramienta para proteger el desarrollo digital, y la economía circular como impulsor de nuevas alternativas que conjuguen innovación y sostenibilidad.	Economía Circular Finanzas sostenibles Innovación Ciberseguridad Soporte Digital

● Objetivo cumplido

● Objetivo reprogramado por el contexto COVID-19.

● Objetivo en proceso de cumplimiento

● Objetivo no cumplido

ODS	Indicador	Meta	Resultado	Capítulo
   	SAIDI: tiempo de interrupción por cliente en un período de 12 meses	1270	848	● Calidad de servicio
	SAIFI: frecuencia de la interrupción por cliente en un período de 12 meses	6,16	4,48	● Calidad de servicio
	Índice de excavación (km de línea de cable/km de línea total)	61,70%	60%	● Calidad de servicio
	% de pérdidas totales	14,70%	18,90%	● Calidad de servicio
	Puntos de recarga de vehículos eléctricos con Enel X	34	24	● Enel X
	% de clientes adheridos a la factura online	16%	18%	● Satisfacción del cliente
  	% de mujeres en procesos de selección externos	46%	49%	● Colaboradores
	Cantidad de talleres de diversidad	3	4	● Colaboradores
	% de trabajadores con habilidades digitales	70%	70%	● Colaboradores
	Cantidad de beneficiarios de proyectos de impacto social	45.650	34.321	● Creación de valor compartido
    	% de evaluaciones en salud y seguridad	100%	100%	● Salud y seguridad
	Visitas en Edesur dentro del programa "Extra Checking on Site – EcoS"	8	5	● Salud y seguridad
	Visitas en Chocón dentro del programa "Extra Checking on Site – EcoS"	2	0	● Salud y seguridad
	Certificación ISO 45001 de Edesur	100%	100%	●
	% de proveedores calificados que fueron evaluados en higiene, seguridad, ambiente y derechos humanos	100%	100%	● Cadena de valor
	% de licitaciones con K de sostenibilidad en relación al total	50%	89%	● Cadena de valor
    	Certificación ISO 50001 de Gestión de Energía en Edesur	100%	100%	●
	Re-Certificación de ISO 14001 de Sistema de Gestión Ambiental en Chocón y Edesur	100%	100%	●
	% de trabajadores capacitados en Compliance	15%	34%	● Gobierno
	Alcance del Plan de comunicaciones en Ética y Compliance	100%	100%	● Gobierno
   	Re-Certificación de la ISO 37001 en Edesur y Chocón	100%	100%	●
	Debida diligencia en Derechos Humanos	100%	100%	●
	Proyectos ejecutados de economía circular	10	9	● Economía Circular
	Cantidad de personas capacitadas en Innovation Academy	500	814	● Innovación
	Cantidad de embajadores de innovación	20	21	● Innovación
 	Cantidad de propuestas presentadas en la plataforma Openinnovability.com	100	98	● Innovación

1.6.1 Definiendo prioridades: análisis de materialidad

Determinar las prioridades en relación con la sostenibilidad es un ejercicio clave para maximizar el impacto de las compañías de Enel Argentina en pos del desarrollo sostenible. En este marco, se realiza, a nivel global, un Análisis de materialidad según los principios de Estándares "GRI 101: Foundation 2016": materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

Así se construye un proceso que tiene como resultado una Matriz que identifica y prioriza los temas significativos para gestionar según la estrategia de Enel y las expectativas de los grupos de interés. Estos temas son tenidos en cuenta para la evaluación de la gestión del negocio y en la elaboración de este Informe de Sostenibilidad.



Beneficios del Análisis de materialidad

Durante 2020, se realizó el proceso integral de construcción de la materialidad. Como primer paso, se identificaron 12 temas relevantes de primer nivel, abierto cada uno en subtemas de segundo y tercer nivel a fin de analizar las distintas aristas de las prioridades propuestas.

Adicional a este análisis, este año se incorporó el análisis estratégico de cada tema seleccionado; enlazando cada tema material con las acciones, proyectos e iniciativas relacionadas, y evaluando la respuesta real a estos temas en función a los resultados de sus indicadores de desempeño según categorías y parámetros sistematizados.

De esta forma, se visualiza cómo se abordan los aspectos materiales a través de los diferentes planes de acción, y cuáles se encuentran cubiertos con respuestas específicas; utilizando este ejercicio también como una herramienta de gestión de riesgos, fortalezas y oportunidades. Así, los resultados permiten delinear, corregir o continuar planes de acción alineando la estrategia de negocio y de sostenibilidad con los temas identificados como prioritarios para la compañía y los grupos de interés con los que se relaciona la empresa.

Proceso del Análisis de materialidad



IDENTIFICACIÓN DE TEMAS CLAVE

Definición de temas relevantes al negocio y los grupos de interés en función a fuentes internas y externas, listando aspectos desde lo general a lo particular.



EVALUACIÓN DE EXPECTATIVAS DE STAKEHOLDERS

Consulta a los grupos de interés mapeados según la herramienta Stakeholders Management, para conocer prioridades y nivel de satisfacción con respecto a los temas identificados como materiales.

Invitación a los grupos de interés a enviar comentarios, opiniones y expectativas para seguir mejorando la rendición de cuentas.



EVALUACIÓN DE PRIORIDADES DE LA COMPAÑÍA

Evaluación por parte del Directorio de la relevancia de los temas de acuerdo a los parámetros establecidos.



RESULTADOS MATRIZ DE MATERIALIDAD

Análisis de los resultados y armado de la Matriz de materialidad.

Reflexión por parte de la compañía y construcción de un compromiso formal y público sobre el tema, para transformarlo en un objetivo estratégico para Enel.

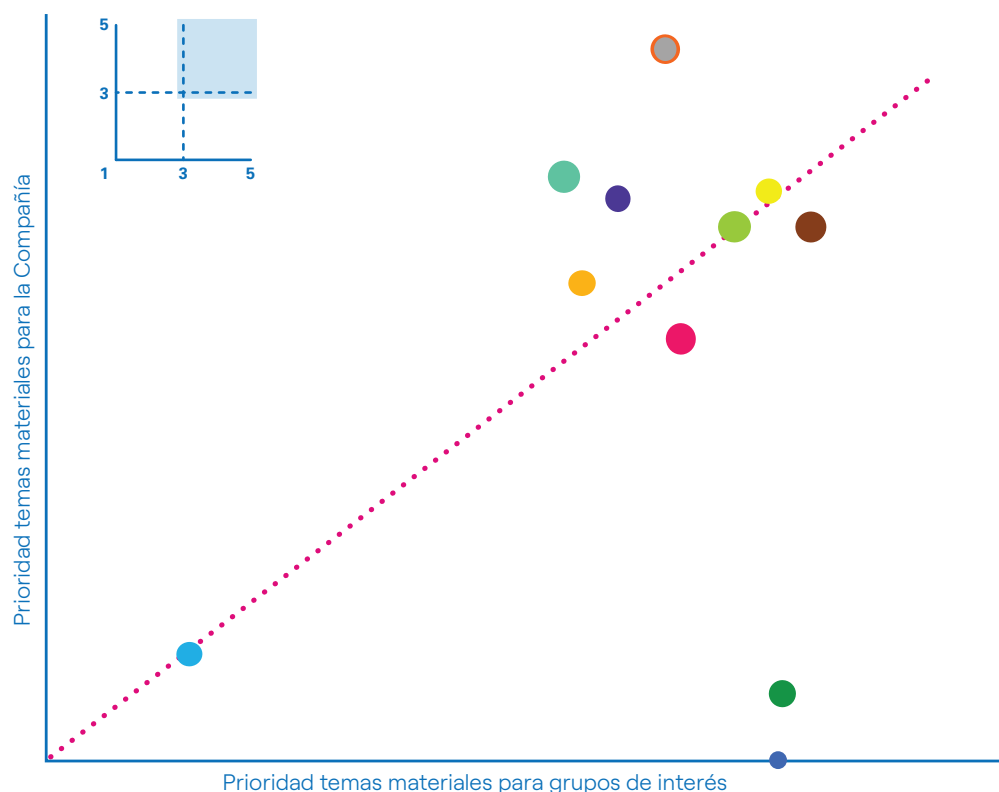
En la etapa de priorización, en 2020 se consultaron a 1.074 referentes de públicos clave a nivel local, mediante 52 iniciativas especialmente diseñadas y en concordancia con los lineamientos de Norma AA1000SES (2015) de AccountAbility.

Como principales conclusiones, los temas más relevantes que resultaron del análisis fueron: enfoque en el cliente, salud y seguridad ocupacional, gobierno sólido y conducta empresarial justa, y distribución de la energía.

A partir de la Matriz de materialidad, se definieron la estructura y contenidos de este Informe. Además, los temas materiales se relacionan con los Estándares GRI para la construcción del Índice de Contenidos GRI al final de este documento. Cabe destacar, que si bien los Estándares "GRI 408: Trabajo infantil" y "GRI 409: Trabajo Forzoso" no se encuentran dentro de los temas mate-

riales identificados, sí están dentro del Índice de Contenidos GRI ya que este Informe es presentado como la Comunicación sobre el Progreso (COP) 2020 de Enel Argentina para dar cumplimiento de los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Matriz de materialidad 2020



NEGOCIO Y GOBERNANZA

- Distribución de energía
- Descarbonización de la matriz energética
- Compromiso con el cliente
- Ecosistemas y plataformas
- Buen gobierno y conducta corporativa justa
- Creación de valor económico y financiero
- Innovación y transformación digital

SOCIALES

- Involucrando a las comunidades locales
- Gestión, desarrollo y motivación de los empleados
- Seguridad y salud ocupacional
- Cadena de suministro sostenible

MEDIOAMBIENTALES

- Gestión medioambiental
- Descarbonización de la matriz energética

Involucramiento con grupos de interés

Enel se suma al proceso de evolución de las empresas donde desde un modelo de relacionamiento reactivo se pasa a un modelo de acercamiento proactivo en el cual el vínculo y diálogo con los grupos de interés es clave para la construcción conjunta y articulada de acciones en pos del desarrollo sostenible, buscando integrar las distintas instancias estratégicas en el largo plazo. Este se realiza siguiendo los lineamientos dictados por Accountability Principles (2018) y por la Global Reporting Initiative (GRI).

Para definir los canales de comunicación eficaces para cada uno de los actores sociales con los cuales Enel se vincula, todas las compañías realizaron un mapeo exhaustivo de grupos de interés, identificando no solo los perfiles sino también los referentes. En total, se definieron 8 categorías y 50 subcategorías de públicos clave.

A partir de este ejercicio de mapeo, para el proceso de Análisis de materialidad realizado en 2020, se confeccionaron encuestas de acuerdo cada categoría identificada para obtener su opinión y nivel de satisfacción respecto a los temas que la compañía consideró como relevantes y prioritarios para este año.

Proceso de mapeo de grupos de interés



De esta forma, a partir de estos intercambios y recepción de expectativas de los públicos clave, las empresas de Enel se anticipan a los riesgos –desde reputacionales hasta operativos–, y transforman los posibles conflictos en oportunidades, encontrando de manera conjunta, soluciones que conduzcan las empresas a encontrar valor tanto para Enel como para sus grupos de interés.

Además, a través de este diálogo se construyen vínculos de confianza entre las empresas y los actores claves, inclusive cuando hay opiniones diferentes, ya que la escucha activa y el intercambio respetuoso de ideas y proyectos se capitalizan en acciones de valor.

1.7 Comunicación con los grupos de interés en tiempo de pandemia

102-43

La situación de pandemia mundial por COVID-19 modificó la vida diaria de todos, y con eso la manera de llevar adelante el negocio de la compañía. Esta situación supuso además nuevos retos en la dinámica de la comunicación, lo que implicó redefinir la estrategia con la que las empresas interactúan con los diferentes públicos que participan en su cadena de valor.

El distanciamiento obligatorio dio la oportunidad de redefinir los objetivos de comunicación hacia los empleados. Lo que llevó a generar durante 2020 una comunicación más empática, clara y efectiva, que contribuyese a cubrir las nuevas necesidades de los colaboradores, minimizar la probable resistencia a los cambios e impulsar más que nunca el compromiso de todos. Para ello, se elaboraron distintas campañas buscando mantenerlos informados de

forma permanente y brindarle herramientas útiles – digitales a distancia y dentro de los edificios – para su desarrollo laboral y también su bienestar personal, basadas en los principios de sostenibilidad, innovación y seguridad laboral ¹.

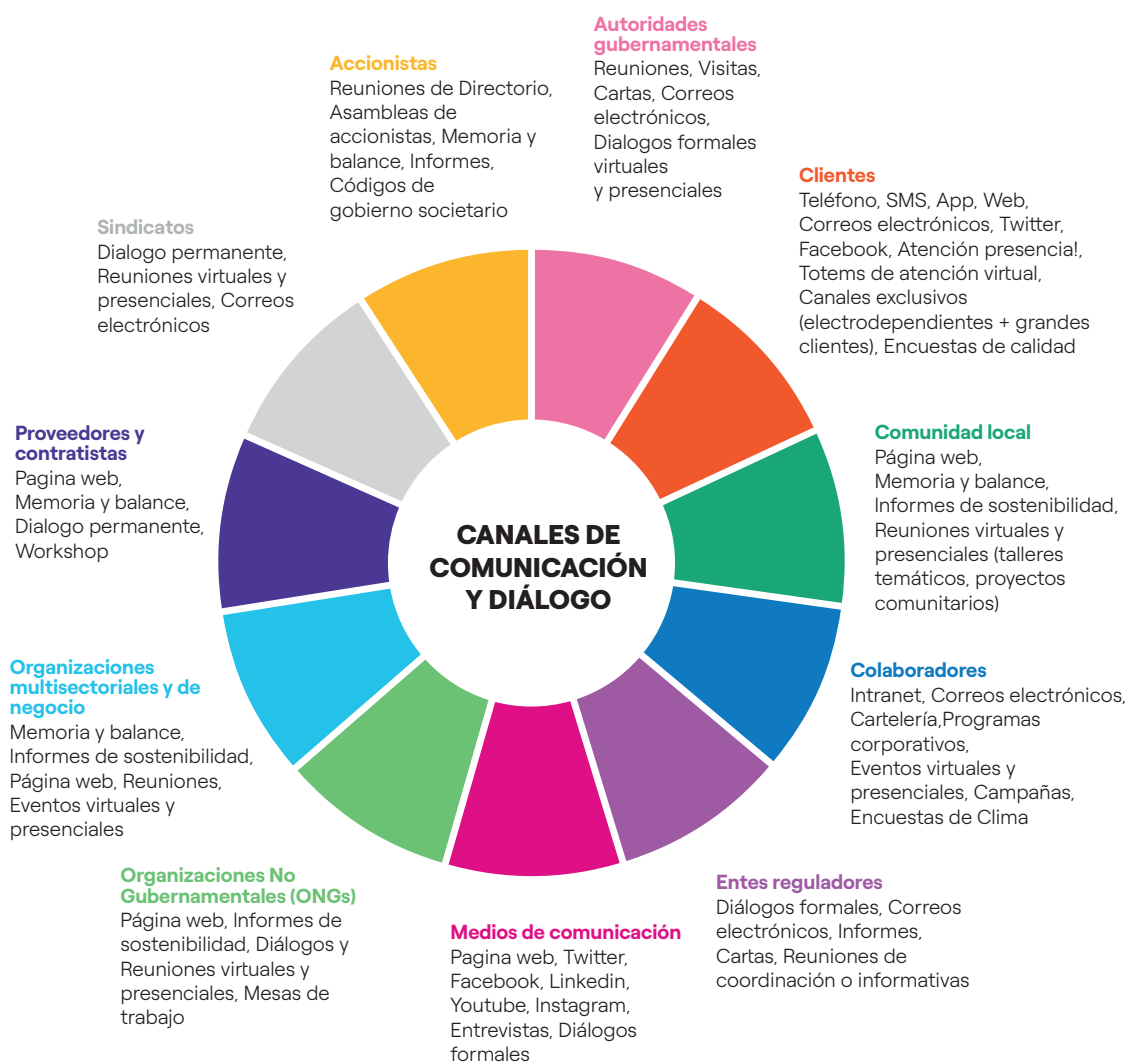
Del lado de los clientes, la comunicación estuvo enfocada – desde los canales digitales – en informar y capacitar sobre cómo seguir operando con la empresa desde la seguridad de sus hogares, resguardando su salud; con campañas como: “Edesur te acompaña”, el Programa de ayuda especialmente diseñada por la empresa para asistir a jubilados y el spot “El valor de la energía”.

En relación con el vínculo con el sector público, se hicieron visibles los trabajos en los municipios y el trabajo permanente de nuestro personal, dando conocer en la página web de Edesur y las redes sociales las obras que realizó el

equipo en terreno para mejorar el servicio en las comunidades del área de concesión.

Así, la transformación digital se aceleró y la comunicación fue parte relevante de este proceso que siempre buscó beneficiar a los clientes, ser más cercano a los colaboradores y cubrir sus nuevas necesidades; enfrentando cada desafío, buscando soluciones y ofreciendo alternativas para dar respuesta a los requerimientos que presentaba la nueva normalidad.

Los objetivos de comunicación estuvieron enfocados en brindar información útil para cuidar la salud de los trabajadores, dar soporte al negocio y promover la digitalización de los clientes, la participación de la empresa en iniciativas solidarias y fomentar a nuestros colegas el compromiso de ayudar a los demás



1. Para más información ver capítulo de Nuestras personas en este Informe.

El valor de la marca

En un año excepcional y extraordinario por el contexto dado por el COVID-19, los esfuerzos y recursos de Enel estuvieron destinados principalmente a cuidar a los clientes, ofreciendo herramientas, capacidades y canales para seguir construyendo la relación con la empresa de manera segura desde sus hogares.

En este escenario, la empresa siguió avanzando con su plan de inversiones, obras y trabajos de mantenimiento, con foco en la seguridad de las personas. Se realizaron campañas en medios locales para destacar el trabajo de las cuadrillas de Edesur e informar sobre las obras realizadas que beneficiaron a los vecinos de los distintos municipios del Gran Buenos Aires.

Se transmitió a la sociedad la importancia de la continuidad del negocio y el trabajo interno que se estuvo haciendo en el año para garantizar el servicio. Asimismo, se comunicó desde diversas campañas el acompañamiento a los clientes en esta situación y el apoyo humanitario a las comunidades, para generar valor a la marca desde acciones concretas de impacto social.

Presencia en redes sociales

Durante 2020 la estrategia de redes fue abocada a apoyar al cliente y fomentar la utilización de los canales digitales potenciando las campañas de información sobre factura digital para el pago de manera online.

Teniendo en cuenta que gran cantidad de clientes debían permanecer en sus hogares, tanto en verano como un invierno se difundieron tutoriales y consejos de eficiencia energética para que los clientes aprendan a ahorrar energía. De esta manera, se ayudó a cuidar al medio ambiente y a la red de energía. La información se difundió principalmente por newsletter, junto con los links que direccionaban al canal de YouTube con información detallada sobre el tema.

Se difundieron en las redes sociales, la página web y por newsletter las noticias más relevantes de la empresa en formato de texto y multimedia con declaración de los trabajadores e imágenes de la compañía. Los puntos clave del año fueron: Noticias relacionadas con la pandemia, Visibilidad de los trabajos en los municipios y Eficiencia energética.

También se comunicaron las medidas de prevención que tomó la empresa para el bienestar de los empleados como el trabajo remoto y la digitalización de los procesos.

Cantidad de seguidores 2020



@OficialEdesur

190.749



EdesurArgentinaOficial

227.112



Enel Argentina

18.516



@edesur.oficial

20.558



Edesur

2.490

@EnelArgentina

1.382

EnelArgentina

6.498

Edesur

22.713

@EnelArgentina

1.786

Enel Argentina

153

1.8 Relacionamiento con el sector público

102-43

En relación con el vínculo con el sector público, durante 2020 se desarrollaron mesas de trabajo con municipios y CABA, en las cuales se dialogó sobre cuestiones relacionadas al suministro eléctrico y sobre cuáles son los puntos más críticos del servicio en el marco de la pandemia. Se realizaron informes de avance de los planes gubernamentales en barrios populares y zonas de mayor riesgo, y se asistió en la coordinación de protocolos ante posibles brotes en el personal esencial de la compañía.

Asimismo, se identificaron los centros de salud construidos para la atención de pacientes afectados por el COVID-19 para poder darle prioridad de atención ante cualquier inconveniente, y se brindó asistencia en la gestión de grupos electrógenos para hospitales de campaña o

inmuebles sensibles para la atención de pacientes de COVID-19².

Por su parte, luego de un gran trabajo de elaboración, en septiembre de 2020 Enel publicó la versión final de la Política n° 1036 de "Relacionamiento con Funcionarios Públicos", la cual busca garantizar el oportuno, efectivo y más eficiente cumplimiento de las reuniones que sostengan las empresas de Enel Argentina con autoridades nacionales, provinciales y municipales. En este marco, se estableció el procedimiento que debe llevar adelante todo trabajador o ejecutivo de Enel ante la necesidad de mantener una reunión con autoridades gubernamentales o funcionarios representantes de ONGs o asociaciones.

Además, Edesur concedió el Centro de Capacitación y Entrenamiento Técnico Ing. Beatriz Ghirelli al Municipio de Ezeiza para que sea utilizado como hospital de campaña. A su vez, se donó la blanquearía y ropa de cama necesaria para colaborar con esta instalación³.

1.9 Riesgos y oportunidades ASG

102-11, 102-15, 102-30, 103-2, 103-3, 201-2, 203-1, 203-2

Enel Argentina realiza una gestión integral de riesgos a fin de identificar, prevenir y gestionar cualquier situación que condicione el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Desde las compañías de Enel se desarro-

llan herramientas y programas para afrontar escenarios de riesgo, medir y monitorear las líneas de negocio, y su sensibilidad e impacto en el negocio y sus grupos de interés. En este mismo sentido, la identificación de oportunidades de impacto positivo ocupa un lugar fundamental en este ejercicio.



2. Para más información ver capítulo de Infraestructura en este Informe.

3. Para más información ver capítulo de Calidad del Servicio en este Informe.

El Country Manager de Enel Argentina encabeza las estrategias de la gestión integral de riesgos y supervisando periódicamente los análisis, orientando su administración y acompañando el diseño de soluciones que puedan ser replicadas.

Programa de Integridad

El Programa de Integridad es el conjunto de acciones, mecanismos y procedimientos internos de promoción de la integridad, supervisión y control, orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades y actos ilícitos en la compañía; debe considerar el perfil de la empresa y una evaluación de riesgos que tenga en cuenta las características de los mercados donde la empresa actúa (cultura local, nivel de regulación estatal, historial de corrupción). Esta evaluación debe considerar principalmente la probabilidad y el impacto de la ocurrencia de fraudes y corrupción en las operaciones de la empresa.

Acciones durante 2020:

- Se publicó una nueva política (Procedimiento Organizacional N° 1556-abril de 2020) de gestión de riesgo para América Latina. El procedimiento define los principales roles, responsabilidades y métodos operativos relacionados con la gestión de riesgo de acuerdo con la ISO 31.000:2018.

- Actualización continua del Fraud Risk Assessment y el Risk Assessment a partir de los resultados obtenidos en las denuncias recibidas y las auditorías realizadas.
- Difusión de los riesgos de Compliance y del negocio a todos los directivos de las compañías.
- Lanzamiento del E-Risk donde se publican en la intranet los principales riesgos de cada función.

Principales riesgos y oportunidades

Entre los principales riesgos identificados para el Grupo se encuentran los riesgos operativos con impacto económico, social y ambiental. Asimismo, la gestión de riesgos legales y contractuales; los asociados a la seguridad y tecnología de la información; riesgos financieros evaluados internamente y asociados al contexto macroeconómico actual; y riesgos reputacionales vinculados a la comunicación con los grupos de interés.

Siendo que Enel Argentina provee un servicio esencial, y más aún en este año de pandemia, la gestión de riesgos estuvo enfocada en dar suministro de energía constante y seguro y continuidad al negocio. Asimismo, intensificó la cobertura de riesgos asociados a la salud y seguridad de todas las personas dentro de Enel.

Apoyo a centros de salud para hacer frente al coronavirus

Desde el inicio de la etapa de cuarentena, debida a la pandemia por COVID-19, Edesur reforzó su compromiso de garantizar el servicio energético a centros de salud, velando por su calidad y continuidad en todo momento. Para ello realizó un mapeo de necesidades y ejecutó acciones de mantenimiento y repotenciación en las instalaciones de hospitales y en la red de distribución del servicio.

Revisión de las instalaciones de servicios esenciales de salud

El plan tiene como objetivo mantener el suministro de energía a instituciones abocadas a la atención de casos por la pandemia. Para esto, se realizaron las siguientes acciones:



Aumento de la potencia eléctrica

En abril de 2020, aumentó la potencia eléctrica de seis centros de salud en el conurbano bonaerense y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La nueva potencia total es de 1.157 kW, distribuidos según lo solicitado por los municipios y gestionados por sus áreas de salud:

> Hospital Modular UPA 17 (Quilmes):
150 kW

> Hospital Modular UPA (Florencio Varela):
150 kW

> Unidad de Pronto Atención (Almirante Brown):
180 kW

> Unidad de Pronto Atención (Lomas de Zamora):
200 kW

> Hospital de Emergencia (Centro Municipal de Exposiciones de Avellaneda):
300 kW

> Hospital de Emergencia (Nave Pellegrini de Lanús):
58 kW

> SAME Parque Patricios (Ciudad de Buenos Aires):
75 kW



Hospital de Campaña montado en el Centro de Capacitación y Entrenamiento "Ing. Beatriz Ghirelli". Municipio de Ezeiza

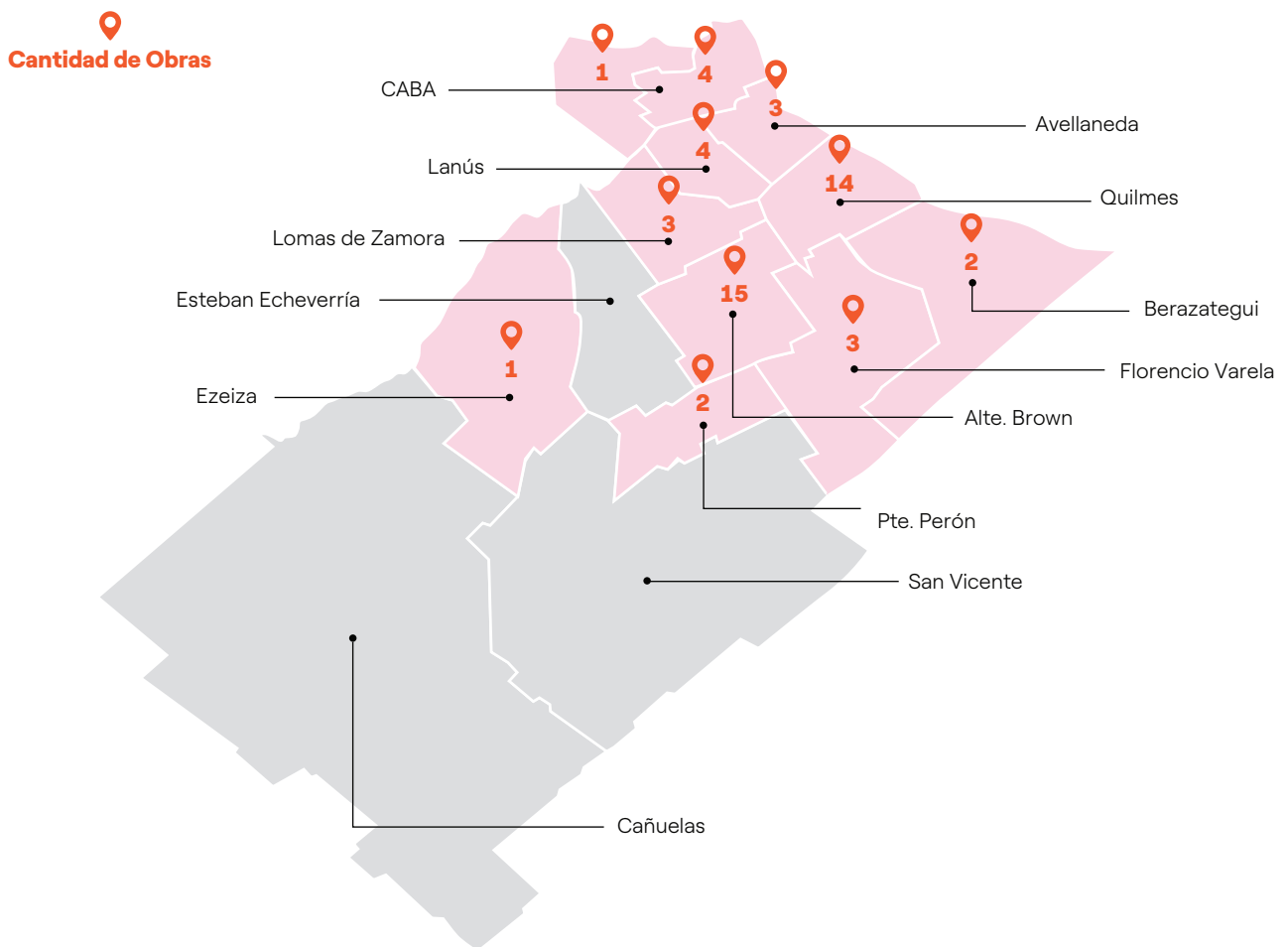
Hospital de campaña en Municipio de Ezeiza

En paralelo, Enel Argentina puso a disposición el centro de Capacitación y Entrenamiento "Ing. Beatriz Ghirelli", recientemente inaugurado, para ser utilizado como hospital de campaña en el Municipio de Ezeiza. Edesur se ocupó de su instalación realizando la construcción de una línea aérea de media tensión y un nuevo centro de transformación, y también de la gestión de 15 equipos de calefacción para repotenciar la red del Centro de Capacitación. Se equipó con un total de 120 camas para la recepción de pacientes de baja complejidad y se realizó la donación de insumos de blanquería para complementar la ayuda.

Plan de suministros especiales en contexto de pandemia

Edesur desarrolló un plan de apoyo a unidades de salud mediante obras de mejora. La empresa hizo su mayor esfuerzo para responder a las necesidades y requerimientos de conectividad de los establecimientos.

Zona técnica	Cantidad de obras	Planificado		
		Red MT (mts)	Red BT (mts)	Expansión de CT (unidad)
Río de la Plata	4	72.0	274.0	2
General Paz	1	-	202.0	-
Avellaneda Quilmes	26	447.0	3,051.2	8
Lomas de Zamora	21	827.3	1,622.0	7
Total general	52	1,346.3	5,149.2	17



Instalación de grupos generadores

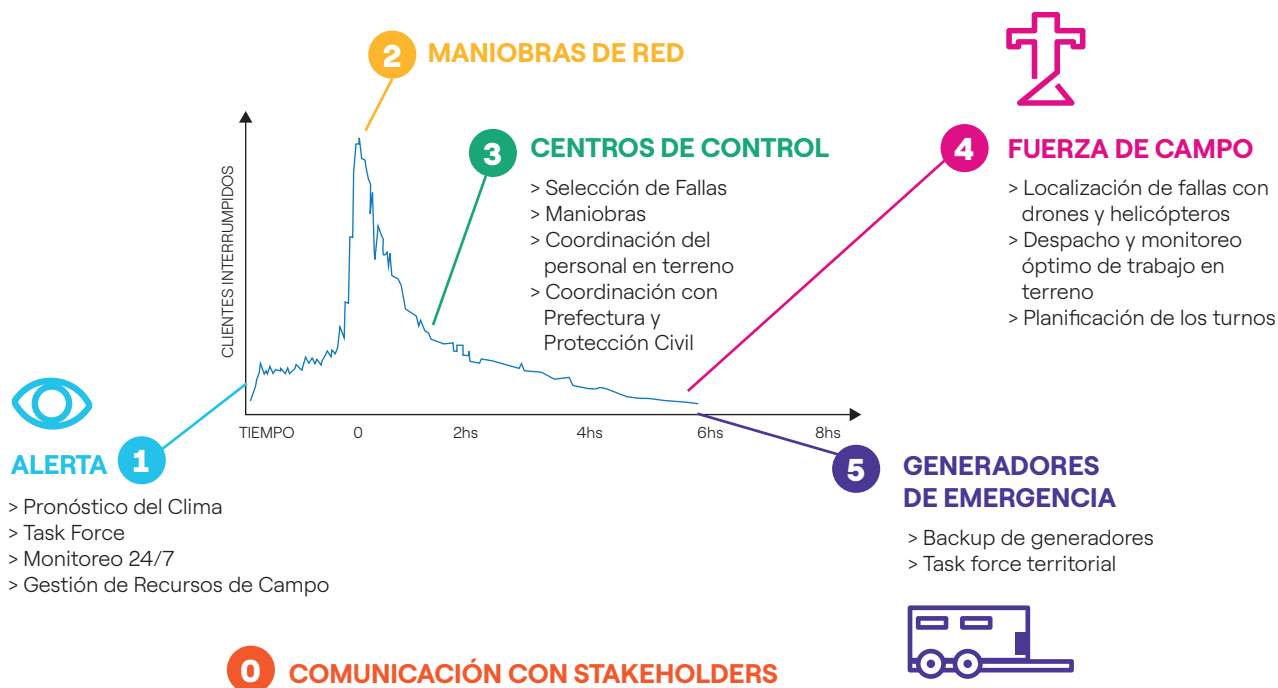
Edesur trabajó junto con las instituciones de nivel local e instaló grupos generadores de electricidad en hospitales y centros de salud de su área de concesión. Con esta acción, la empresa sumó equipos con una potencia total de 2389 kVA, algunos de ellos son:

- > Municipio de Almirante Brown: se instalaron dos equipos, uno en el hospital de campaña situado en el Polideportivo Municipal (250 camas) y otro en el Instituto de Formación Profesional N° 41 (63 camas). El primer generador cuenta con una potencia de 100 kVA y el segundo, de 388 kVA.
- > Municipio de San Vicente: dos hospitales de campaña cuentan con equipos de apoyo. Uno en el Club Deportivo San Vicente, con 100 kVA de potencia, y otro en el Hospital Municipal Dr. Ramón Carrillo, con 463 kVA.
- > Municipio de Presidente Perón: el Hospital Dra. Cecilia Grierson de Guernica también cuenta con un generador alterno, con 650 kVA, que funciona como reaseguro en caso de incidentes.

Plan operativo de emergencias

Con el objetivo de estar preparados para el verano 2020/2021, Enel Argentina desarrolló una estrategia orientada a definir todas las operaciones necesarias para mitigar los impactos negativos que pudieran surgir y restaurar los servicios en caso de fallas, garantizando soluciones en el menor tiempo posible.

De esta forma, se comenzó a trabajar durante el año con acciones de prevención y preparación de los escenarios posibles. Asimismo, durante los meses de verano se implementaron acciones para brindar información continua y respuestas rápidas a los actores involucrados, tanto internos como externos. Entre ellas, se llevó un análisis de las dimensiones de las actividades y equipos de trabajo necesarios para enfrentar emergencias como reparación de cables, líneas aéreas, conexiones y tomas, entre otros.



Estrategia de Resiliencia Innovadora "4R" para redes de distribución de energía

Para llevar adelante de forma más eficiente la operación de la red Enel cuenta con una estrategia de ajuste de tareas por medio de los análisis preventivos y de priorización de eventos, a partir de soluciones tecnológicas e impulsados como oportunidad de mejora continua.

- > Plan de reacondicionamiento.
- > Inspecciones áreas de red.
- > Evaluaciones de servicios esenciales de salud.
- > Plan de reducción de indisponibilidades y equipos fuera de estado.
- > Plan de mantenimiento.

- > Tableros de control para una eficiencia en las respuestas.
- > Centros de control con incremento del personal.
- > Campaña de llamadas automáticas IVR y manuales para el chequeo de restauración del servicio.



- > Priorización de actividades en el centro de control.
- > Atención de prioridades por parte de cuadrillas por despacho manual.
- > Planificación de cuadrillas para optimizar las tareas generales.

- > Mayor presencia en terreno con personal propio.
- > Refuerzo de contratistas para mantenimiento y reclamos.
- > Estudio de comportamiento de la demanda por el ASPO.
- > Previsión del consumo de materiales.

Como medida adicional se realizó un simulacro para fortalecer la actuación ante contingencias, en donde se simuló una falla de dos cables que dejaban sin alimentación primaria a las subestaciones de Pompeya y Patricios. Así, se pudo evaluar la afectación de clientes y el tiempo de reposición de las fallas para brindar una rápida respuesta en este tipo de caso.

Salud y Seguridad de colaboradores ⁴

Para este año y en línea con las medidas dispuestas por los diferentes órganos de gobierno, la empresa suscribió

en el mes de marzo del 2020, un acuerdo con el Sindicato Luz y Fuerza - Capital Federal (SLyF) tendiente a prevenir el contagio y propagación del coronavirus COVID-19 entre sus colaboradores, familias y sociedad en su conjunto, mediante la adopción de diversas medidas de segregación temporal, espacial y personal que incluyeran el licenciamiento de ciertas actividades, la reasignación de la jornada de trabajo en determinados servicios, la celularización de los equipos de trabajo y demás adopción de medidas tendientes a disminuir la circulación y aglomeración de trabajadores en los diferentes sectores de trabajo.

4. Para más información ver capítulo Colaboradores y Salud y Seguridad Ocupacional, de este informe.

1.10 Debida diligencia en Derechos Humanos (DDHH)

102-16, 103-2, 103-3

Enel promueve el respeto de los derechos humanos en todas sus relaciones comerciales, y la adhesión de sus contratistas, proveedores y socios comerciales a los mismos

principios. Presta particular atención a las situaciones de conflicto y de alto riesgo, en las que destacan las prácticas laborales y la relación con la comunidad.

Proceso de Debida Diligencia de Derechos Humanos



Es así como, en concordancia con las declaraciones y los pactos de la ONU y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas,

ha establecido una política de cumplimiento que activa un proceso de revisión y evaluación para la acción dentro de la compañía que excede los requerimientos legales.

La Política de Derechos Humanos N° 847 establece un procedimiento periódico que parte de una evaluación tanto del contexto como de la realidad de la empresa para culminar en el delineamiento de un plan de acción con el fin de mejorar aquellos puntos en pos de la igualdad de oportunidades y el cuidado de las personas. Este objetivo se monitorea y acompaña según los tiempos estipulados y contempla y analiza las variaciones que pueden surgir del contexto o de cambios de estrategias. Prevenir los efectos adversos sobre las personas es el objetivo principal de todo este proceso que Enel repite con frecuencia bianual como parte de uno de sus pilares: “Centralidad de las personas”.

Durante 2020 y limitados por el curso de la pandemia, se contactaron referentes de organizaciones como Pacto Global para el análisis externo y de contexto país, y se continuó la revisión desde todas las áreas de los procesos internos, políticas y herramientas internas destinadas a prevenir, mitigar o elevar el cuidado de los colaboradores y toda la cadena de valor. Los resultados de estas etapas de evaluación y revisión, a través de la herramienta metodológica diseñada a medida con este objetivo, visibilizaron una mejora significativa con respecto a los resultados obtenidos en 2018 gracias a la planificación llevada a cabo para el período 2018-2020. Con esta sólida base de partida, la propuesta para el período 2020-2022 está orientada a fortalecer la estrategia llevada a cabo sobre la base de los siguientes ejes de trabajo:



1.11 Participación en foros y asociaciones

102-12, 102-13

- > Asociación Argentina de Vehículos Eléctricos y Alternativos (AAVEA)
- > Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina (ADEERA)
- > Asociación de Generadores de Energía Eléctrica de la República Argentina (AGEERA)
- > Asociación Electrotécnica Argentina (AEA)
- > Cámara Argentina de Comercio (CAC)
- > Cámara Argentina de Vehículos Eléctricos y Alternativos (CAAVEA)
- > Cámara de Comercio Italiana en la República Argentina
- > Cámara de Sociedades Anónimas (CSA)
- > Comité Argentino de la Comisión de Integración Eléctrico Regional (CACIER)
- > Comité Argentino del Consejo Mundial de la Energía (CACME)
- > Comité de Gobierno Corporativo de BIAC, OCDE.
- > Comisión de Ética y Compliance de la International Chamber of Commerce (ICC)
- > Congreso Nacional Argentino (desde el 2019 somos referentes de consulta para el proyecto de ley de movilidad sustentable y futuras normativas para Argentina)
- > Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)
- > IAE General Mosconi - Instituto Argentino de la Energía "General Mosconi"
- > Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)
- > Instituto de Auditores Internos de Argentina (IAIA)
- > Instituto para el Desarrollo Empresario Argentino (IDEA)
- > Inter-American Dialogue
- > Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas.

Política para la contratación de membresías

Enel cuenta con una Política N° OP 1706 que tiene como objetivo instrumentar el proceso de contratación de membresías mediante un mecanismo formal y sistemático de autorizaciones, relacionamiento y participación en las distintas cámaras empresarias de interés para las empresas del Grupo. Este procedimiento se aplica en la República Argentina, y de conformidad con cualquier ley, regulación y normas de gobierno corporativo aplicables, incluyendo cualquier disposición relacionada con el mercado de valores o de separación de actividades, que en cualquier caso prevalecen sobre las disposiciones contenidas en el presente documento.

Participaciones de Enel en encuentros de valor

- > “El sector energético en el marco de la pandemia: su importancia y su potencial a futuro”, organizado por Enel Argentina.
- > “De la generación distribuida a las redes inteligentes”, jornadas organizadas por la Universidad Nacional de la Plata.
- > “World Café con el Think-tank de Calidad en el Gobierno Corporativo de la IAQ (International Academy for Quality)”, organizado por EXCELENCIE en conjunto con IGTT (International Academy for Quality) y otras organizaciones que promueven los Directorios de Excelencia.
- > “Círculos Virtuosos”, organizado por Poder Ciudadano – capítulo argentino de Transparencia Internacional.
- > “KPI’s del área legal”, organizado por Networking Abogados. Se expuso la importancia de los indicadores del área legal y la importancia de estos en la estrategia del negocio.
- > “La importancia de la protección de los datos personales en tiempos de COVID. Casos prácticos.”, organizados Cámara de Comercio Italiana y Enel Argentina.
- > “Cambio climático y Pymes, oportunidades de la transición verde”, organizado por la Cámara de Comercio Internacional (ICC) y Cámara Argentina de Comercio (CAC).
- > “Convención CEMA 2020”, organizado por Cámara Empresaria de Medio Ambiente. Participación de Enel X del panel de ciudades sustentables.
- > Taller online de Enel X junto a empresas del sector sobre la situación de la movilidad eléctrica en Argentina y las perspectivas para los próximos años.
- > Participación de Enel Argentina en mesa de trabajo sobre economía circular con el CEADS e IRAM.
- > Disertantes en Foro GRI-Enel. Mesa redonda regional LATAM: “Transparencia y alianzas efectivas para contribuir al logro de los ODS en un mundo afectado por el COVID-19”.
- > Participación de Enel Argentina compartiendo buenas prácticas en Workshops organizados por el CEADS: “Vuelta al trabajo, experiencias y retos COVID-19”, “Talleres de Economía Circular: Compartiendo buenas prácticas” y “Programa de Acción Climática. Compromisos y metas sostenibles”.



Primer webinar del sector eléctrico en pandemia

Enel Argentina llevó adelante el primer webinar abierto a toda la comunidad, bajo el lema “El Sector Eléctrico en el marco de la Pandemia”. Nicola Melchiotti, country manager de Enel Argentina; Juan Carlos Blanco, presidente de Edesur, Esteban Kiper, titular de CAMMESA, Raúl Bertello, vicedecano de la facultad de ingeniería de

la UBA; Horacio Frene, decano de ingeniería de la UNLP y Paulo Farina, consultor de Energía y Economía, debatieron sobre el nuevo modelo operativo y económico durante la pandemia y los posibles escenarios futuros.

300
PARTICIPANTES

Premios y reconocimientos

Premios Eikon otorgados por la revista Imagen



- > **“Vamos Por Más”** (comunicación durante la gestión COVID 2020 primer semestre)
- > **“Voceros de la Oscuridad. El día que se apagó la Argentina”** (gestión comunicacional del apagón de junio 2019)

Premios Fundacom

Finalistas en las categorías “Campaña externa – Servicios” presentando el caso sobre las mejores prácticas de comunicación de crisis utilizadas durante el gran apagón argentino en 2019, y “Campaña de Redes Sociales” presentando la estrategia basada en datos (data driven) que está aplicando para la elaboración de contenidos adecuados a los clientes en las redes sociales. Este premio distingue la excelencia y las buenas prácticas en las relaciones públicas y la comunicación organizacional en todos sus aspectos – externo, interno e integrado – premiando los mejores proyectos de comunicación producidos y difundidos en español y / o portugués en el mundo.

Premios Ganar-Ganar de ONU Mujeres

Finalistas del Premio WEPS Argentina 2019 “Empresas por ellas”

Premio al mejor Reporte de Sustentabilidad del Foro Ecuménico Social

Por el Informe de Sostenibilidad de Enel Argentina 2019.



5ta Edición del Programa conectando empresas con ODS

Reconocimiento a Enel Argentina por parte del Consejo Empresario para el Desarrollo Sostenible (CEADS) e EY Argentina por su aporte a los ODS:

ODS 3: Salud y Bienestar



- > Trabajo remoto en tiempo de Pandemia.
- > Protocolos de seguridad para la Continuidad del Servicio Eléctrico.
- > Hospital de Campaña de Ezeiza.

ODS 4: Educación de Calidad



- > Curso de Transición Energética Online.

ODS 7: Energía Asequible y No Contaminante



- > Energía que suma – normalización conexiones eléctricas.
- > Canal Exclusivo Adultos Mayores.
- > Somos Consumos Responsable – Educación al ahorro energético.

ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico



- > Corredor Turístico Chocón.
- > De la Huerta a la Central – Productos Agroecológicos en los comedores de la planta.
- > Adecuación de instalaciones eléctricas internas en cooperativas de reciclaje.

ODS 9: Industria, Innovación e Infraestructura



- > Seguridad y Protección de la Información.

ODS 12: Producción y Consumo Responsables



- > Tapabocas de uso social a partir de scrap textil.
- > K de Circularidad en las licitaciones.
- > Reutilización de Residuos Electrónicos.
- > Revisión de los procesos de disposición de materiales descartables y reutilizables para otros fines.

ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas



- > Cumplimiento Ley Argentina N° 27275 – Derecho de Acceso a la Información Pública.
- > Certificación Norma ISO 37001:2016 – Sistemas de Gestión Antisoborno.

2

DESEMPEÑO AMBIENTAL, SOCIAL Y DE GOBERNANZA CORPORATIVA

- Hemos intensificado nuestros compromisos con el cambio climático con foco en la descarbonización, electrificación, digitalización y plataformas
- Prestamos mucha atención a las personas que trabajan para la Compañía y se esfuerzan por impulsar el crecimiento económico y social de las comunidades locales donde estamos presente
- Innovación, Economía Circular, Digitalización y la ciberseguridad son nuestros aceleradores del crecimiento
- Nuestro modelo de negocio sostenible está basado en: una cadena de suministro sostenible, salud y seguridad ocupacional, sostenibilidad ambiental y una sólida gobernanza



TRANSICIÓN ENERGÉTICA

Compromiso con la calidad del servicio y las nuevas soluciones de energía



ODS 7 MOVILIDAD SUSTENTABLE

A través del corredor eléctrico panamericano, con 62 puntos de recarga a lo largo de la Ruta Nacional 40.

ODS 9 ILUMINACIÓN INTELIGENTE EN MUNICIPIOS

desde la implementación de luminarias eficientes y equipos de telegestión.

ODS 11 OBRAS EN LA RED DE MEDIA Y BAJA TENSIÓN

extensión de su alcance y obras para nuevos suministros de potencia.

Temas materiales

- Creación de valor económico y financiero
- Involucramiento con las comunidades locales
- Ecosistemas y plataformas
- Descarbonización de la matriz energética
- Enfoque en el cliente
- Distribución de energía
- Innovación y transformación digital

2. CALIDAD DE SERVICIO

103-2, 103-3, 203-1, 203-2, 418-1

2.1 Compromiso con la calidad y continuidad del servicio

Enel Argentina evalúa la calidad de su servicio a partir de dos indicadores de uso internacional. Uno es el SAIDI (System Average Interruption Duration Index), un índice que refleja la duración total de interrupciones por usuario en un semestre (en horas); el otro se denomina SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) y refleja la frecuencia media de interrupción por usuario semestral. La información que ofrecen ambas mediciones es central para la gestión del servicio y para evitar los incidentes en la red que afectan a los clientes

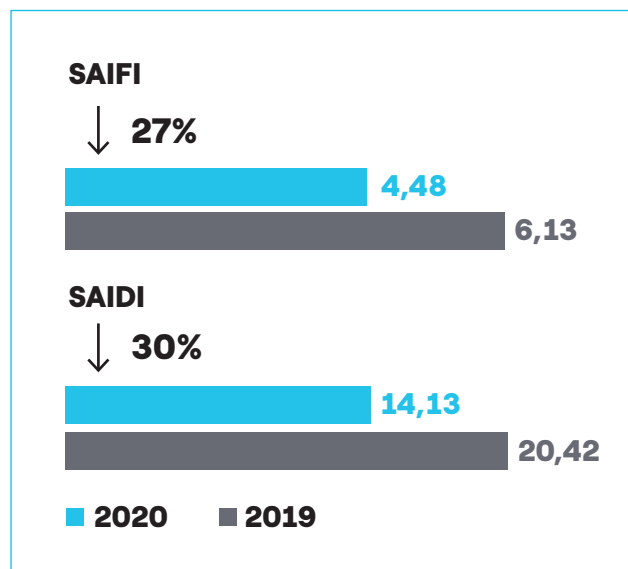
Protocolos COVID de actuación para la continuidad del servicio eléctrico

La energía eléctrica fue uno de los servicios esenciales que ha resignificado su importancia debido al particular contexto de pandemia y en relación con la emergencia sanitaria. Enel debió adaptar sus operaciones para poder continuar brindando el servicio esencial tanto en la generación como en la distribución y al mismo tiempo cuidar la salud y bienestar de su personal y de la comunidad donde opera.

Desde Edesur se implementó un nuevo protocolo de actuación para dar continuidad al servicio. Dado el escaso margen de tiempo y la exigencia que planteaba la situación, se usaron los siguientes criterios y estrategias de trabajo para cuidar a más de 2885 personas que trabajan en unidades de infraestructura y tecnología, de operación y mantenimiento en la red de distribución, contratistas y proveedores incluidos:

- > Se organizó el plan de trabajo remoto para el 25 % de empleados, por medio de *smartworking*⁵.
- > Se diseñó un método de entrega y recepción de trabajos a las empresas contratistas, con transferencia de información digital para limitar al máximo la interacción personal.
- > Se lideraron y administraron equipos con segregación temporal en turnos diferidos, con tiempos de entrada y salida, en horarios escalonados y con identificación unívoca codificada.

5. Más información en capítulo Colaboradores, de este informe.



- > Se desarrollaron prácticas y protocolos sanitarios y operativos, para todas las instancias en las que se realizan gestiones laborales, desde el momento de la salida del hogar hasta la vuelta a la casa.
- > Se dispuso la segregación espacial en todos los edificios de la empresa para garantizar el distanciamiento social en espacios comunes y de trabajo, con la instalación de cartelera y señalización, y la planificación de nuevos layouts de circulación.
- > Se implementaron nuevos centros operacionales atomizados dentro del mapa de operaciones, con dos bases de control y 17 de alta y media tensión y 17 en baja tensión.

2.1.1 Obras de calidad en la distribución

En un año desafiante debido a la pandemia por COVID-19, y el complejo contexto del país a nivel económico – donde se mantuvo el congelamiento de tarifas – y social, Enel mantuvo vigente su compromiso con las obras de calidad y mantenimiento en la distribución de energía.

Durante 2020, Edesur invirtió \$ 9.487 millones en mejorar la calidad de servicio a sus clientes. Así buscó reducir la frecuencia de fallas en el sistema y alcanzar una red más confiable, interconectada y digital.

1.346**OBRAS DE BAJA Y MEDIA
TENSIÓN EJECUTADAS**

Para atender nuevos
suministros y aumentos
de potencia

102km**DE EXPANSIÓN Y
RENOVACIÓN**

De la red de distribución
de media tensión

103km**DE EXPANSIÓN Y
RENOVACIÓN**

De la red de distribución
de baja tensión

253**CENTROS DE
TRANSFORMACIÓN**

Renovados en toda
la red

**Ampliación de la subestación Glew
(obra concluida)****60.000****USUARIOS BENEFICIADOS**

- > Agregado de nuevos 11 alimentadores de media tensión
- > Ampliación de la red a 45 km de longitud
- > Partidos de Almirante Brown, Esteban Echeverría, Presidente Perón y San Vicente
- > Impacto: mejora de calidad de servicio y producto a la localidad de Alejandro Korn, San Vicente-Domeselaar.

Plan de Choque en San Vicente**14.000****PERSONAS BENEFICIADAS**

- > Tendido de un nuevo alimentador hacia la zona rural de San Vicente
- > Refuerzo mecánico de la línea de media tensión sobre la Ruta Provincial N° 6
- > Agregado de nuevos 14 puntos de telemando

Plan de choque en Cañuelas

- > Renovación de 24 km de tendido de línea aérea de media tensión.
- > Mejora del servicio en la localidad de Gobernador Udaondo y en la zona sur del partido de Cañuelas.

Mejoras tecnológicas en la red

En 2020, Edesur modernizó el diseño de la red de media y baja tensión mediante la instalación de nueva infraestructura, que le permite operar de manera más rápida y segura, y ofrecer un mejor servicio.

- > 1102 unidades de telesupervisión remota
- > 125 supervisores de ramal que permiten controlar variables relevantes de la red a tiempo real
- > 1705 equipos operativos en diferentes puntos de la red de media tensión
- > 130 equipos de telemando, que permiten localizar las zonas afectadas y realizar maniobras de apertura y cierre de la red de manera remota, y reducir la duración de los cortes de energía sin la intervención personal de los operarios de guardia

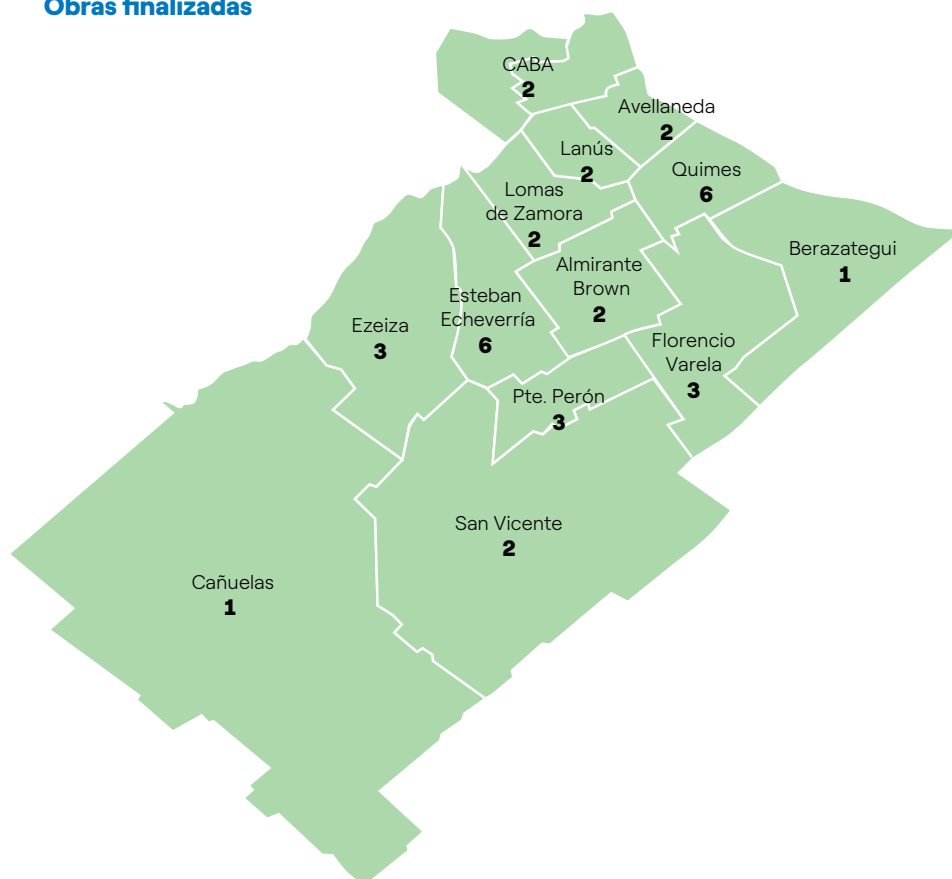
+ de 270.000
USUARIOS BENEFICIADOS

Plan de Normalización de Barrios Vulnerables

Para reducir el impacto de las bajas temperaturas y responder a la mayor demanda eléctrica de los hogares, en el contexto del ASPO por la pandemia por COVID-19, Edesur realizó 35 obras en su zona de cobertura en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en la provincia de Buenos Aires. Sumó un total de 32 km en redes de media y baja tensión, y 18 repotenciaciones y nuevos centros de transformación. Además, inició un plan de normalización masiva en muchos de los barrios o asentamientos carenciados. Así, durante el año, se normalizaron más de 7500 casos en 12 partidos de la provincia de Buenos Aires, con un programa de sensibilización previa ⁶, para explicar acerca de la nueva condición y la inclusión social como clientes.

+ de 7.500
NORMALIZACIONES REALIZADAS

Obras finalizadas



6. Más información en capítulo de Creación de Valor Compartido, de este informe.

2.1.2 Obras de alta tensión

Durante 2020, Edesur concluyó la construcción de cuatro grandes obras de alta tensión.

Renovación Terna 104 Reconquista-Nuevo Puerto

- > Renovación de la terna en los tramos comprendidos entre las subestaciones Rivadavia, Reconquista y Puerto Nuevo.
- > Reemplazo de los conductores con tecnología de aislación en aceite por cables con aislación en polietileno reticulado.
- > Tendido total: 6 km.

Ampliación Subestación Glew de 2x40 MVA a 2x80 MVA

- > Ampliación de la Subestación Glew 132/13.2 kV de 2 x 40 MVA a 2 x 80 MVA.
- > Instalación de dos nuevas secciones de celdas de media tensión con 16 celdas de 13.2 kV y dos bancos de capacitores de 4,8 MVar en 13,2 kV para completar la compensación de potencia reactiva.

Puesto de Entrega y Medición Aysa Bernal

- > Terminación del puesto de entrega y medición en alta tensión para la planta potabilizadora de agua General Belgrano del cliente Aysa-Bernal, con una potencia de suministro de 21 MW. Aysa suministra agua potable a la población de los partidos de Quilmes, Lanús, Avellaneda, Lomas de Zamora, Esteban Echeverría, Almirante Brown y La Matanza.



Instalación de transformador muleto 150 MVA en Subestación Perito Moreno

90.000

USUARIOS BENEFICIADOS

- > Montaje de un transformador de reserva de 150 MVA de potencia, que permite la reposición a los clientes ante la falla de un transformador de 220/132 kV de la Subestación Perito Moreno.
- > Minimización de las maniobras de transferencias de demandas por las redes de alta y media tensión como la conexión de unidades de generación móvil.
- > Disminución de los tiempos de reposición y mejora de la confiabilidad del sistema.



Generación Distribuida

A partir de la ley N° 27.424 ⁷ y sus decretos, Edesur comenzó desde el 2019 y continuó durante el 2020 la gestión de solicitudes realizadas por usuarios generadores que desearan conectarse a la red. A partir de la validación de los requisitos exigidos por la ley, se concretó la conexión de los primeros usuarios generadores a la red de Edesur con la instalación del medidor bidireccional, completando un hito importante dentro de la compañía.

7. Ley 27.424: Régimen de fomento a la generación distribuida de energía renovable integrada a la red eléctrica pública.

2.2 Satisfacción del cliente

La transformación digital en la que se encuentra inmersa Enel Argentina es un factor clave para la mejora continua

en la calidad de atención a los clientes. En un contexto de gran digitalización frente a la pandemia por COVID-19, las bases sentadas por Enel en los últimos años facilitaron esta transición hacia una experiencia del cliente digital, ágil y cercana. Este proceso demanda el fortalecimiento de tres competencias claves:

Transformación digital



CLIENTE EN EL CENTRO

Escuchar al cliente, entender sus necesidades y plasmarlas en experiencias satisfactorias.



TOMA DE DECISIONES BASADAS EN DATOS

Información como principal aliado para la toma de decisiones, aprovechando todas las bondades de la era digital.



METODOLOGÍAS DE TRABAJO ÁGIL

Resultados obtenidos rápidamente a partir del trabajo interdisciplinario

2.2.1 Clientes en el centro

Los clientes activos con facturación se clasifican mediante tres categorías según la potencia de la energía contratada: residencial, general (comercios, pequeñas industrias) y grandes clientes. En total, Edesur abastece la demanda de 2.508.656 clientes, significando un incremento del 0,77% respecto de 2019.



2.210.256
CLIENTES RESIDENCIALES

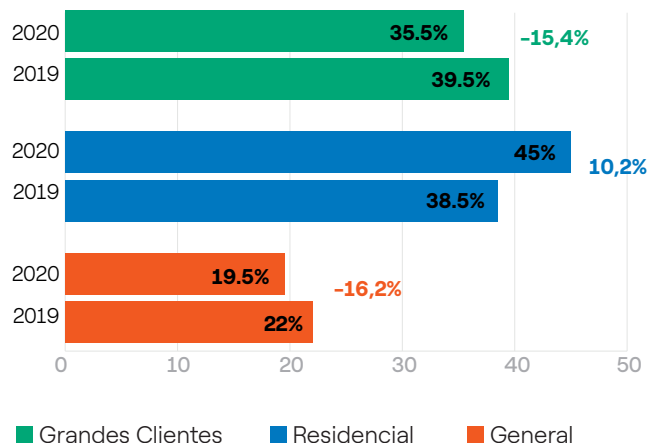


290.027
CLIENTES GENERALES



8.373
GRANDES CLIENTES

ENERGÍA ELÉCTRICA VENDIDA POR TIPO DE CLIENTE



Registro de consumo en contexto de pandemia

Desde el inicio del aislamiento social, preventivo y obligatorio, la actividad de lectura de medidores eléctricos fue categorizada como no esencial por el Poder Ejecutivo Nacional. Por este motivo, no hubo lectura de medidores, sino que se realizaron estimaciones de los consumos.

Debido a ese contexto, el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) instruyó para estimar facturas de los clientes por razones de fuerza mayor, hasta ver normalizadas las actividades.

Campaña “Subí la foto de tu medidor”

En contribución con estas medidas se lanzó una campaña de comunicación para que los clientes realicen el control sobre su consumo mediante la lectura de medidor y accedan a los canales de atención online para enviar su referencia, en el caso de se requiera ajustes en la facturación sobre el consumo real.

Suspensión de cortes de servicio

Se estableció a través del Decreto de Necesidad y Urgencia 311/20 (Boletín Oficial), los cortes de servicio por mora o falta de pago quedaron suspendidos por 180 días para los clientes que adeuden hasta tres facturas consecutivas o alternas, con vencimientos desde el 1 de marzo de 2020. Esta medida se aplicó a grupos de clientes residenciales y no residenciales considerados vulnerables.

Planes de pagos

Dado el contexto económico del país, y la situación de pandemia en particular, se analizaron diversos proyectos dada la demanda de revisión de los planes de pagos, en consideración a la situación de los clientes. Las facilidades de pago fueron readaptadas y flexibilizadas en función a las obligaciones de pago que imponía la situación.

2.2.2 Experiencia del cliente

Con el propósito de atender de manera profesional y especializada a cada segmento, Edesur cuenta con una Geren-

cia de Clientes Pequeños y Residenciales y una Gerencia de Clientes Medianos, Grandes e Institucionales.

Estrategia de experiencia del cliente



En línea con su estrategia, y a fin de tener una visión 360° del cliente, durante 2020 se llevaron a cabo la automatización de procesos internos a partir de nuevas tecnologías y de la renovación de sistemas para la operación comercial en el área de Market.

Para maximizar la relación con el cliente, Enel definió su Estrategia de experiencia del cliente y el Viaje del cliente (Customer Journey) con cuatro fases que permiten atender las necesidades de cada momento y dar marco a cada acción:



La voz del cliente



Durante el año 2020, se trabajó junto con una consultora para profundizar estudios sobre los clientes y así conocer en detalle la experiencia que tuvieron con la empresa y tener la oportunidad de mejorarla. Estas investigaciones se hicieron en paralelo al monitoreo del NPS de los Customer Journeys, metodología que se realiza en forma semanal desde 2019.

Edesur diseñó el programa La Voz del Cliente con el objetivo de medir la experiencia de sus clientes y así organizar un ciclo continuo de captura, procesamiento, visualización, análisis y acción sobre su *feedback*.



Con el propósito de ahondar en este conocimiento, se espera implementar –en el próximo año– un nuevo modelo de la Voz del Cliente, más amplio, en el que se incluirán nuevos indicadores y mediciones en diversos momentos del año.

Identificación de oportunidades de mejora en la relación con el cliente

Escuchar al cliente



Para tener un mayor conocimiento de los clientes del segmento pequeños clientes y residenciales (T1), Edesur implementó una serie de encuentros con el objetivo de:

- > Conocer la percepción y opinión de clientes y stakeholders sobre EDESUR respecto del posicionamiento en el mercado de distribución de energía y su relación con los usuarios.
- > Identificar necesidades de los clientes para mejorar su experiencia en sus interacciones desde las oficinas comerciales, la web, app, la atención en el call center, y la facturación.
- > Entender las complejidades que se presentan en el proceso de falla en el suministro y gestiones administrativas.
- > Descubrir oportunidades y debilidades en el modelo actual de relacionamiento, visión del cliente y aprendizajes de experiencias previas.
- > Indagar sobre proyectos de mejoras de la experiencia planificados o en ejecución en cada área, pensando en una compañía customer-centric.

Para lograrlo se utilizaron metodologías cualitativas etnográficas, este año se realizaron 15 entrevistas semi-estructuradas en profundidad con clientes (segmento T1) y 16 entrevistas con stakeholders de la organización, obteniendo una lectura diagnóstica de las percepciones, dinámicas, vivencias que experimentan los clientes con la empresa.

A partir de este trabajo surgieron diversas oportunidades de mejora, de las cuales se han seleccionado las siguientes como puntos de partida para trabajar:

- > **Rediseño de Factura**
- > **Cambio de titularidad**
- > **Actualización del árbol del IVR (respuesta de voz interactiva)**

Con el propósito de relevar y proponer iniciativas con el cliente en el centro, se ha desarrollado un esquema de trabajo ágil y colaborativo, mediante la metodología de Sprint de Diseño. Con este objetivo se realizaron 3 jornadas con mesas de trabajo (por cada una de las oportunidades de mejora) con la participación de stakeholders que han sido involucrados en la temática.

Esta interacción permitió analizar desde los diseños, prototipos elaborados, hasta realizar testeos sobre las propuestas; esta modalidad se llevó adelante para el rediseño de factura y sobre el proceso de cambio de titularidad, obteniendo de primera mano las opiniones de los usuarios. Y en lo relativo al IVR, (respuesta de Voz Interactiva) que es una tecnología de telefonía que permite a los clientes interactuar con el sistema de atención de la compañía a través de menús de voz configurables, en tiempo real; en este sentido se trabajó a partir de casos de éxito, antecedentes y compartiendo buenas prácticas que permitieron reflexionar sobre cuál es la metodología más ágil y eficiente a la que se debe arribar para profundizar en la mejora de la atención en este canal.

Confección de Arquetipos de Clientes

La confección de arquetipos es una herramienta que permite a la empresa ponerse en el lugar del cliente, gracias al entendimiento de sus necesidades y expectativas. Permite comprender las exigencias de los usuarios y en función de ello, ofrecer un modelo de relacionamiento, de productos y servicios acordes a sus intereses y funcionales al negocio.

Mediante la realización de entrevistas en profundidad, Edesur buscó conocer las motivaciones, actitudes, experiencias y comportamientos de los clientes frente al uso de la energía eléctrica en sus hogares, así como la percepción y la relación que tienen respecto de Edesur. A partir de este proceso, se identificaron diferentes perfiles y se diseñaron experiencias y servicios sobre la base de las expectativas registradas. El estudio se enfocó en identificar características de base para elaborar estos perfiles.

En este marco también se trabajó en el contraste de arquetipos, cuyas metas planteadas fueron:

- > Clasificar el universo de clientes de Edesur, en grupos (segmentos) intrínsecamente homogéneos y extrínsecamente heterogéneos, a partir de sus necesidades y conductas en relación con el consumo de energía eléctrica en el hogar y en su relacionamiento con la empresa.
- > Definir el alcance poblacional de los segmentos.
- > Describir el perfil actitudinal, sociodemográfico y de comportamiento de los mismos.

Mejoras en la facturación



Como resultado del trabajo elaborado, Edesur se encuentra desarrollando un nuevo modelo de factura, que resulte más comprensible y amigable para la interpretación de los clientes. El objetivo es diseñar una factura que aconseje sobre hábitos de consumo, fechas de pago y que también muestre cómo se compone el gasto de cada hogar. Para ello, los datos serán mostrados mediante recursos visuales, y amistosos para la lectura. Acompañando este proceso se trabajó en la implementación de un nuevo procedimiento para realizar el trámite de cambio de titularidad a través de una gestión simple, ágil y 100 % digital.

Atención de reclamos



La atención en canales digitales se incrementó 55% frente a 2019 y la interacción aumentó 100% con rapidez y efectividad. Los reclamos bajaron 40%.

Whatsapp para la atención de reclamos

Se lanzó un plan piloto de atención de reclamos por objeción de lecturas vía Whatsapp. Dicho canal tiene incorporado un robot o chatbot para modernizar la atención y agilizar la interacción con los clientes. El resultado de la prueba fue exitoso: la herramienta se implementará en 2021 constituyéndose en una nueva vía de contacto.

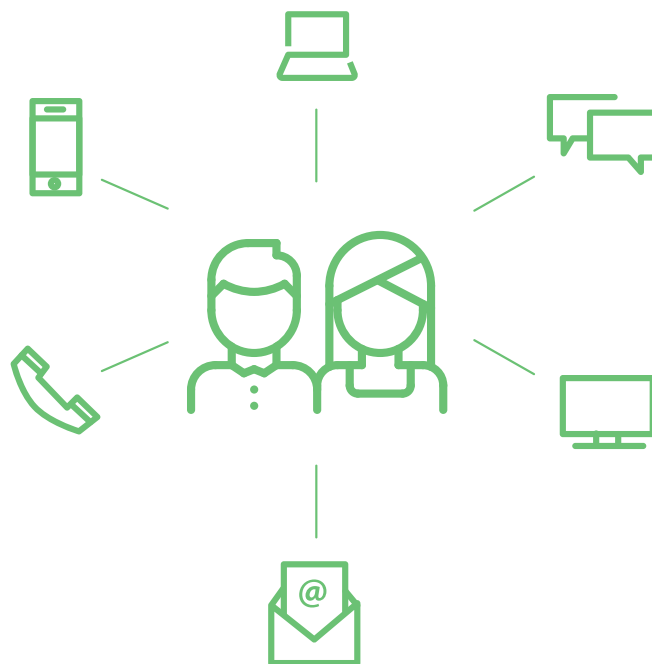
Durante 2020 Enel en Argentina no recibió quejas fundamentadas relacionadas con violaciones a la privacidad de sus clientes.



2.2.3 Canales de atención



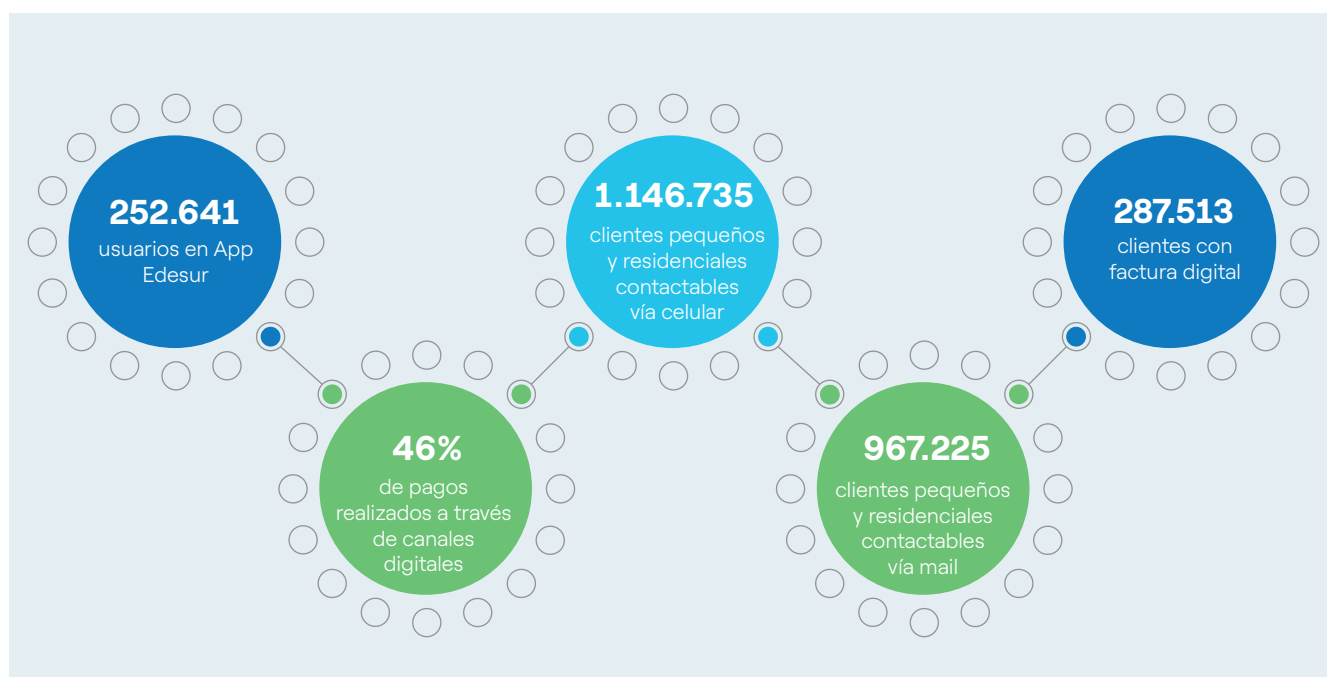
Edesur cuenta con un servicio integral de comunicación para llegar a todos sus públicos, que ofrece una experiencia de atención segura y confidencial mediante diferentes plataformas: atención telefónica, app de Edesur para celulares, trámites online en la oficina virtual y atención personal en las oficinas comerciales. La compañía limita la recopilación de datos personales a medios legales y transparentes, y todo cambio en las políticas o medidas de protección de los datos son debidamente informadas.



Canales digitales y de autogestión

Durante 2020, año en el que no fue posible realizar atención presencial, la Distribuidora trabajó en mejorar la comunicación digital para lograr un trato más cercano con los clientes y también más transparente. Las gestiones virtuales han requerido mejoras continuas en el Ethical Hacking, de manera de proporcionar mayor seguridad en los canales digitales y de favorecer la autogestión de los usuarios mediante aplicaciones para celulares y funcionalidades de la página web, alineadas a las nuevas políticas de

seguridad con mejoras en los requerimientos para la creación de contraseñas. Con este objetivo se ha agregado un tool tip disponible en la oficina virtual para que el usuario interprete estos requerimientos a la hora de crear o modificar su password y optimizar así su interacción on line con gestiones más seguras.



Para lograr las mejoras, Edesur implementó iniciativas generales y particulares orientadas a distintos segmentos, como la creación de 16 tableros de análisis de datos con actualizaciones diarias y semanales⁸ que permiten la toma de decisiones con evidencia en los datos.

Programa agentes del cambio

Otro de los programas que se han desarrollado para la mejora en la atención fue el de identificar Agentes del Cambio dentro del personal del área de Market, quienes han tenido un rol activo durante el desarrollo de la primera etapa de la puesta en marcha del *Salesforce Care*⁹ (herramienta para la atención) y hoy comparten con los colegas su experiencia en el uso del sistema y cuáles son las ventajas de su implementación. Esta línea de trabajo configuró equipos con diferentes tareas como: capacitadores, confeccionadores de manuales y ejecutores de las pruebas de sistemas; este

intercambio de información y de prácticas facilitó el aprendizaje y el uso de la nueva herramienta.

100%
**DE REMOTIZACIÓN DE LA ATENCIÓN
EN CALL CENTER.**

+150%
**DE AUMENTO DE LA DOTACIÓN EN CANALES
VIRTUALES DE ATENCIÓN.**

150
**PERSONAS DE OFICINAS COMERCIALES
CAPACITADAS EN HABILIDADES PARA LA
ATENCIÓN VIRTUAL.**



Oficina virtual de Edesur

Edesur brinda un espacio online que permite a sus clientes realizar diversas consultas, como contar con su última factura o contactarse con un representante de la empresa para realizar su trámite. Algunas consultas y reclamos virtuales se pueden realizar sin límites de horario.

En 2020 el contexto de pandemia generó una mayor circulación de consulta y trámites online, esta oportunidad permitió realizar mejoras en los flujos de la oficina virtual orientadas a las siguientes funcionalidades:

- > se logró la reducción en la cantidad de clics de las funciones, acotando el tiempo de ejecución en trámites y consultas;
- > se integró al área pública el botón de pagos en la oficina virtual y en la App, para que sea posible pagar la factura sin necesidad de tener un usuario creado en ambas plataformas;
- > se crearon campañas publicitarias que muestran y explican los flujos de trámites en la oficina virtual, y
- > se implementó la funcionalidad de notificaciones en la aplicación para brindar información a clientes, como vencimiento de factura, cortes programados, entre otros.

8. Para más información, ver capítulo de Transformación Digital, de este informe.

9. Ídem nota 8.

Respuesta de voz interactiva

A partir de la información relevada, la compañía está desarrollando el diseño de un nuevo IVR (Interactive Voice Response) centrado en el cliente, mediante el cual busca lograr distintos objetivos. Por un lado, la omnicanalidad, es decir, la integración de todos los canales de gestión para descomprimir el tráfico y facilitar el acceso a la información en todas las vías de contacto. De esta forma, también procura automatizar los servicios de consulta. En igual sentido, trabaja a partir de la priorización de eventos, que permite sistematizar según la criticidad de faltas de suministro y mejorar así la eficiencia de la atención.

Los mensajes de la voz interactiva de Edesur deben ser simples y claros, al igual que los de los colaboradores de atención al cliente, por ello, se trabaja en una comunicación de marca en la voz interactiva, de manera que represente la personalidad de la compañía para generar empatía y mayor cercanía.

Atención por correo electrónico

Teniendo en cuenta el contexto de pandemia, la empresa puso foco también en la atención vía e-mail y telefónica con el objetivo de llegar a todos los segmentos, permitiendo la recepción y resolución de trámites, gestiones y reclamos en reemplazo de la atención presencial; para ello se crearon las siguientes casillas de mail:

Cuentas de mail de contacto con Edesur:

- > grandesclientes@edesur.com.ar
- > atencioncomercialT2@edesur.com.ar
- > clientesoficiales@edesur.com.ar
- > clientesagrupados-barrios@edesur.com.ar

Los clientes con potencias mayores o iguales a 10 Kw y menores a 50 Kw pueden comunicarse por correo electrónico con cuentaspymes@edesur.com.ar.

Los clientes con potencias mayores a 50 Kw, realizan sus consultas o requerimientos vía grandesclientes@edesur.com.ar

El canal de denuncias de Edesur está abierto las 24 horas. Si a una persona le piden dinero por reestablecer el suministro eléctrico, cambio de fases, conexiones o intervenciones irregulares en la red, se puede comunicar vía denunciasedesur@edesur.com.ar.

Canales físicos

Edesur cuenta con 16 oficinas comerciales para atención de todo tipo de trámites, consultas y reclamos, de lunes a viernes de 8 a 15 horas¹⁰. Este año los canales presenciales quedaron inactivos debido a la pandemia por COVID-19 y en vistas a la transformación digital y la reducción de la huella ambiental de Enel Argentina, se está reconfigurando la atención con foco a canales más eficientes, ágiles y virtuales.

Adaptación de oficinas de atención comercial

Las oficinas con atención presencial vieron afectadas su normal actividad, permaneciendo cerradas hasta que la situación se vea normalizada. En 2020 se comenzó con un programa de modificaciones que contempla los nuevos protocolos de cuidado y seguridad con adaptación de espacios físicos y señalética tanto para los protocolos de ingreso como los correspondientes al distanciamiento social para una atención presencial segura.

Atención a clientes vulnerables

Enel trabaja en la accesibilidad en las sucursales y en la atención preferencial de sus clientes, priorizando a personas con discapacidad, mayores, embarazadas y electrodependientes. Esto responde a políticas y estándares establecidos por la compañía con el objetivo de fortalecer una mejor atención para lograr un mayor acercamiento a las necesidades de los usuarios. En este marco, también se brinda acompañamiento especial a clientes en situación económica y social vulnerable.

Accesibilidad en sucursales

Durante 2020, se comenzó el proyecto piloto para la implementación de una app llamada Lazarillo, una herramienta digital utilizada a diario por personas con discapacidad visual, auditiva y motora, que colabora en su movilidad autónoma en las ciudades. Este canal permitirá comunicar noticias e información de servicios, beneficios y novedades de forma completamente accesible.

10. Más información en <https://www.edesur.com.ar/servicios-al-cliente/oficinas-comerciales/>

Nuevo canal de ayuda exclusiva para personas adultos mayores ¹¹

Edesur implementó un canal virtual exclusivo para la atención de personas adultas mayores para facilitar el acceso digital de información y contacto durante la cuarentena.

Atención especial personas electrodependientes ¹²

Edesur cuenta con un número de atención telefónica exclusiva y gratuita para la atención de personas electrodependientes. El área de Sostenibilidad centraliza los requerimientos y/o necesidades, y es el nexo con las áreas correspondientes según la solicitud, asimismo realiza un seguimiento de las acciones y/o trámites necesarios hasta su finalización.



11. Para más información, ver capítulo de Creación de Valor Compartido en este informe.

12. Ídem nota 11.

3. SOLUCIONES DE ENERGÍA A TRAVÉS DE ENEL X

103-2, 103-3, 201-2, 203-1, 203-2, 302-5

En un mundo en constante cambio y siempre a merced de nuevos desafíos, Enel X apuesta a soluciones innovadoras que acompañen la transición energética y den una respuesta adecuada a las nuevas demandas del mercado. Está abocada a interpretar y entender esa evolución para poder ofrecer soluciones que no solo respondan a las nue-

vas modalidades, sino que a su vez sean compatibles con los estándares de eficiencia y sostenibilidad imprescindibles en el contexto actual y futuro.

La estrategia Open Power se corporiza en Enel X para propulsar nuevas formas de energía a través de sus cuatro líneas de negocio: e-Industries, e-Mobility, e-Home y e-City.

			
e-Industries	e-Mobility	e-Home	e-City
- Consultoría y Auditoría de Servicios - Generación Distribuida - Eficiencia Energética - Servicios Energéticos	- Infraestructura de Carga (pública y privada) - Mantenimiento y otros servicios - Integración del vehículo a la red - Aplicaciones para diversos usos	- Servicios de Instalación, Mantenimiento y Reparación - Microseguros - Small Appliances - Insertos de facturación	- Iluminación Inteligente - Apoyo de Postes - Servicios energéticos - Generación Distribuida

X Customer en Argentina

Enel X Argentina se suma a la plataforma global X Customer destinada a potenciar la gestión de información de clientes donde confluyen las potencialidades comerciales hasta el backlog de los contratos.

El objetivo principal del X-Customer es allanar el camino hacia una empresa global centrada en el cliente y en la generación de valor para las personas.

El proyecto se ha iniciado en este año y se espera que termine su implementación durante el 2021.

3.1 e-Industries

Sistema UBM: oportunidades de ahorro y de uso eficiente de la energía

Utility Bill Management (UBM) es un servicio de gestión centralizada de facturas de electricidad, gas y agua –entre otras–, que permite analizar el consumo de energía y asesorar acerca de formas de optimizar el suministro eléctrico.

El servicio monitorea y procesa los consumos a partir de las facturas para identificar oportunidades de ahorro y costos evitables o recuperables. Así, contribuye a lograr un uso más eficiente de los servicios.

La plataforma UBM es de gran utilidad para todas las empresas multipuntos o con gran cantidad de oficinas, pues permite desarrollar estrategias para ser más eficientes además de facilitar la incorporación y el análisis de nuevos indicadores útiles tales como superficie de locales, cantidad de empleados, ticket promedio, entre otros.

Casos de éxito 2020

Sistema UBM para una cadena de supermercados

En 2020, Enel X Argentina firmó un contrato de servicio de UBM con una reconocida cadena de supermercados. Esta primera etapa del contrato cubrirá 398 puntos o locales, distribuidos en Capital Federal, el Gran Buenos Aires y distintas localidades en la provincia de Córdoba. La implementación cuenta con una etapa posterior en la cual se ampliará el número de establecimientos.

Sistema UBM implementado en una importante entidad bancaria

Gracias al análisis exhaustivo del perfil de demanda de potencia en más de 300 puntos de uno de los principales bancos de la Argentina, los equipos de Enel X Argentina y de la entidad financiera identificaron la posibilidad de generar ahorros a través de la recontractación de potencia.

Así, en un proceso que comenzó en 2019 y se continúa hasta hoy, la entidad logró un ahorro de más de 3.4 millones de pesos, equivalente a 21 % de los costos de potencia contratada.

En lo sucesivo, el equipo de Enel X Argentina seguirá monitoreando y verificando los consumos de todas las sucursales del banco para detectar nuevas posibilidades de ahorro y optimización de consumos.



Webinar sobre UBM en Enel X Latinoamérica

El 27 de mayo de 2020 tuvo lugar el seminario web "Enel X Webinar: aprende cómo optimizar eficientemente el consumo energético de tu empresa". Destinado a personal de distintas compañías, donde responsables de Enel X Latam – Argentina, Chile y Perú – presentaron el Utility Bill Management y explicaron la forma en que este servicio ayuda a optimizar los procesos de consumo y a reducir los gastos operativos de las organizaciones.

150 participantes

3.2 e-Mobility

Acelerar el avance de la transición energética y lograr una movilidad con cero emisiones son hoy objetivos claves para la sustentabilidad. Con estos proyectos como meta, la línea de negocio e-Mobility desarrolla la mayor infraestructura de recarga para autos eléctricos en la Argentina.

Estaciones de recarga eléctrica públicas

Enel X es uno de los principales proveedores de estaciones de carga de la Argentina. Ofrece distintos tipos de prestación según la potencia y tiempo de carga (lenta, semi rápida y rápida).

En el año 2020 se alcanzó un total de 78 cargadores públicos y 52 privados. Dichas estaciones de recarga se encuentran en diferentes puntos de la Capital Federal y las provincias de Buenos Aires, Córdoba, Tucumán, San Juan, Chubut y Río Negro. Siete de ellas están situadas en lugares públicos (las estaciones de servicio Axion en Córdoba y Bonpland, avenida del Libertador, Vicente López y 2 en autopista Bs.As. – La Plata. Adicionalmente, dos se encuentran en las sedes de Enel Generación Costanera y de Enel Argentina, en Monserrat). Los puntos de recarga que han sido instalados son del tipo JuicePole, de carga semi rápida (de dos horas aproximadamente, de 22 kW), y el JuiceBox, de carga lenta (unas 6 horas, de 7,7 kW) y Juicepump de carga rápida de 50 kW en DC.



Corredor eléctrico Panamericano

La Argentina forma parte del primer corredor panamericano 100 % eléctrico. En territorio argentino, la ruta abarca 5200 kilómetros, desde Ushuaia hasta San Antonio de los Cobres, en Salta. La red de recargas –que cuenta con 62 puntos a una distancia promedio de 160

km– está desplegada a lo largo de la Ruta Nacional 40 y atraviesa ocho provincias. Cada uno de los puntos es visible en la aplicación de Enel X, JuicePass, que permite a los usuarios administrar todos los servicios de carga disponibles.



Movilidad sustentable de punta a punta

El corredor panamericano 100 % eléctrico se extiende a lo largo de 11 países, en la costa oeste de América, con unos 220 puntos de recarga y 196 puntos de carga JuiceBox, visibles en la aplicación JuicePass.

Esto permite a los conductores cargar su automóvil o motocicleta eléctrica mientras disfrutan de un paisaje increíble, ya sea en la ciudad de Cuzco (patrimonio mundial de la Unesco) o desde las alturas de los Andes, o bien cerca de imponentes glaciares o de algún lago salado en el desierto de Atacama.

El proyecto del Corredor Panamericano es retratado por el documental Long Way Up, de Apple TV. A lo largo de sus 11 episodios, sigue el viaje de los actores Ewan McGregor y Charley Boorman, quienes, a bordo de dos Harley Davidson LiveWire eléctricas, parten desde Ushuaia, punto más meridional del continente, y llegan a Los Ángeles, en Estados Unidos.

Link a documental:

<https://echannel.enel.com/dem/video/la-ruta-panamericana-di-enel-x>

En consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, con la inauguración del corredor panamericano de recarga eléctrica, Enel X renueva su compromiso con la difusión de la movilidad sostenible y la electrificación de Sudamérica. Su enfoque se destaca por el diseño de una infraestructura resistente, innovadora y sostenible, centrándose en los principios de economía circular a lo largo de todo su proceso de desarrollo.

Estaciones de recarga hogareñas

Gracias a diferentes acuerdos entre Enel X Argentina y empresas automotrices, los usuarios que compran un auto eléctrico también pueden optar por adquirir alguno de los diferentes tipos de estaciones de recarga de Enel X e incluso solicitar la adecuación hogareña necesaria.

Un auto eléctrico puede recargarse de manera sencilla conectándolo al equipo con una conexión especial, que tiene tablero y llaves de protección. Todo el proceso de carga puede ser seguido y monitoreado desde una aplicación móvil que se conecta vía WiFi con el equipo de recarga.

Convenios con compañías automotrices

En Argentina, también se comercializan los equipos JuiceBox a los clientes de los vehículos Nissan Leaf. Durante enero y febrero de 2020, se promocionó el cargador JuicePole en el stand de Cariló en el marco de las acciones de verano en la costa argentina. También se firmó, en diciembre de 2020, un acuerdo con Renault para incluir el cargador JuiceBox en la oferta que la empresa presenta a sus clientes de Kangoo ZE en Argentina.

3.3 e-Home

A través de este pilar estratégico, Enel X en Argentina ofrece a sus clientes productos y servicios integrados como una solución para mejorar y simplificar la vida cotidiana. Así, contribuye a la mejora de la calidad de vida de las personas brindándoles asistencia y protección bajo la forma de servicios, paquete de microseguros y asistencias al hogar, productos de movilidad sustentable y recaudación de cuentas de terceros.

Dentro del último *Product Cluster* durante 2020 se logró incluir, dentro del alcance y la gestión de Enel X, el negocio de facturación, cobro y recaudo de la tasa de alumbrado público para 1.2 millones de clientes, en 12 municipalidades de la zona de concesión de EDESUR.

3.4 e-City

Apostando a la combinación entre ahorro energético y rendimiento estético, la línea e-City promueve una nueva cultura de iluminación urbana. Las soluciones brindan seguridad y comodidad a través de sistemas de alumbrado público innovadores y eficientes.

Instalación de pilares para energizar hospitales de campaña

La pandemia por COVID-19 trajo aparejada una serie de nuevos desafíos para la comunidad. Entre ellos, disponer de más hospitales que pudieran contar con la energía necesaria para conectar respiradores y otros equipos médicos fundamentales para la vida de los pacientes contagiados por la enfermedad.

En una acción conjunta entre Enel X Argentina y Edesur, el equipo técnico instaló pilares para suministrar energía a Unidades de Pronta Atención (UPA) situadas en el conurbano bonaerense, que garantiza el servicio eléctrico a sus hospitales de campaña. Se trata de una obra de infraestructura realizada en tiempo récord para responder a la emergencia de salud, luego de que Edesur aumentara, además, la potencia a cada uno.

En el contexto de la pandemia por COVID-19, el equipo de Enel X Argentina incrementó la provisión de energía a los hospitales de campaña mediante obras y aumentos de potencia.

Unidad de atención	Aumento de potencia
Hospital Modular UPA 17 (Quilmes)	150 kW
Unidad de Pronta Atención (Almirante Brown)	180 kW
Unidad de Pronta Atención (Lomas de Zamora)	200 kW
Hospital de Emergencia (Nave Pellegrini / Lanús)	58 kW

Iluminación inteligente en municipios

Durante 2020, Enel siguió contribuyendo con el objetivo de lograr ciudades cada vez más sustentables. Mediante la implementación de luminarias eficientes y de equipos de telegestión –que permiten conocer el estado de la infraestructura de alumbrado en tiempo real y así reducir los costos de mantenimiento y el consumo de energía– modernizó instalaciones en tres localidades:

- > **Lanús (Buenos Aires):** Venta de provisión e instalación de 6000 artefactos led, con el objetivo de completar el parque de iluminación a un 100 % de artefactos inteligentes.
- > **Ezeiza (Buenos Aires):** Venta de provisión e instalación de 3.500 artefactos led.
- > **Godoy Cruz (Mendoza):** instalación de un sistema de telegestión, con el proyecto de aplicar más adelante políticas de encendido y apagado, y mantenimiento.



Ezeiza, en camino a un parque con 100 % de artefactos inteligentes

En virtud de un nuevo acuerdo entre Enel X, Edesur y el municipio Ezeiza, diferentes localidades –Tristán Suárez, Spegazzini, Ezeiza Norte y Sur– consiguieron durante 2020 mejor iluminación y condiciones de seguridad y eficiencia energética.

3.500 luminarias led fueron colocadas en menos de dos meses. De 100 watts cada una, los artefactos son de funcionamiento confiable y duradero, y cuentan con un sistema de disipación de calor que aumenta su vida útil. Este equipamiento de alta potencia es, además, fácilmente integrable al sistema de telegestión, que genera ahorros en consumo, operatividad

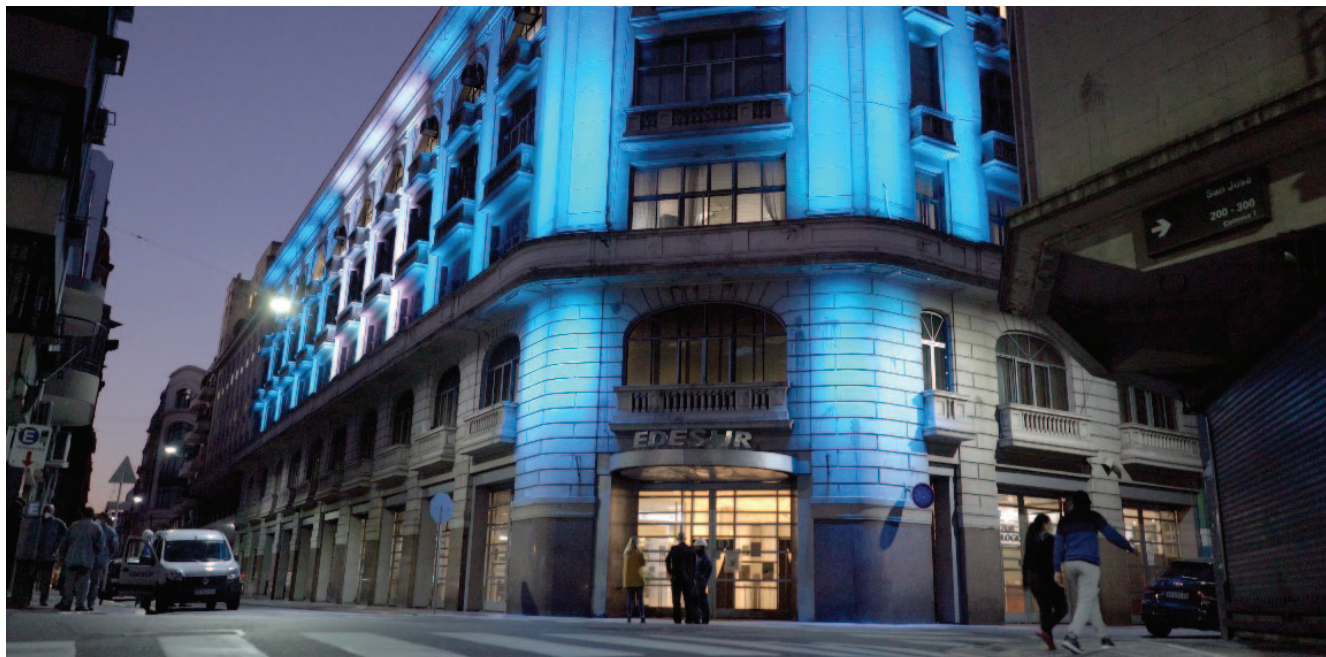
y mantenimiento, e impulsa la digitalización de la información a la que apuntan las ciudades inteligentes del mundo. El objetivo es que la totalidad del parque de iluminación esté compuesto por artefactos inteligentes.

Apoyo de Postes

Uno de los logros de 2020 fue hacer parte al negocio de Apoyo de Postes de la gestión y administración del área de negocios con gobierno (B2G) de ENEL X. Se logró un trabajo conjunto enfocado y un contacto más estrecho con las compañías de telecomunicaciones y la empresa Ufinet. El 2021 se plantea como desafío la actualización del contrato con la empresa Telecom y una mayor cobertura comercial con el resto de las telecomunicaciones.

Iluminación artística de la fachada del Edificio San José

En conmemoración de la Revolución de Mayo, el 25 de Mayo de 2020 se iluminó la Casa Central de Edesur, el Edificio San José, con los colores de la Bandera Nacional. El evento, al que se sumó el acompañamiento vocal de Fabiana Cantilo, fue compartido a través de Facebook y otras redes sociales.



Sostenibilidad en la cadena de valor

Con el objetivo de generar impacto positivo en materia económica, social y ambiental, al momento de adjudicación de proyectos de Enel X, los proveedores se adhieren a las siguientes acciones sustentables, incorporando el "K de sostenibilidad" en sus contratos.¹³

Las mismas consisten en:

Instalación Fotovoltaica:

- > Proyectos de instalaciones fotovoltaicas en espacios sociales, otorgando la provisión de equipamiento y mano de obra.
- > Dictado de un Curso por cada instalación realizada, en escuelas cercanas al sitio de emplazamiento del proyecto encomendado.

Obras eléctricas menores:

- > Certificación de la Norma ISO 45001 o en su defecto, compromiso de certificar en los primeros 12 meses del contrato.
- > Certificación de la Norma ISO 9001 o en su defecto, compromiso de certificar en los primeros 12 meses del contrato.
- > Presentación de ideas innovadoras en el campo de la seguridad.

Provisión e Instalación de Alumbrado público:

- > Dictado de un Curso por cada entrega de luminarias, en escuela o establecimiento a definir.
- > Donación de Luminarias con tecnología LED para espacios verdes.

13. Ver más en capítulo Sostenibilidad en la cadena de valor de este informe.

PERSONAS EN EL CENTRO

Compromiso con el desarrollo de las personas y las comunidades locales



ODS 4 CICLO DE LAS PERSONAS ENEL

54.600 horas de formación a colaboradores

ODS 7 ACCESO A LA ENERGÍA

22.907 beneficiarios en proyectos con la comunidad en materia de energía asequible y no contaminante.

ODS 8 GENERACIÓN DE EMPLEO

+ 1500 colaboradores con trabajo remoto.
4.764 beneficiarios en programas con la comunidad.

Temas materiales

Creación de valor económico y financiero

Involucramiento con las comunidades locales

Gestión, desarrollo y motivación de nuestros trabajadores

Ecosistemas y plataformas

Salud y seguridad ocupacional

Innovación y transformación digital

4. COLABORADORES

102-7, 102-8, 102-35, 102-43, 103-2, 103-3, 401-2, 403-6,
404-1, 404-2

4.1 Perfil de colaboradores

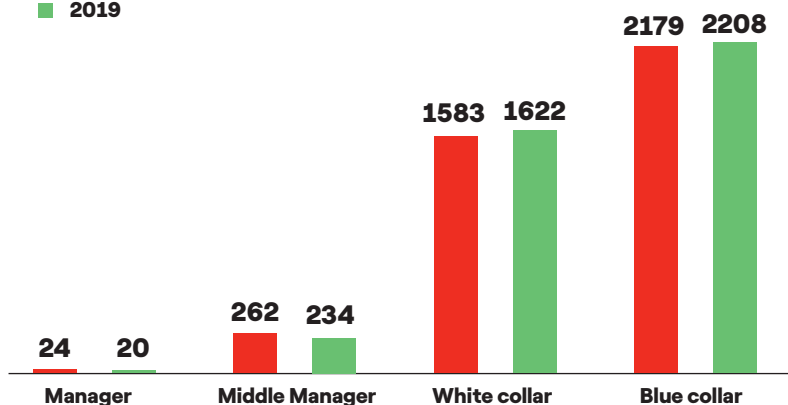
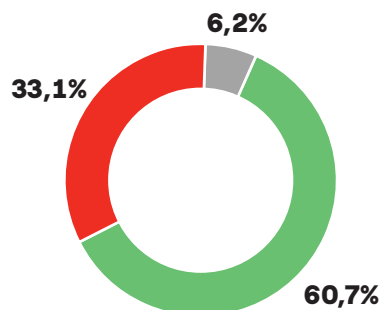
El proceso de transformación que viene llevando adelante Enel ha permitido afrontar el desafío impuesto por la pandemia por COVID-19, priorizando el cuidado, el acompañamiento, la comunicación y el desarrollo de los colaboradores de las empresas robusteciendo los beneficios de calidad de vida. Así, se pone la tecnología al servicio de las personas, profundizando en los retos que impone el trabajo remoto para lograr un equilibrio entre el trabajo y la vida privada. Para el éxito de este proceso, es clave la formación de los líderes que conecten sus equipos y los inspiren; creando ambientes que incentiven a la innovación, el trabajo en equipo, el cuidado y la resiliencia.

4.048
COLABORADORES

13%
MUJERES

■ Menores de 30
■ Entre 31 y 50
■ Mayores de 50

■ 2020
■ 2019



4.2 Trabajo remoto en tiempos de pandemia



1.584
PERSONAS
TRABAJARON
DE MANERA REMOTA
EN 2020.



90%
DE RESPUESTAS POSITIVAS DE
LA EXPERIENCIA DEL TRABAJO
REMOTO RESPECTO A LA
PRESENCIALIDAD.¹⁴



76%
DE RESPUESTAS POSITIVAS
EN CUANTO A LA RELACIÓN
CON SUS COLEGAS EN EL
TRABAJO REMOTO.¹⁵

Durante 2020, en el marco de la pandemia por COVID-19, el trabajo remoto constituyó una herramienta fundamental para seguir llevando adelante las tareas. Por ello, la compañía implementó de forma masiva y urgente la modalidad del trabajo remoto, con un gran esfuerzo humano y

tecnológico. Si bien este formato de trabajo ya se estaba implementado en la empresa, por sus beneficios sociales y ambientales, creció a gran escala bajo este contexto: pasó de 241 personas con una o dos jornadas laborales por semana a más de 1500 colaboradores que trabajan desde sus hogares de forma continua.

Alcance del trabajo remoto	2019	2020
Cantidad de empleados	241	1.584
Frecuencia	Hasta 2 veces por semana	En forma continua
Cantidad de horas	16 horas semanales	Jornada laboral completa

Para lograr una transformación exitosa, fue fundamental la rápida instrumentación de herramientas de asistencia técnico-digital.

Todas las acciones debieron implementarse con celeridad para contrarrestar los efectos de la emergencia sanitaria. En esta situación, Enel acompañó a sus colaboradores en la adaptación a la nueva modalidad de trabajo desde sus hogares y la conciliación con su vida familiar.

- > Se abrieron canales de formación en habilidades digitales que facilitaran sus tareas diarias.
- > Se promovió el cuidado de la salud mental y física de todos los colaboradores.

- > Se proveyó mobiliario para mejorar las condiciones de trabajo (sillas ergonómicas y electrónica periférica) en sus respectivos hogares.
- > Se planteó un esquema de trabajo remoto con las modificaciones requeridas y en la medida que las operaciones lo permitían, de modo de mantener la calidad de servicio y los objetivos laborales.
- > Se tomaron medida de prevención, celularización y se establecieron esquemas de reserva que llegaron a tener 900 colaboradores¹⁶.

14. Colaboradores que participaron de la Encuesta interna Open Listening Survey.

15. Colaboradores que participaron de la Encuesta interna Open Listening Survey.

16. Ver más en capítulo de Salud y Seguridad Ocupacional de este informe.

4.2.1 Programa Smart Community

En el desafiante contexto que impuso la pandemia por COVID-19, contener y acompañar a los colaboradores fue fundamental para cuidar la salud de todos y continuar con el cumplimiento de las tareas laborales eficientemente. Enel implementó el programa Smart Community, espacio virtual que propone actividades de bienestar y de desarrollo de nuevas competencias, y como herramienta de comunicación para brindar de manera constante información sobre las novedades.

Ejes estratégicos de trabajo

REGENERARSE

+ de 23.500 participaciones

Actividades psicofísicas orientadas a promover el bienestar físico y mental, y la recreación de los niños y las niñas, y de la familia entera. Actividad física, yoga, *mindfulness*, alimentación saludable y actividades para la familia.

TRABAJAR JUNTOS

+ de 10.500 participaciones

Actividades y acciones orientadas a desarrollar competencias. Videos de divulgación sobre gestión de las emociones, manejo del estrés y del tiempo, webinars de liderazgo y de resiliencia, competencias comunicacionales.

ESTAR INFORMADOS

+ de 3.500 participaciones

Información de interés general para los colaboradores. Consejos de Smart Working, Recomendaciones Psicológicas para Afrontar la Pandemia, Consejos Psicológicos para Largos Períodos en Casa.

Como iniciativa transversal Personas y Organización, y en plena etapa de distanciamiento social, se definió como objetivo acompañar y mantenerse cercanos de los colaboradores en la emergencia a través de las siguientes acciones:

> Acompañamiento y cercanía con los colaboradores en la emergencia

- **Llamados personalizados.** Plan de llamados para acompañar a los colaboradores, identificar problemas, apoyar en la emergencia y con el objetivo de brindar información de protocolos de seguridad COVID-19 y ayudarlos a resolver cualquier inconveniente con las herramientas de prevención.

+ 1000 llamados a personas en Smart Working y + 800 llamados a Blue Collars.

- **Encuestas.** Sondeos de trabajadores e implementación de planes de acción.

4 encuestas realizadas.

- Medición del porcentaje de actividades que podrían cumplirse bajo el formato de trabajo remoto.
- Encuesta Nueva Normalidad: encuesta Open Listening para evaluar la nueva normalidad y el futuro regreso al trabajo presencial.

82% de participación | 93% de respuestas positivas en Compromiso. 89% trabaja de manera autónoma satisfactoriamente.

- Encuesta Trabajamos en casa: valoración por parte de trabajadores sobre el Programa Smart Community.

4/5 de satisfacción sobre las actividades propuestas.

- *Employee Net Promoter Score (eNPS)*: para medir la satisfacción de colaboradores internos y su recomendación a terceros para trabajar en Grupo Enel.

- **EnRed.** Diseño de un espacio social virtual de colaboradores para colaboradores. Una plataforma para el acercamiento, generación de un espacio social para la integración familiar y creación de nuevos vínculos.

2.200 participaciones.



- **Iniciativas de integración.** Acciones de integración de equipo con actividades para compartir (cumpleaños, almuerzos, desayunos, After Office, trivias, juegos).
- **Programa “Conectándonos”.** Rediseño de encuentros virtuales hacia encuentros informativos del sector de Personas y Organización hacia las distintas las áreas, generando un espacio de recepción de consulta y resolución de problemas. | 750 participantes.

En Central Dock Sud se elaboró un video para difundir cómo se estaba realizando el trabajo remoto en planta, con el objetivo de mantener la unidad y cooperación entre las áreas. Además, se realizó la encuesta de clima online y en formato tradicional para que los colaboradores pudieran expresarse en este momento especial.

4.3 Diversidad e inclusión

Enel focaliza sus esfuerzos promoviendo un clima de respeto para la dignidad de la persona, su honor y su identidad, asegurando los más altos estándares de confidencialidad respecto de cualquier información sobre la esfera privada de los trabajadores a la que pudiera tener acceso.

En este marco, todas las iniciativas y acciones orientadas a la gestión de los recursos humanos se enmarcan en la Política N° 27 sobre diversidad e inclusión, que tiene como objetivo brindar un entorno de trabajo flexible y saludable,

- **Programas de bienestar y conciliación familiar/laboral** con actividades orientadas a promover el bienestar de la familia –como videos informativos, webinars, clases en vivo sobre alimentación saludable– y la salud –yoga, *mindfulness*, *fitness*, baile, juegos en familia, consultorio nutricional–. También tuvo lugar el Enel On Power Kid's (challenge para hijos e hijas del personal), la Semana de la Familia, y el desarrollo de talleres relacionados con la diversidad, temas de género y con información de COVID-19.

23.116 participaciones en vivo y en videos

- > **Facilitación de la transformación digital** con programas de formación sobre herramientas digitales a través de la plataforma educativa institucional y con *videolearning* –, fundamentales para la continuidad de las tareas diarias en forma remota.
- > **Programas de desarrollo de competencias** por medio de la plataforma e-Ducation, con webinars sobre liderazgo y resiliencia, competencias comunicacionales, gestión de las emociones, manejo del estrés y del tiempo, liderazgo de equipos a distancia, coaching personal, buenas prácticas de home office efectivo, entre otros.

10.120 participaciones en vivo y en videos.

+ 18.000 horas-hombre de capacitación online.

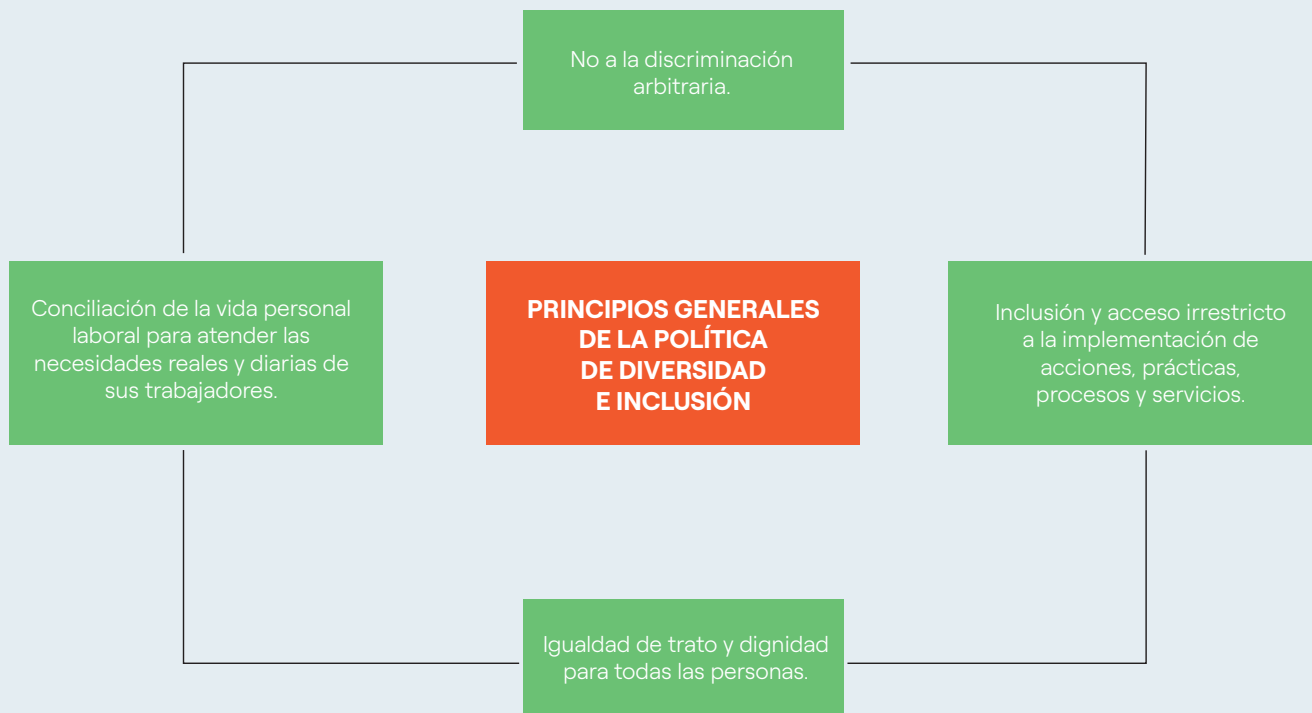
+ 15.000 cursos realizados.

1.506 personas participaron, por lo menos, de un curso o más.

+ 180% es el aumento en la capacitación online respecto de 2019.

en el cual las personas que conforman los equipos de colaboradores puedan conciliar y desarrollar –de manera equilibrada– su vida familiar, personal y profesional.

La premisa básica de esta política es la convicción de Enel por el respeto y la promoción de los principios de no discriminación arbitraria, igualdad de oportunidades e inclusión, concebidos como valores fundamentales para desarrollar todas sus actividades. Por ello, y para obtener mejores resultados en todas las prácticas, el Grupo procura mejorar día a día el ambiente y condiciones laborales, comprometiéndose con la creación de ambientes de trabajo inclusivos en los que cada persona pueda desarrollar su potencial profesional y maximizar su contribución.



Iniciativas de promoción de la igualdad de trato y dignidad para todas las personas dentro de Enel:

- > Participación en el programa Ganar-Ganar de ONU Mujeres en el marco de los Principios de empoderamiento de la mujer (WEPs por sus siglas en inglés) a través de la implementación de un plan de acciones específicas de género (política de acoso laboral, brecha salarial, salas de lactancia, creación de un comité interdisciplinario para llevar a cabo estas acciones).
- > Programa STEM, desarrollado junto con el equipo de Sostenibilidad e Innovación (iniciativa que tiene como objetivo acercar la ciencia, la tecnología, la ingeniería y las matemáticas a las mujeres) mediante el cual se realizaron cursos de transición energética online para 108 mujeres estudiantes de escuelas secundarias técnicas y cursos de electricidad dictados por UTN en los que participaron 48 mujeres.
- > Talleres online para abordar diferentes temas de interés: LGBTIQ+, Día Internacional contra la Homofobia, Bifobia y Transfobia; Día de la Prevención del Cáncer de Mama; Día de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer; "Chicas

en tecnología" por el Día de la Mujer; Resiliencia y Mujeres en Tecnología.

- > Instrumentación Política N.º 483- Política de tratamiento de denuncias de acoso en el lugar de trabajo.
- > Enel Argentina asigna tutores a sus colaboradores extranjeros según la necesidad de cada persona. En total 123 extranjeros trabajaron para el Grupo en Argentina durante 2020.

En 2020, 87¹⁷ personas con discapacidad integran la nómina de trabajadores de las empresas de Enel Argentina.

Durante el año Enel se sumó a la iniciativa TheValuable



500, programa mundial que convoca a las empresas a abordar la inclusión de personas con discapacidad desde diferentes dimensiones.

Este trabajo implica la articulación entre diferentes áreas de la organización y referentes externos, con el objetivo de conocer más a este colectivo. Entre las acciones del proyecto, en 2020, se reali-

17. Incluye: 1 Manager; 1 Middle Manager; 85 white collars

zó un evento para conmemorar el Día Internacional de las Personas con Discapacidad, con un webinar en vivo que contó con participación de referentes de ONG que trabajan en esta temática. En este marco y con el propósito de mejorar la calidad de vida en el trabajo, se relevaron a nivel global las necesidades que presentan los trabajadores con discapacidad de cada región, como así también la de los clientes con discapacidad; detectando las oportunidades de implementar acciones de mejora, como modificaciones edilicias o aplicaciones para comunicación y atención especializada.

Iniciativas de conciliación de la vida personal laboral para atender las necesidades reales y diarias de sus trabajadores:

- > Parental Program para futuras y recientes madres.
- > Licencias legales ampliadas.
- > Salas de lactancia.
- > Trabajo remoto.
- > Webinar Trabajo remoto y Crianza.
- > Horario flexible en el inicio escolar.



4.4 Ciclo de las personas en Enel

4.4.1 Selección de talentos

La Política de Recruiting de Enel define los principios, las herramientas y los criterios principales para realizar el

proceso de reclutamiento y selección con el fin de satisfacer las necesidades actuales y futuras de competencias y experiencias. A la vez, la política garantiza la efectividad, objetividad, transparencia e igualdad de oportunidades, de acuerdo con los estándares del Modelo de Compliance de Enel Argentina, que solicita a los candidatos e ingresantes que declaren cualquier situación susceptible de generar un conflicto de interés.

Durante 2020, se publicó una actualización del procedimiento de Selección de Personal, incorporando los procesos de búsquedas internas y externas. Este año, se realizaron todos los procesos de manera virtual, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria utilizando herramientas digitales para el desarrollo de las entrevistas individuales y grupales, al igual que en las evaluaciones psicotécnicas. Se implementó un repositorio digital en la nube, lo que permitió obtener una correcta trazabilidad de los procesos y

el almacenamiento de toda la documentación correspondiente a los nuevos ingresantes.

Para seleccionar a los candidatos se realizan entrevistas individuales y en los casos en los que se reclutan candidatos sin experiencia laboral previa se realizan entrevistas grupales a través de un Assessment Center (Centro de Evaluación), denominado "Recruiting Day".

OBJETIVO 2020

46% de los candidatos entrevistados por el área deben ser de género femenino.



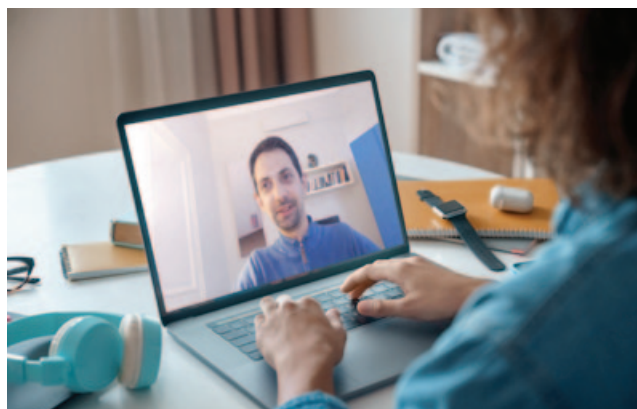
CUMPLIDO

50 % de mujeres entrevistadas por la línea, respecto del total de los candidatos presentados al negocio.

Proceso de inducción en 2020

En el contexto de pandemia por COVID-19, Enel adaptó el proceso de inducción a una modalidad virtual, con la finalidad de acompañar a los colegas que ingresan en la organización en esta nueva modalidad de trabajo no presencial. Para ello, se ha diseñado el Programa Welcome on board, a través del cual se desarrollan actividades de integración entre el colega ingresante y los colaboradores del área donde comenzará a desempeñarse y referentes de otras áreas con las que interactuará. El objetivo de este programa es fomentar la cercanía y la comunicación, brindando un espacio para que los nuevos empleados tengan la oportunidad de conocer a sus equipos de trabajo y a la cultura Open Power de la organización.

El proceso de inducción se realiza en dos etapas. Durante los primeros cuatro días de trabajo, los ingresantes llevan a cabo una serie de actividades de integración individuales. Luego, durante la cuarta semana, participan de una actividad de inducción grupal que se realiza durante dos jornadas consecutivas con referentes de las diferentes líneas de negocio y de las áreas de Staff más relevantes.



4.4.2 Formación y desarrollo

Enel Argentina promueve el crecimiento personal y profesional de sus colaboradores. Para ello, brinda posibilidades de desarrollo de carrera y de formación dentro de las empresas del Grupo en las diferentes áreas de interés, guiando el crecimiento en los valores Open Power y los objetivos corporativos, con el propósito de liderar el cambio cultural y preparar a los colaboradores para nuevos desafíos.

Formación

Enel considera a la capacitación como una de las herramientas clave para alcanzar los objetivos en la organización. Desarrollar y mejorar las competencias y las habilidades del personal permite mantener el negocio en la vanguardia tecnológica.

El Plan Anual de Capacitación contempló formación operativa (Hard) y de habilidades estratégicas (Soft) cuyo objetivo fue potenciar las competencias de los colaboradores, basándose en una gestión que potencie una organización agile, impulse el mindset digital y potencie el rol del líder como coach.

54.600
HORAS DE FORMACIÓN

3.454
COLABORADORES CAPACITADOS

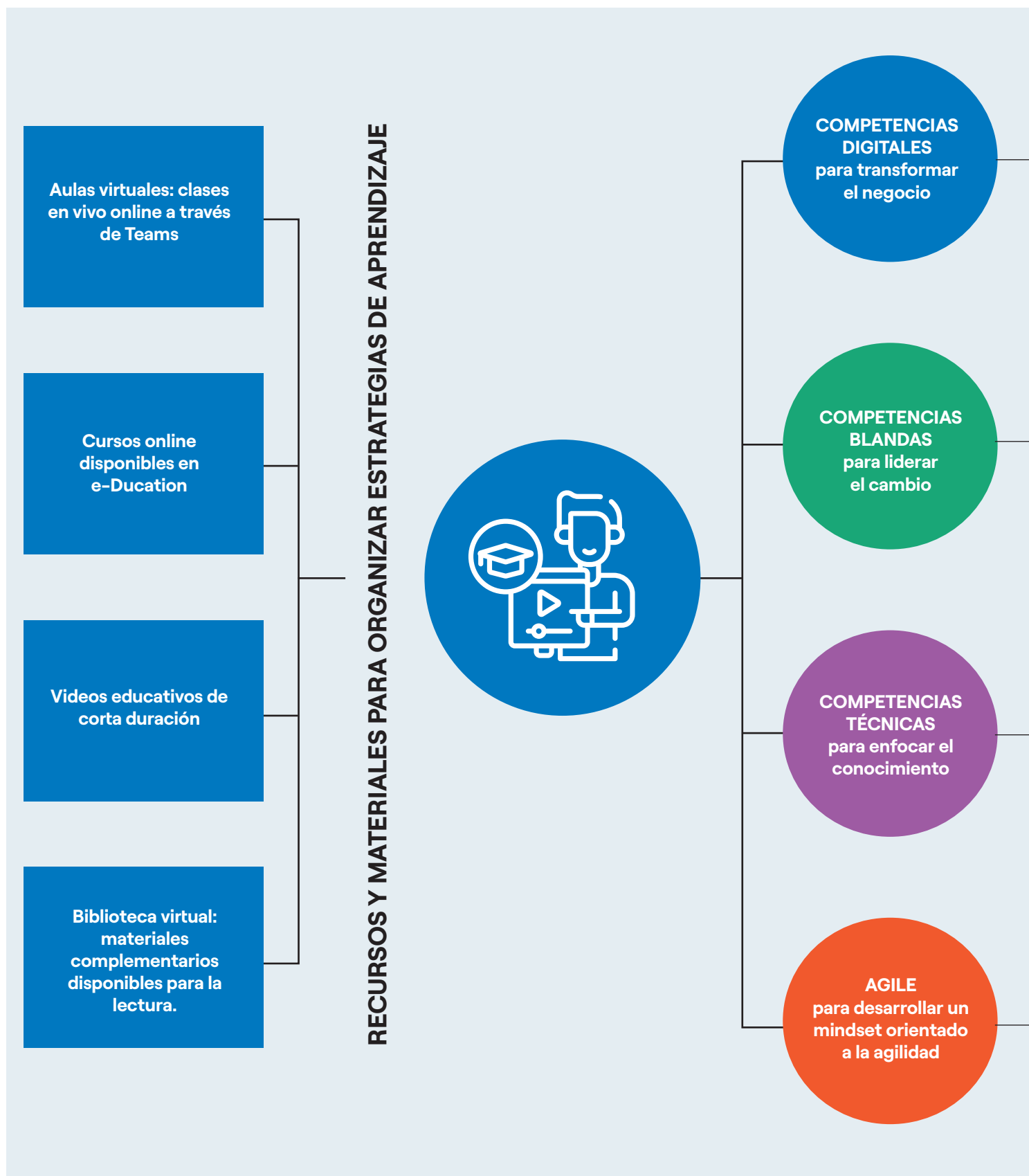
15,81
HORAS DE CAPACITACIÓN PROMEDIO
POR EMPLEADO

83%
DE COBERTURA DE CURSOS
COMPLETOS

Este año se planificó un *blend* entre capacitación presencial y online. La situación de emergencia sanitaria que generó el trabajo remoto masivo impulsó un rápido cambio del Plan de Capacitación, trasladando toda la capacitación planificada para el año a modalidad virtual acompañado de una actualización permanente de los contenidos en la Plataforma formativa eEducation como así también, con una fuerte campaña de comunicación sobre los cursos disponibles y los nuevos contenidos.



Plan Anual de Capacitación



- > Cursos online de competencias digitales – **944 participantes**
- > Powe BI, brinda herramientas con ejemplos reales de análisis de datos para la toma de decisiones – **100 participantes**
- > Business Analytics junto a Digital House – **95 participantes**
- > Innovation Academy para promover y difundir el conocimiento y los comportamientos de Open Innovation – **820 participantes**

- > Programa Líder del Futuro, diseñado por Enel junto con la Universidad Torcuato Di Tella – **1.900 participantes**
- > Programa de Gestión del tiempo – **780 participantes**
- > Coaching en las ondas para brindar respuestas a las necesidades de los mandos medios y los equipos, y ofrecer herramientas para afrontar situaciones de la vida real – **85 participantes**
- > Programa de Desarrollo a Human Resources Business Partner (HRBP) para potenciar el rol de líderes – **16 participantes**

- > Masterclass en transformación digital – **75 participantes**
- > Masterclass sobre marco regulatorio – **850 participantes**
- > Masterclass sobre mercado eléctrico – **150 participantes**
- > Masterclass sobre sostenibilidad – **70 participantes**
- > Presentaciones de alto impacto y storytelling para una comunicación eficaz – **75 participantes**
- > **Formación en habilidades técnicas de manera transversal, a todos los colaboradores de todas las compañías de Enel.**

- > Comunidad de Práctica de Agilidad: encuentros para conversar de los avances de los equipos ágiles.
- > Sesiones semanales para mejorar el rol de los scrum masters como agile coaches de sus equipos.
- > Cursos sobre la metodología Agile con +200 horas de entrenamiento.

Para afrontar la virtualidad, la estrategia de aprendizaje se valió de los siguientes recursos:

> Aulas virtuales

Clases en vivo online a través de Teams. Se Denomina Masterclass a las realizadas por especialistas internos de distintos temas relativos al Negocio o Webinars a las realizadas por consultores externos.

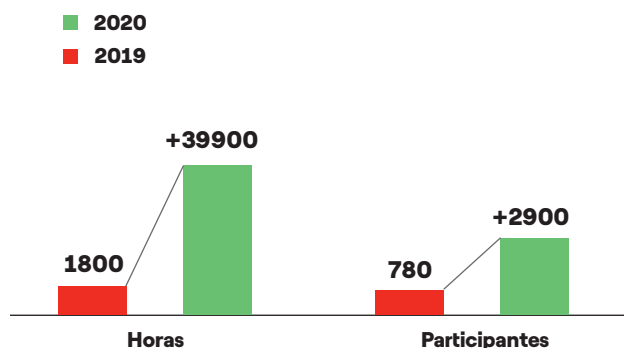
> Video learning

Videos educativos de aproximadamente 40 minutos de duración disponible en la Plataforma eEducation.

> Biblioteca Virtual

Material complementario de lectura en PDF, Papers, Slides del Aula Virtual.

Capacitaciones virtuales



> Cursos Online

Disponibles en eEducation con duración promedio de 2 a 20 horas de duración que consta de diferentes instancias de aprendizaje, ejercicios y evaluaciones.

Capacitaciones virtuales en Central Dock Sud

1341

HORAS DE CAPACITACIÓN

407

ASISTENTES

En la Central, se replanificó el Plan Anual de Formación para presentar soluciones digitales y formación online. Se brindaron así 60 sesiones en total a los colaboradores y contratistas, con un promedio de 15 horas de capacitación para personal propio y el 85 % de los colaboradores capacitados.

Las capacitaciones relacionadas con las habilidades blandas se centraron en los siguientes temas:

- > Tendencias y aprendizajes para la comunicación interna por COVID-19
- > Auditorías en remoto

- > El rol del líder en la gestión de proyectos - Programa Lideres
- > Programa de formación para líderes, negociación y resolución de conflictos; planificación y orientación a resultados

Sobre las habilidades técnicas se trabajó en el perfeccionamiento de manejo de algunas herramientas de uso diario del personal, así como en la formación sobre el contenido de normativas que impactan en su trabajo diario.

Programa de liderazgo

Con una carga horaria total de 200 horas, la empresa desarrolló el programa de "Liderazgo para mandos medios" destinado a 24 líderes actuales y futuros. Se abordaron los principales desafíos del liderazgo de equipos, la comunicación y la motivación con un promedio de 8 horas de capacitación por persona más asignaciones específicas.

Programas destacados

Para el colectivo de Directores, Gerentes y un grupo de Mandos Medios se llevó a cabo el **Programa Líder del Futuro**, diseñado conjuntamente con la Universidad Torcuato Di Tella. El programa trabaja el rol del líder 4 D. Estas cuatro dimensiones son:

- > La mirada como embajador de la transformación cultural, principalmente la cultura data driven y la transformación digital
- > La visión estratégica.
- > La mirada en la gestión.
- > El Líder como coach, clave en momentos de virtualidad donde se requiere resignificar la manera de vincularnos a nivel laboral, comunicacional y otorgando feedback permanentemente.

Con el objetivo que nuestros colaboradores transitaran la virtualidad con los conocimientos necesarios, este año se implementaron los Itinerarios de Formación para los distintos niveles de la Organización. En cada itinerario se sugirió realizar la capacitación mínima anual conformada por Webinars específicos y cursos online de Competencias Digitales

Se realizó el **Programa de Desarrollo de HRBPs**, especialmente diseñado para los Business Partners con el objetivo de potenciar su rol de líderes y socios estratégicos del negocio y facilitadores de la transformación cultural y digital; fortalecer el abordaje integral de la gestión de personas, propagando su impacto en la organización; construir modelos de gestión para cada una de sus intervenciones, en función a tendencias y mejores prácticas y continuar desarrollando sus capacidades para alinear y maximizar el aporte de valor en el contexto actual y como preparación para desafíos futuros.

Se fomentó el *know how* interno a través de **Masterclasses** de diversos temas relacionados al negocio, con especialistas. Las principales fueron:



Marco Regulatorio:

El objetivo es que los participantes puedan contar con toda la información necesaria para asumir los desafíos del negocio a través de expertos en el tema, describiendo los aspectos claves en materia regulatoria, brindando contenidos customizados para cada área del Negocio.



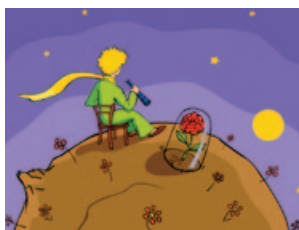
Mercado Eléctrico:

Los principales temas abordados son la generación de energía, demanda, cadena de valor, clientes, entre otros.



Transformación Digital:

El objetivo es proporcionar información sobre el proceso de transformación digital, focalizada en el sector eléctrico. Los tópicos destacados son: digitalización del mundo, cultura data driven, platformization y IT platformization manifiesto.



Buscándome:

El objetivo fue contar con un espacio para explorar recursos internos que permitan conectar, acompañar, comprender como seres emocionales. Este encuentro además de ofrecer un marco de referencia teórico contó con un momento para la meditación Tonglen.

4.5 Metodologías ágiles para la transformación organizacional

Hace más de dos años, Enel introdujo el Método Agile, un modelo de trabajo basado en la apertura y la flexibilidad, que lleva a los colaboradores a experimentar los valores y los principios Open Power junto a sus compañeros, para fortalecer la autonomía y agilizar los procesos de toma de decisiones.



4.5.1 Creación de Comunidad de Práctica de Agilidad y Sesiones de Scrum Master

En 2020 se lanzó la Comunidad de Práctica de Agilidad con encuentros semanales de una hora, para conversar sobre avances de los equipos ágiles, sus logros y las lecciones aprendidas, además de novedades en agilidad. Y se iniciaron sesiones semanales con el objetivo de mejorar el rol de los scrum masters como agile coaches de sus equipos.

Cuatro personas consiguieron la certificación Scrum Masters en Scrum Alliance.

Se realizaron, además, distintos cursos Agiles abordando diversas temáticas sumando 300 horas de entrenamiento.

Proyectos ágiles

En 2020, se trabajó en ocho proyectos Agile, que sumaron 80 participantes.

Proyecto	Objetivo
SUMANDO ENERGÍA	Promueve la mejora en la digitalización de la información estratégica de todas las líneas de negocio para agilizar las principales decisiones comerciales de la organización.
COMUNICACIONES ENRE	Mejorar el proceso de comunicación con el Ente, y así reducir penalizaciones y optimizar la coordinación entre las diferentes áreas para dar mejor respuesta a ese organismo.
CORTES PROGRAMADOS	Definir la comunicación estratégica sobre el corte de energía y las obras planificadas con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario y reducir los reclamos y el flujo de clientes en las oficinas comerciales.
BALANCE ELÉCTRICO	Lograr la digitalización del proceso relacionado con el cálculo del balance eléctrico y de los KPI relacionados.
DESARROLLO DEL NORTE	Desarrollar soluciones energéticas para empresas del norte argentino que necesitan electricidad para sus negocios.
TRANSFORMANDO RUTAS	Definir el proceso y sistematizar la carga de hojas de ruta de forma masiva en el sistema SAP para optimizar la planificación de las órdenes de proyecto en el ámbito de Ingeniería y Obras.
ACEITES	Enel Generación Costanera y la Central Dock Sud trabajaron en la creación de una guía en común para el tratamiento de los aceites en las máquinas de las plantas de energía.
BOT REDES SOCIALES	Diseño de un BOT que pudiera atender reclamos en redes sociales utilizando el framework de trabajo Scrum.

4.6 Desarrollo

Durante 2020, Enel trabajó en el diseño del Plan de Desarrollo Profesional adaptándolo a la nueva normalidad. Apoyados en la digitalización de los procesos para una adaptación rápida y eficiente, se realizó el acompañamiento en el cambio de pensamiento de los colaboradores con rediseño en el pilar de desarrollo y formación.

Modelo de desarrollo de competencias

Enel Argentina cuenta con diversas líneas de acción que buscan potenciar y acompañar a los trabajadores a través de programas de desarrollo de competencias:

Job Shadowing: es una herramienta de Desarrollo on the Job, para acompañar el aprendizaje técnico y de habilidades sociales en el trabajo diario, sus tareas y funciones, a través de intercambio recíproco, incorporación de diversos puntos de vista, reflexiones y *feedbacks* de mejora (Open Feedback). **30 parejas transitaron por el Job Shadowing.**

Mentoring: son encuentros para desarrollar el potencial de las personas, basada en la transferencia de conocimientos y en el aprendizaje por la experiencia tanto de éxitos como errores. **7 parejas transitaron la experiencia en 2020.**

Ósmosis es un programa orientado a aumentar la visión del negocio y fomentar una mirada integral por parte de los colaboradores desde la rotación entre dos personas de distintas unidades de negocio. **13 rotaciones de personal.**

Coaching externo es un entrenamiento de habilidades con encuentros entre un profesional externo y un trabajador. **6 colaboradores transitaron esta experiencia de desarrollo de competencias en 2020.**

Reverse Mentoring: es un programa que consiste en contar con un pool de embajadores digitales que puedan transmitir el conocimiento en distintas herramientas digitales a managers u otra persona que se desempeñe en un puesto clave de la compañía. Sus objetivos son estar a la vanguardia de la transformación cultural y digital, proponer un nuevo *mindset* de aprendizaje de colaboradores hacia colaboradores y fomentar que los expertos de nuestras empresas transmitan sus conocimientos. Durante 2020, se inició con la identificación del *expertise* de cada herramienta digital para cada uno de estos jóvenes talentos digitales con el fin de ser asignados como mentores de ese conocimiento. Se coordinaron los primeros encuentros entre mentor y *mentee* que comenzarán a desarrollarse a partir de enero de 2021.

4.7 Bienestar y calidad de vida

Enel considera un valor fundamental de su gestión promover el bienestar y la calidad de vida de todos sus colaboradores. Por ello, se esfuerza en brindar un entorno flexible y saludable, en el que las personas puedan conciliar y desarrollar de manera equilibrada su vida familiar, personal y profesional, dentro de un marco de diversidad e inclusión.

Acciones destacadas 2020 en cada eje de trabajo

1) Enel Te Cuida, atento a temáticas de salud

- > Consultorio de nutrición online | **110 beneficiarios**
- > Vacunación antigripal | **432 personas vacunadas**

- > Recetario saludable.
 - > Consultorios online (ginecología y enfermedades masculinas)
 - > Webinars sobre convivencia con familiar COVID+, gestión del estrés, consumos problemáticos, alimentación saludable, autocuidado, felicidad, *mindfulness* y energía en tiempos complejos, entre otros.
 - > Clases de zumba, gimnasia y yoga en vivo.
- 37.500 participaciones en propuestas de Smart Communitys.**

Central Dock Sud desarrolló el programa especial de "Herramientas para un nuevo paradigma", que ofrece talleres sobre crianza, manejo de emociones y del estrés, *mindfulness* y productividad personal, y organización del tiempo para brindar herramientas a los colaboradores para adaptar el entorno de trabajo en su casa ante la situación de la pandemia por COVID-19.

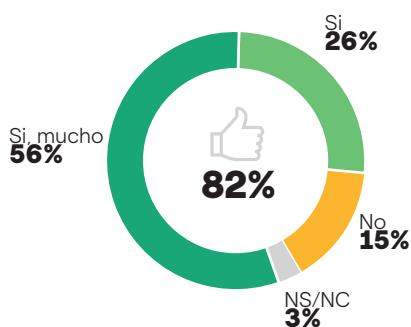
96 participantes recibieron estos talleres, que fueron muy bien evaluados con un resultado promedio de 4,1/5 de índice de satisfacción.

2) Conciliación de la vida familiar y laboral

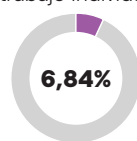
82%

DE LOS COLABORADORES¹⁸ RESPONDIERON POSITIVAMENTE ANTE LA CONSULTA SOBRE BIENESTAR

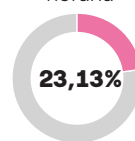
18. Colaboradores que participaron de la Encuesta interna Open Listening Survey.



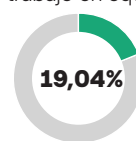
Tiempo para trabajo individual



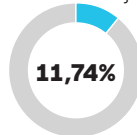
Flexibilidad horaria



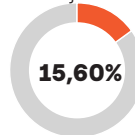
Gestión de la carga de trabajo en equipo



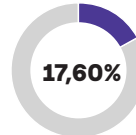
Autonomía en mi trabajo



Orientación a objetivos



Escuchando mis necesidades



9 licencias legales ampliadas

Motivo	Duración de la licencia
Matrimonio	15 días
Maternidad extendida	3 meses pagos al 100 %, luego del período que establece la ley
Paternidad extendida	5 días corridos
Madres y padres adoptivos	Equiparada con la licencia para padres biológicos.
Unión Convivencial	Equiparada con la licencia por matrimonio.
¡Hoy es tu Día!	Otorga el día libre en las fechas de cumpleaños.
Vuelta al Cole	El primer día de clases, se permite el ingreso al trabajo con horario flexible para que los colaboradores puedan acompañar a sus hijos o hijas en edad escolar.
Vacaciones extendidas para nuevos ingresos	15 días hábiles
Parental Program	Acuerdo de medidas para gestionar el período de licencia prematernal, por maternidad y para la reincorporación a las funciones en la empresa.

Actividades de integración

En situación de pandemia por COVID-19, se realizaron diversas acciones de entretenimiento de manera virtual:

- > Challenge con hijos de trabajadores | 96 participantes
- > Enel Family Week | 70 participantes
- > Clases de música
- > Recreología de manualidades para los más chicos de la familia.
- > Cuenta cuentos para los hijos y las hijas de los trabajadores

Descuento para empleados

- > Reintegro por guardería
- > Entrega de kits escolares
- > Descuentos en universidades
- > Descuentos en compañía telefónica
- > Descuentos en planes de automóvil Volkswagen
- > Reconocimientos obsequio para graduados
- > Reconocimiento obsequio por nacimiento
- > Reconocimiento por antigüedad
- > Entrega de presente navideño



We are Energy

Es un concurso global que premia el ingenio, las habilidades para resolver problemas, la imaginación y la creatividad, dirigido exclusivamente a los hijos de los colaboradores de Enel de entre 7 y 18 años. En esta edición el objetivo fue el de introducirlos al mundo de la economía circular, y dado el contexto mundial se desarrolló en versión *online* (<https://weareenergy.enel.com/es/>). A través de una plataforma se presentó ReciproCity, la ciudad circular del futuro donde los jóvenes participan presentando proyectos y donde encuentran material educativo, actividades, videos animados y juegos interactivos, enlaces a los proyectos de Enel relativos a cada tema específico y contenidos publicados periódicamente y moldeados según tres franjas de edad distintas. Al final del mismo un jurado selecciona los proyectos destacados.

4.8 Remuneración

De acuerdo con la política de remuneraciones de cada sociedad, en el marco de la política de Enel, el personal ejecutivo percibe una retribución mensual y una compensación variable anual. La retribución mensual se establece teniendo en cuenta las características y responsabilidades del cargo ocupado y la formación, capacidad y experiencia de cada ejecutivo, sin distinción de género o por otros aspectos personales. La compensación variable anual consiste

en un bono sujeto a objetivos vinculados a la performance operativa y financiera de la sociedad, y al cumplimiento de objetivos propios de cada unidad organizativa.

Para la remuneración de los funcionarios y colaboradores, se realiza un análisis de mercado, que es gestionado por la Dirección de Personas y Organización con el aval de la Gerencia General. A fines de 2020, se implementó el proceso de Total Rewarding. Con la revisión de incrementos salariales, se definen también las acciones de Formación y Desarrollo de cada empleado fuera de convenio.

4.9 Relaciones laborales y sindicales

Las empresas mantienen una fluida relación en forma individual con los trabajadores y colectivamente con las diversas entidades gremiales que los representan, según el encuadre de que se trate. Por medio de tales relaciones, se busca concretar los objetivos y políticas empresariales dentro del marco legal y convencional vigente, así como los reglamentos internos de que se nutre la organización en virtud de la facultad reglamentaria otorgada por la ley laboral. En particular, Enel respeta el derecho a la libertad sindical, que garantizan la Constitución Nacional y la legislación vigente en la materia, todo ello dentro de un marco de respeto mutuo y paz social.

5. COMUNIDADES LOCALES

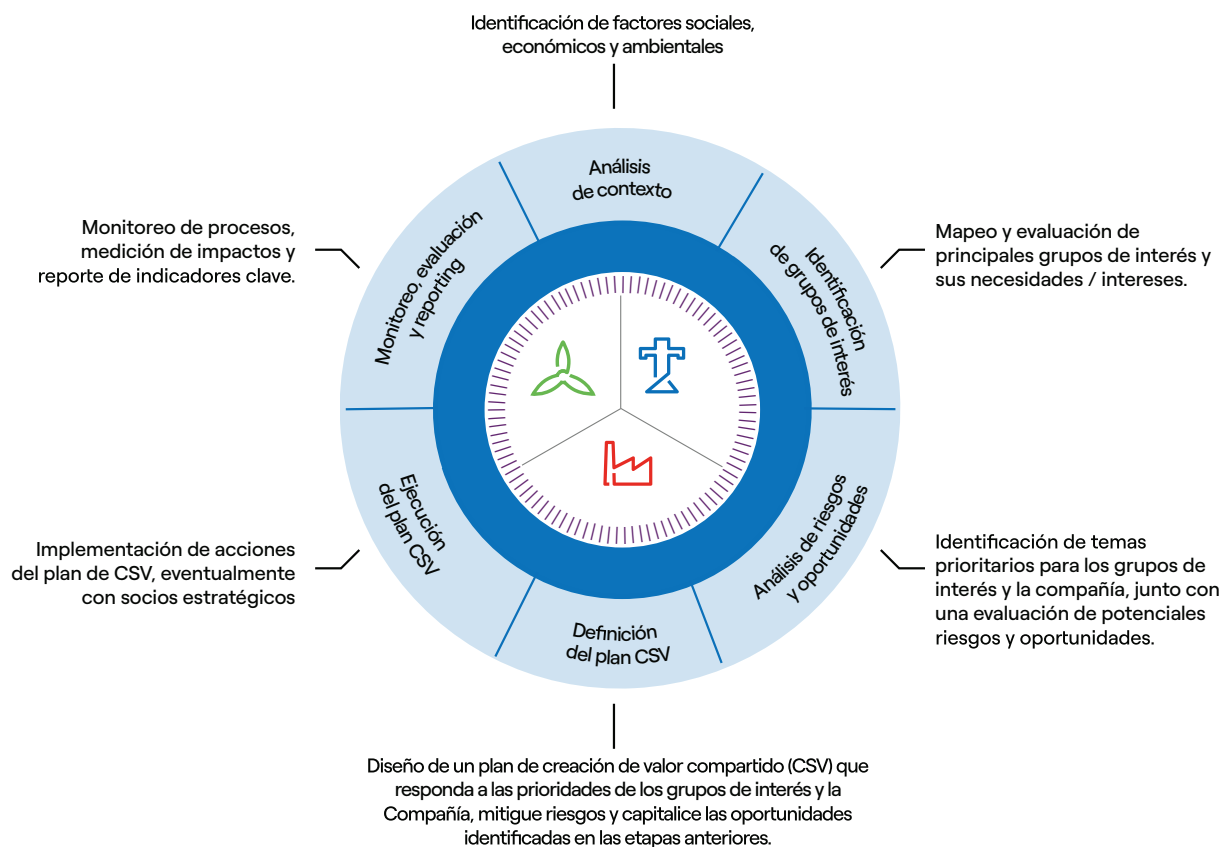
102-43, 103-2, 103-3, 203-1, 203-2

Enel valora los beneficios socioambientales que produce estratégicamente una compañía, por los resultados económicos que genera y su nivel de competitividad. La estrategia de valor compartido que deriva en iniciativas sostenibles, le permite: fortalecer el nivel de productividad, fortalecer su cadena de valor y mejorar resultados en los ecosistemas donde opera. Enel Argentina pone el foco en la creación de valor compartido (en adelante, CVC), fomentando el desarrollo equitativo y mutuo con los grupos de interés, gestionando sus impactos operativos y buscando el equilibrio entre su desempeño económico, social y ambiental.

Todo esto se apoya en alianzas con actores claves y en una estrategia de relacionamiento permanente con las comunidades, los líderes comunitarios y las autoridades locales, que apunta al registro de sus necesidades, a la generación de confianza y a la promoción de la corresponsabilidad social. Para el desarrollo puntual de programas e iniciativas, la

Gerencia de Sostenibilidad genera un Plan de CVC a partir de análisis realizados proactivamente a través de herramientas de planificación y evaluación de proyectos, acorde a estándares y políticas internacionales. Asimismo, los objetivos del Plan de CVC responden a las metas establecidas en el Plan de Sostenibilidad de Enel con la visión de crear valor compartido en el largo plazo.

De esta forma, organiza estratégicamente la inversión social según los temas claves de cada sociedad y entorno a los ODS foco para Enel¹⁹: 4 (Educación de Calidad); 7 (Energía Asequible y No Contaminante); 8 (Trabajo Decente y Crecimiento Económico); 9 (Industria, Innovación e Infraestructura); 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles); y 13 (Acción por el Clima). Las compañías buscan involucrar a los colaboradores para que sean participantes activos de la inversión social privada del Grupo y convertirlos, en referentes y embajadores de la sostenibilidad. Asimismo, realiza reuniones de seguimiento para monitorear los avances y medir el impacto y valor que genera en las comunidades locales.



19. Ver más en sección Estrategia de Sostenibilidad de este informe. Asimismo, proyectos vinculados a los ODS 9 y 11 son desarrollados en la sección Transición Energética y Aceleradores del Crecimiento; los ODS 4, 7 y 8 en la sección Personas en el Centro; y el ODS 13 en Aceleradores del Crecimiento y Fundamentos de la Sostenibilidad.

Los 3 niveles de actuación de la estrategia de Creación de Valor Compartido



Destacados 2020



51
PROYECTOS
EJECUTADOS
EN 2020



10
PROYECTOS CON
EVALUACIÓN DE
IMPACTO



16,5
MILLONES DE PESOS
INVERTIDOS



39.780
BENEFICIARIOS

5.1 Contención y asistencia ante la pandemia por COVID-19

Enel Argentina fortaleció su compromiso con la comunidad en un contexto de mayor vulnerabilidad ante la pandemia por COVID-19. Se propuso un trabajo que priorice las necesidades de la comunidad y de los colaboradores, así como el cuidado de las personas mediante la aplica-

ción de protocolos de salud y seguridad en las iniciativas presenciales llevadas a cabo.

La digitalización del trabajo y los canales de atención a usuarios presentaron el desafío de mantenerse cercanos a las personas, sobre todo de aquellas que se encontraban por fuera de un entorno digital. Así, Enel priorizó la escucha y el acompañamiento de grupos vulnerables y el trabajo conjunto con aliados expertos en las temáticas abordadas.

Canal de ayuda exclusiva para personas adultas mayores

Durante 2020, 2.584 personas adultas mayores fueron asesoradas mediante un canal exclusivo para este segmento de clientes de Edesur.



El canal exclusivo de adultos mayores fue creado con el objetivo de apoyar a personas que por su condición de adultos mayores se encuentran en situación de aislamiento social por prevención al COVID-19. En un contexto de digitalización y remotización de la atención a usuarios, se llevó a cabo el acompañamiento específico de esta población para ayudarlos a resolver la gestión virtual de trámites y consultas.

Se realizaron alianzas para el mapeo de centros de jubilados del área de influencia de la empresa, a quienes se los informó sobre detalles de la iniciativa y se les compartió la información para que puedan difundirla de forma segura a los adultos mayores que asisten al centro. Se coordinó esta actividad con 30 centros de jubilados, fortaleciendo el vínculo con las instituciones que nuclean adultos mayores. Paralelamente se publicó en las redes sociales de la empresa la creación de este canal y los detalles para el ingreso de las consultas por esta vía. Los temas de consulta fueron en su mayoría: cómo tramitar la Tarifa Social, consultas sobre los medios de pago disponibles, asistencia para el uso de la oficina virtual, uso de los canales virtuales, realizar cambios de titularidad, reclamos vinculados a lectura, consumo eléctrico y cómo leer la factura. Si la consulta requiere un

nivel más profundo de intervención, se deriva al área de Market para su gestión y resolución.

La persona que necesita hacer un trámite debe completar un formulario disponible en la página web de la compañía (número de cliente, datos de contacto y motivo de consulta). Luego es contactado telefónicamente por un voluntario, que indaga en los detalles de la consulta y lo acompaña en la gestión digital. Con estos elementos, se analiza el caso y se ofrece asesoramiento.

Para implementar este canal, el Programa de Voluntariado de Edesur realizó una convocatoria dirigida al personal para sumar voluntarios que pudieran llevar adelante esta tarea con una gran capacidad empática que facilite el vínculo con los adultos mayores. Los voluntarios registrados fueron capacitados por el área de Market para poder responder y gestionar las consultas formuladas. Este nuevo canal alcanzó a 2584 clientes. Asimismo, se realizó una medición de impacto por medio del sistema NPS (Net Promoter Score) dando puntajes mayores a 35 que, en este tipo de encuestas representa un valor excelente desde el punto de vista de la aceptación y de satisfacción del cliente.

Voluntariado Corporativo

El voluntariado corporativo aporta no solo a quienes reciben sus beneficios, sino también a quienes ponen sus propios recursos para darlos. En el hacer por el otro, los colaboradores desarrollan nuevas habilidades –como el liderazgo y el trabajo en equipo– y también un mayor sentido de pertenencia institucional.

Durante 2020 las actividades estuvieron enfocadas en el acompañamiento entre colegas de Enel y asistencia de adultos mayores:

- > **Familia Enel Argentina:** se ha difundido a través de comunicaciones internas la posibilidad de que los colaboradores escriban a la casilla del Área de Sostenibilidad para comentar sus necesidades o, por el contrario, para poner a disposición habilidades y/o conocimientos que permitan ayudar a otros colegas (como necesidades de apoyo escolar, por ejemplo).
- > **Organizaciones sociales:** en este mismo marco se puso a disposición un listado de entidades que requerían colaboración y tiempo de voluntariado para que los colegas puedan participar.
- > **Atención al canal de adultos mayores:** la actividad de atención especializada para adultos mayores por COVID-19 fue realizada en colaboración con 15 voluntarios de diferentes áreas de la empresa, que previamente recibieron capacitación por parte del área de Mercado.



2.058
BENEFICIARIOS

Campañas de donación en contexto de COVID-19

En una situación de mayor vulnerabilidad Enel Argentina acompañó a instituciones aliadas brindando asistencia específica para cubrir necesidades básicas ante la pandemia. Esto se materializó en la entrega de alimentos, elementos de protección, abrigo y vestimenta, higiene y asistencia a municipios en los que las compañías se encuentran presentes.

Tapabocas de uso social a partir de scrap textil. Confec-ción de barbijos con telas recuperadas de indumentaria de protección de trabajadores de Edesur²⁰.

Abrijo solidario junto con la Comunidad de Saint Egidio. Donación de 200 frazadas a personas en situación de calle.

Ayuda a comedor Margarita Barrientos. Donación de más de 500 kg de alimentos para ser utilizados en el Comedor del Barrio Los Piletones.

Donación a Casa MANU. Entrega de barbijos, alcohol etílico y leche descremada para este hogar que hospeda niños con VIH.

Donación al Hospital de Villa El Chocón. Entrega de elementos de protección personal y herramienta para la desinfección de vehículos y ambulancias al único Hospital de Villa El Chocón.

Donación al Municipio de El Chocón. Entrega de mamelucos térmicos al personal municipal como insumo de protección ante el COVID-19.

Donación a Hospital de Ezeiza. Donación de sábanas, frazadas y toallones.

20. Ver más información en la sección "Economía circular".

Donaciones a comedores y merenderos comunitarios

- > **Centro de ayuda integral a la niñez y sus familias Semillitas**
Lomas de Zamora (Buenos Aires)
- > **Centro Comunitario Nuestra Señora de Itatí**
Bernal (Buenos Aires)
- > **Comedor y Merendero Cielos Abiertos**
Quilmes (Buenos Aires)
- > **Asociación Civil Luchemos por ellos**
Villa Itatí (Buenos Aires)
- > **Comedor Pequeños Gigantes**
Tres de Febrero (Buenos Aires)



Acompañamiento a colaboradores

En contexto de alta circulación del virus, Enel llevó a cabo un mapeo socioambiental telefónico de colaboradores que viven en barrios populares para prevenir su contagio por corresponder a zonas de intensa circulación del virus. Las entrevistas fueron realizadas con el objetivo de relevar información social y ambiental, para conocer su situación

particular y dar acompañamiento en los casos que lo requiriesen. Las entrevistas fueron desarrolladas por asistentes sociales que llevaron a cabo la interacción y la elaboración de un informe situacional para cada caso. Se han llevado adelante 92 entrevistas con informes.



5.2 Energía Asequible y No Contaminante



22.907
BENEFICIARIOS

Adecuación eléctrica a hogares electrodependientes

Edesur ha continuado su proyecto social de adecuación de instalaciones internas de clientes electrodependientes.



**ESTE PROYECTO CUENTA
CON EVALUACIÓN DE IMPACTO**

Durante 2020, se normalizaron las instalaciones eléctricas de 13 viviendas, alcanzando desde el inicio del proyecto a un total 52 viviendas de personas electrodependientes. Adicionalmente se ha normalizado el servicio, mediante la colocación de medidor, a 9 nuevos clientes electrodependientes de zonas vulnerables.

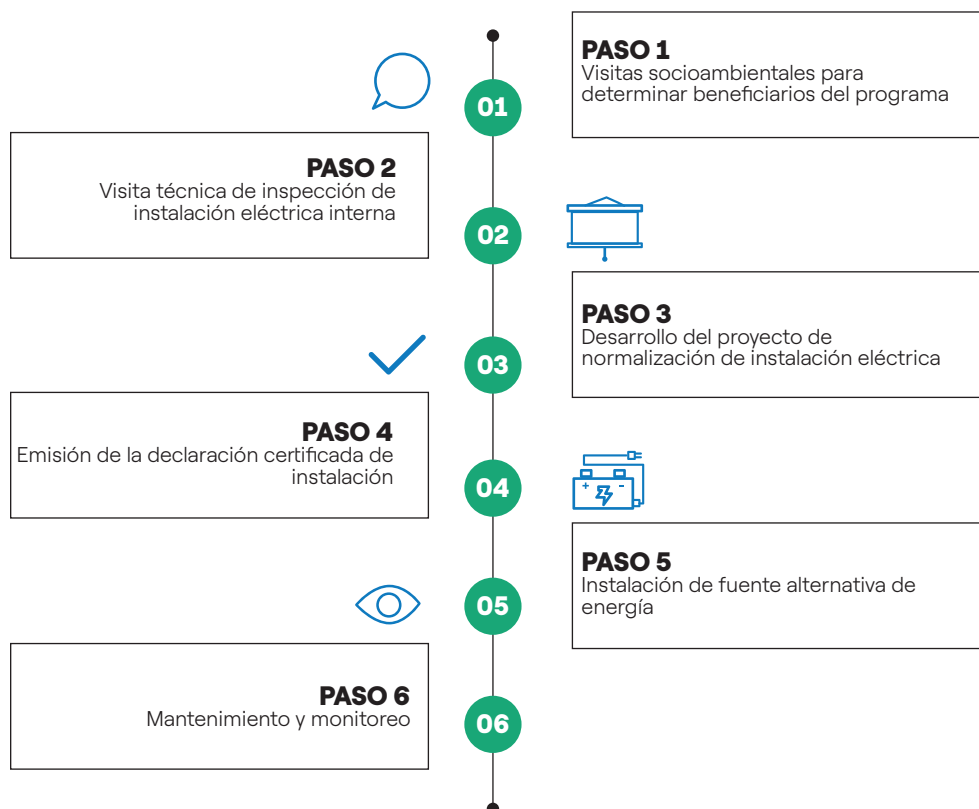
Edesur ha continuado su proyecto social de adecuación de instalaciones internas de clientes que son personas electrodependientes, con la finalidad de brindar seguridad en la instalación, obtener el DCI (documento que certifica la instalación) y posterior instalación de FAE (Fuente Alternativa de Energía) que brinda autonomía, en caso de corte de servicio.

A partir de estas acciones, la Secretaría de Energía, mediante las resoluciones 315/2020 y 319/2020, dispuso transformar el proyecto de Edesur en una política pública.

Ambas autorizan al ENRE (Ente Nacional Regulador de la Electricidad) a crear una cuenta solidaria para adecuaciones domiciliarias de electrodependientes.

Con la sanción de la Ley N° 27351 se consagró la gratuidad del servicio público y esencial del suministro de energía eléctrica para los usuarios electrodependientes por cuestiones de salud. Esta ley establece que los fondos para sostener las cuentas solidarias se obtendrán a partir de la recaudación por multas aplicadas a empresas por calidad de servicio, producto o atención comercial. El objeto de estas cuentas solidarias es financiar las tareas, construcciones o modificaciones vinculadas con la conexión y la seguridad eléctrica desde la línea de distribución hasta la alimentación del equipamiento médico prescrito por un médico matriculado, de manera que sea posible garantizar el acceso a la energía eléctrica en las condiciones establecidas en el artículo 1 de la ley.

FLUJO DE TRABAJO PARA CLIENTES ELECTRODEPENDIENTES



Adecuación eléctrica de clubes de barrio²¹



ESTE PROYECTO CUENTA CON EVALUACIÓN DE IMPACTO

A través del Programa de Eficiencia Energética, Edesur realizó la instalación eléctrica completa del Club Villa Miraflores con el reemplazo de dos tableros obsoletos por unos modernos, con llaves termomagnéticas, la instalación de una jabalina de puesta a tierra de protección y la sustitución de todos los artefactos de iluminación por nuevos de tecnología LED. Este programa está dirigido a clubes de barrios que además del desarrollo de actividades deportivas tienen una fuerte función social en la comunidad incluyendo, entre sus servicios, comedores y viandas. De esta acción resultaron **2.000 personas beneficiadas**.

Energía que Suma



ESTE PROYECTO CUENTA CON EVALUACIÓN DE IMPACTO

El Programa Energía que Suma acompaña a las familias en barrios vulnerables con conexiones irregulares de electricidad y las ayuda a convertirse en clientes de la distribuidora mediante una sensibilización personalizada. Lo hace mediante agentes comunitarios –personas del propio barrio reconocidas en la comunidad, contratadas y capacitadas para la función, en alianza con la ONG Gestión Educativa y Social– que informan sobre los beneficios de la conexión normalizada y consumo responsable y eficiente de la energía, a la vez que asesoran acerca de trámites comerciales, canales de contacto, factura, tarifa social, asistencia específica a electrodependientes, entre otros temas. En este marco se han sensibilizado 809 nuevos clientes. En el contexto de la pandemia, el contacto fue telefónico y el foco del asesoramiento fue sobre los trámites virtuales, tarifa social y consumo responsable y eficiente la energía eléctrica. **Durante 2020 se dieron de alta a 6.600 nuevos clientes.**

21. Esta acción se realizó en el marco del cumplimiento del K de sostenibilidad de un proveedor. Para ver más ir al capítulo de Sostenibilidad en la Cadena de Valor, de este informe.

La Red de Liderazgo es una red de relación con los referentes barriales y que representan los intereses de la comunidad en cuestión.



**ESTE PROYECTO CUENTA
CON EVALUACIÓN DE IMPACTO**

Red de Liderazgo comunitario

Durante 2020 esta iniciativa ha beneficiado a 2.812 vecinos del barrio Los Ceibos.

En 2020, la Red se llevó a cabo en el Barrio Los Ceibos del Municipio de Lanús y acompañó la normalización del servicio de 540 nuevos clientes. En ese ámbito, se trataron temas relativos al servicio público de la electricidad y al impacto del ambiente común. También se identifican posibles proyectos vinculados a desarrollo económico y de infraestructura. Asimismo, se brindó talleres a la comunidad sobre eficiencia energética y seguridad eléctrica, y entregó lámparas led a cada familia para contribuir con el recambio de su modalidad de consumo.



Capacitación de agentes comunitarios

Personas que son referentes barriales dentro de sus comunidades son capacitados como agentes comunitarios para que sean quienes acerquen información a sus vecinos sobre temas relacionados al servicio eléctrico en el marco de los proyectos Energía que Suma y Red de Liderazgo comunitario. Para que los agentes comunitarios puedan realizar su intervención en los barrios de forma eficiente, transmitiendo información sobre temáticas de interés tanto de la comunidad como de la compañía, Enel ha realizado una capacitación especializada a través de las áreas de Operación de Canales Virtuales y Gestión de Créditos-Mercado, y del área técnica de Estudio y Análisis Mantenimiento de la Red. También participaron de un taller teórico-práctico sobre seguridad, ahorro y eficiencia energética, con el objetivo de transmitirlo a los clientes de los barrios que han sido mapeados por Infraestructura y Redes.

En sus posteriores recorridas por los barrios, los agentes se encargan de realizar entrevistas personales para:

- > obtener datos de contacto
- > orientar sobre consumo eficiente, seguro y responsable
- > asesorar sobre lectura de facturas y trámites comerciales
- > entregar lámparas LED
- > informar sobre las tareas que vayan a realizar las cuadrillas para superar las emergencias
- > recoger reclamos puntuales que puedan ser útiles para un mantenimiento preventivo

Prevención de accidentes en barrios populares

La actividad consistió en realizar intervenciones para la concientización sobre prevención de accidentes de terceros con electricidad y en la vía pública en los ba-

rrios populares del área de concesión. Por el contexto de pandemia por COVID-19, las acciones se efectuaron en comedores y merenderos. Allí se realizaron acciones de relacionamiento comunitario, se entregó folletería informativa y también alimentos. **En total 3.290 personas resultaron beneficiadas.**



Talleres en el marco del Plan Verano²²

En el marco del Plan Verano de Edesur, orientado a mitigar los impactos climáticos negativos sobre la red de distribución energética, se realizaron encuentros con referentes de barrios populares, a fin de promover buenos hábitos en pos de la eficiencia energética. Allí se entregaron folletería y lámparas led alcanzando a un total de 523 beneficiarios. Asimismo, con el mismo objetivo, se llevó a cabo el taller de uso sostenible de energía resultando 263 beneficiarios de esta iniciativa.

Charla virtual: “¿Cómo leer la factura de Edesur?”

Edesur, en alianza con el gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, llevó adelante un seminario virtual en el que participaron 439 clientes. Allí se explicaron las características de la facturación del servicio eléctrico para su mejor comprensión y se despejaron dudas de los participantes.

5.3 Trabajo Decente y Crecimiento Económico



4.764
BENEFICIARIOS

De la Huerta a la Central – Productos agroecológicos



**ESTE PROYECTO CUENTA
CON EVALUACIÓN DE IMPACTO**

Enel Generación Costanera, en alianza con Aramark (proveedor de su comedor) y la Universidad de Quilmes, provee a su comedor de planta verduras y frutas agroecológicas (libres de pesticidas).

La Universidad de Quilmes lleva adelante un proyecto de acompañamiento a diferentes productores a escala nacional. El objetivo es ayudar a mutar la forma de cultivo tradicional hacia la agroecológica (sin agrotóxicos), lo que permite una mejor calidad de los productos, mayor seguridad y salubridad, y una reducción de costos para los productores; encontrando una alternativa de comercialización para estos productos y así mejorar los precios para el consumidor y las ganancias para el productor. Se promueve el desarrollo de un mecanismo de venta cooperativista, que favorezca económicamente a todos los actores involucrados.

De esta forma, la central Costanera impulsa este proyecto **con impacto en la generación de empleo y crecimiento económico para 104 personas**, y ofrece a los empleados de la central productos de calidad en el comedor de la planta.



22. Para ver más información sobre el Plan Verano, ir a sección Gestión de Riesgos

Circuito turístico en Villa El Chocón



ESTE PROYECTO CUENTA
CON EVALUACIÓN DE IMPACTO



Esta iniciativa está orientada a desarrollar el potencial turístico de Villa El Chocón e integrar a la Central como parte del atractivo del lugar. También apunta a reforzar el excelente vínculo de la Central con la comunidad y la municipalidad, favoreciendo el desarrollo económico de la comunidad de Villa El Chocón y mitigando un riesgo ya identificado, al desalentar el uso del Río Limay como espacio turístico en temporada alta, ya que –por operación de la Central– su caudal de agua puede elevarse en un muy corto período de tiempo hasta el doble o el triple su caudal.

El proyecto fue concretado gracias a un diagnóstico sobre la situación actual del lugar, con el delineamiento de tres circuitos de turismo –Circuito de la Energía, de los Dinosaurios y de La Villa–, con el diseño y la realización de cuatro niveles de cartelería informativa y la reapertura de visitas guiadas turísticas a la Central. Enel Generación El Chocón contribuyó con el diseño total de los circuitos y en la construcción y colocación de tres de los cuatro niveles de cartelería, en alianza con:

- > Comunidad de Villa El Chocón
- > Municipalidad de Villa El Chocón
- > Ministerio de Turismo de Neuquén.
- > Catastro de Neuquén
- > Enel Generación El Chocón (a través del contratista Potenciar Comunidades y Sostenibilidad Argentina)

Apostando una vez más a la movilidad sostenible, se donaron a la Municipalidad de El Chocón, cinco bicicletas eléc-

tricas para ser colocadas en un espacio de común acceso dentro de la villa para el uso de turistas y estudiantes. Villa El Chocón tendrá el primer stand de bicicletas eléctricas de la Argentina de uso gratuito.

Programa Apoyo a microemprendedores

Edesur apadrina a una entidad que nuclea microemprendedores en situación de vulnerabilidad o desempleo, ubicados dentro de su área de concesión, para favorecer su desarrollo económico.

La compañía colabora con un aporte de dinero para la compra de herramientas o equipos (como amasadoras, heladeras, soldadoras) para su desarrollo laboral a través de la asociación civil Mejor es Dar. Esta institución mapea aquellos microemprendedores con alto potencial de crecimiento y luego les hace un seguimiento anual que mide, por un lado, su desarrollo, y por el otro, la cobrabilidad y el consumo eléctrico después de la intervención. **Durante 2020 fueron apadrinados 6 emprendedores, con un total de 44 beneficiarios.**



Cursos de electricidad para clientes

Se continuaron los cursos de electricidad básica para clientes, en alianza con la Universidad Tecnológica Nacional (UTN). Dado el contexto de emergencia sanitaria se realizaron bajo modalidad virtual –videoconferencias interactivas–, la capacitación se llevó adelante con 24 h de instrucción, durante seis semanas. La alianza está destinada a promover el conocimiento sobre electricidad a más personas para minimizar los riesgos de accidentes en sus hogares, a la vez de sentar las bases para el desarrollo de un oficio. Se propone, a quienes fueron parte de esta primera instancia, continuar su formación con un curso de electricidad avanzada dictado por la misma institución. **En 2020, 187 personas resultaron beneficiarias.**

Talleres de electricidad para técnicos de barrios populares

En el marco del Plan Verano, durante el año también se continuaron los talleres que dicta UTN para electricistas que efectúan el mantenimiento eléctrico en las redes de

barrios carenciados. Cada curso teórico-práctico se desarrolló en las instalaciones de Edesur en el predio educativo Roca. Los cursos fueron presenciales, de diez jornadas cada uno (60 h), pero de acuerdo con los protocolos por COVID-19, por ello se realizaron con asistencia reducida a un máximo de ocho participantes. **El total de capacitados durante el año fue de 33 personas.**

Acciones de reciclado con cooperativas y aliados

	Institución aliada	Beneficiarios
Enel Generación Costanera		
1724 kg de plásticos, vidrio y cartón reutilizados	GEA Sustentable	76 beneficiarios
Reutilización de madera en la comunidad	N/A	300 beneficiarios
Enel Generación El Chocón		
121.2 kg de plástico reutilizado	Cooperativa Dangen, a través de Programa Municipal	32 beneficiarios
39.4 kg de RAEEs reutilizados		

5.4 Educación de Calidad



2.221
BENEFICIARIOS

Curso Transición Energética Online

El curso está orientado a estudiantes de los últimos años de las escuelas técnicas de las especialidades energías renovables, electromecánica, electricidad, electrónica y construcciones. Junto a los docentes, los jóvenes acceden a contenidos que enriquecen su formación curricular sobre temas como el contexto energético mundial, la transformación del sistema eléctrico y los avances respecto de las distintas fuentes de energía renovable. En una alianza público-privada con el Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires y de la Provincia de

Buenos Aires, el curso **se dictó en 57 escuelas secundarias técnicas, alcanzando a 934 estudiantes en esa jurisdicción. Asimismo, 84 estudiantes de 4 escuelas en Neuquén recibieron el curso a través de Enel Generación el Chocón.**



Reutilización de maderas en Enel Generación El Chocón



ESTE PROYECTO CUENTA
CON EVALUACIÓN DE IMPACTO

	Institución aliada	Beneficiarios
20 Tn de madera reutilizados en seis instituciones	Cooperativa Lilikelen, CFP 406, EEST Nro. 1, EEST Nro. 4, EEST Nro. 8; y EEST UNQui.	1.203 beneficiarios

5.5 Otras iniciativas con la comunidad

Reciclaje con impacto social



60
BENEFICIARIOS

Institución aliada		Beneficiarios
Enel Generación Costanera		
10 Tn de papel reutilizado	Fundación Garrahan	12 niños alojados en Casa Garrahan
11 kg de tapitas reutilizadas		
Enel Generación El Chocón		
142,41 kg de papel reutilizados	Neucor SRL	44 beneficiarios

Campaña de niños desaparecidos



664
BENEFICIARIOS

Edesur continua con su compromiso con la difusión de niños desaparecidos, compartiendo fotos y datos útiles en sus redes, sitio web y facturas para llegar a más personas con la búsqueda. Con esta iniciativa, la compañía contribuyó al hallazgo de 644 niños y niñas.

ACELERADORES DEL CRECIMIENTO

Compromiso con la innovación y la transformación digital



ODS 9 LANZAMIENTO DE IDEA HUB ARGENTINA

800 cápsulas y cursos de innovación impartidos.

ODS 11 DIGITALIZACIÓN EN GENERACIÓN TÉRMICA

Utilización de Smart Glasses para la asistencia remota en mantenimiento en las plantas.

ODS 13 ECONOMÍA CIRCULAR EN LA CADENA DE VALOR

Contratos con requerimientos de circularidad a proveedores

ODS 17 COMITÉ TÉCNICO DE IRAM PARA LA ECONOMÍA CIRCULAR

Participación activa en el Comité para el desarrollo de la Norma

Temas materiales

- Creación de valor económico y financiero
- Involucramiento con las comunidades locales
- Ecosistemas y plataformas
- Descarbonización de la matriz energética
- Innovación y transformación digital

6. INNOVACIÓN

103-2, 103-3

6.1 Camino hacia la innovación

Enel apuesta a la innovación como pilar fundamental para lograr la sostenibilidad en el largo plazo: porque la sostenibilidad necesita de una innovación constante, y, a su vez, la innovación –para ser realmente útil– debe ser sostenible. Es por eso que Enel concibe la innovación y la sostenibilidad como unidas e interdependientes, y es así como acuña el concepto de **innovability**. Con este objetivo combinado como meta, Enel promueve propuestas y soluciones para acompañar el desarrollo de nuevas tecnologías y abrir nuevas oportunidades.

6.2 Lanzamiento de Idea Hub en la Argentina

A comienzos del 2020 se lanzó Idea Hub Argentina cuyo objetivo es promover y difundir la cultura, el conocimiento y los comportamientos de innovación abierta, compartiendo herramientas y metodologías que faciliten la adopción de procesos innovadores por parte de todos los colaboradores. Implementa a nivel nacional la visión, misión y estrategia de la Unidad Holding de Cultura de la Innovación Abierta e Idea Hub.

Visión:

- > Hacer de la innovación el trabajo diario de todos.

Misión:

- > Promover y difundir la cultura, el conocimiento y los procesos de Innovación Abierta internos.
- > Difundir metodologías para mejorar la innovación.
- > Promover y gestionar el emprendimiento corporativo.
- > Promover y gestionar la innovación abierta, incluyendo scouting de startups, empresas y tecnologías dentro de las verticales de negocio de la compañía.

Estrategia:

- > Proporcionar herramientas que faciliten la adopción de procesos innovadores.
- > Promover el aprendizaje mediante un enfoque que permita a las personas pensar y actuar de manera diferente.
- > Apoyar a la empresa en la resolución de desafíos (problemas u oportunidades nuevas) con metodologías de innovación.

Para llevar a cabo su misión, impulsa en todo Enel Argentina programas corporativos específicos diseñados a nivel global:

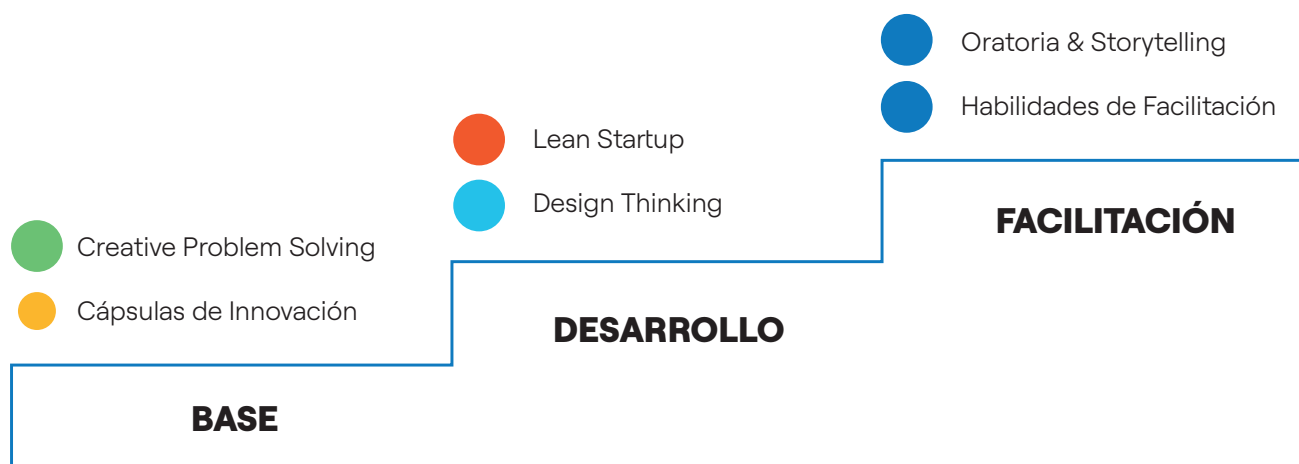
Innovation Academy

Innovation Academy tiene como objetivo difundir metodologías de trabajo innovadoras basadas en la creatividad, el desarrollo de ideas, la colaboración, la atención al cliente y la escucha activa para guiar el cambio de Enel a partir de las personas en Enel.

Está dirigida a todos los colegas de Enel que quieran experimentar y mejorar sus competencias de innovación. Ofrece cursos organizados en tres niveles:

- 1. Base:** compuesta por el curso de Creative Problem Solving ('Resolución Creativa de Problemas') y las Cápsulas de Innovación, que proveen las herramientas recomendadas como punto de partida.
- 2. Desarrollo:** con los cursos de Design Thinking (taller para crear soluciones adaptadas a las necesidades reales) y Lean Startup (para aprender a identificar y desarrollar un producto o servicio comercial sostenible).
- 3. Facilitación:** orientado a diseminar las habilidades necesarias para liderar y coordinar procesos de innovación, con talleres de oratoria y storytelling.

Innovation Academy – Niveles



Durante 2020, se trabajó en la fase Base mientras que para 2021, se prevé dar curso a la fase Desarrollo.

Cápsulas de Innovación

Como parte de la Academia de innovación, en 2020 se implementaron las Cápsulas de Innovación: módulos breves (webinars de dos horas) de formación y metodologías disruptivas, que estimulan la capacidad creativa y el espíritu colaborativo de los equipos. En total fueron siete las cápsulas ofrecidas que contaron con una gran participación de colegas de todas las empresas y áreas de Enel.

- > **COVID-19, el gran Cisne Negro:** webinar introductorio que presenta metodologías y herramientas de innovación y prospectiva para transformar desafíos en oportunidades.
- > **Innovación y Prospectiva:** webinar orientado a dar a conocer metodologías y herramientas claves de desarrollo y a desplegar capacidades como el pensamiento sistémico, la percepción e interpretación de señales y la identificación de oportunidades para innovar, esenciales para la toma de decisiones en entornos de alta incertidumbre y volatilidad, y dominados por el desarrollo tecnológico.
- > **Innovación Sustentable:** webinar que apunta a mostrar la innovación como fuerza propulsora de la sustentabilidad de los negocios, con la ayuda de tecnologías y de herramientas para analizar escenarios futuros.

- > **Tecnologías Exponenciales:** webinar destinado a activar la innovación como recurso potenciador de negocios y a acercar claves para analizar impactos, riesgos y oportunidades futuras, para mapear tendencias de innovación exponencial, particularmente aquellas que presentan el mayor desafío.
- > **Creatividad e Innovación:** webinar para el desarrollo de la creatividad, introduciendo la técnicas de solución creativa de problemas y ejercicio de visualización creativa que integra conceptos de las dos cápsulas anteriores.
- > **Innovación Abierta:** webinar para activar la innovación abierta como fuerza propulsora de los negocios, mediante la captación y gestión de talento de compañías, startups, investigadores e individuos.
- > **Emprendimiento Corporativo:** webinar destinado a despertar la actitud emprendedora de los asistentes y proveer herramientas generales para el desarrollo emprendedor.

Durante el año, también se adoptaron metodologías de co-creación virtual como mural y herramientas y contenidos específicos diseñados para maximizar la experiencia bajo la nueva modalidad de trabajo remoto.

Durante 2020 participaron de la Academia de innovación más de 250 colaboradores que asistieron a un total de más de 800 cápsulas y cursos.

Embajadores de innovación, un rol clave para la innovación constante

En 2020 Enel lanzó la convocatoria para la postulación de los Embajadores de innovación, cuyo papel es promover la cultura de la innovación abierta dentro de la organización. Del total de los inscriptos, fueron seleccionados 21 embajadores, que actualmente se encuentran en la etapa de capacitación y podrán comenzar a ejercer su rol. Estos Embajadores conformarán una red transversal y se encon-

trarán en todos los niveles de la organización a partir de marzo de 2021.

Su rol es motivar la participación en iniciativas de innovación en cada una de las áreas de la compañía, y promover la generación de ideas y el cambio de pensamiento para crear una nueva forma de trabajar a través de las diferentes metodologías de innovación. Además, tiene la función de acompañar al equipo de la unidad Idea Hub Argentina en la ejecución de los programas corporativos ideados internacional o localmente.



Open Innovability, el poder de la inteligencia colectiva

Open Innovability es la plataforma de crowdsourcing creada por el Enel para reunir soluciones innovadoras y sustentables de todo el mundo. Además, fomenta la participación e iniciativa de todos los colaboradores que quieran aportar ideas y soluciones a desafíos de la compañía –tanto locales como internacionales, dentro de las verticales de negocio–, apalancados a su vez en los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Así, la plataforma promueve y gestiona la innovación abierta, incluyendo periódicamente desafíos vinculados al negocio y poniendo a disposición un canal para la postulación directa y espontánea de emprendedores, startups y empresas, para el scouting de tecnologías.

Inscripción y participación de cerca de 120 personas desde Argentina.

Desafío Enel por Argentina

Durante 2020, Enel Argentina puso la plataforma a disposición de colaboradores y terceros para que toda persona interesada pudiera aportar soluciones relacionadas con la pandemia por COVID-19 y sus consecuencias sociales, económicas y ambientales.

Como resultado, 31 colaboradores presentaron ideas y 4 finalistas se presentaron ante el Country Manager.

Entre las ideas planteadas, una se orientó al mantenimiento del contacto interpersonal entre los colaboradores en el contexto de trabajo remoto. Mediante la creación del grupo virtual EnRed –un espacio informal, lúdico y flexible– los colaboradores pudieron expresarse de diversas maneras y compartir sus experiencias durante la cuarentena.

Enel Idea Factory

Contamos con un conjunto de metodologías de innovación con el fin de ayudar a todos los colegas del país, de cualquier empresa o área de Enel Argentina, a encontrar nuevas soluciones – con el apoyo de la red de innovation ambassadors– para resolver los desafíos del negocio. Las metodologías que se emplean son *Creative Problem Solving*, *Design Thinking* y *Lean Startup*, aprendidas en la *Innovation Academy*.

Iniciativas externas y participaciones

En articulación con organizaciones e instituciones reconocidas, Enel Argentina desarrolla espacios de innovación para la formación de públicos internos y externos. Entre ellas, en 2020 se organizaron los siguientes encuentros y talleres de mentoreo:

- > Webinar sobre innovación abierta para la Asociación de Emprendedores Argentina (ASEA) con más de 300 asistentes y 570 reproducciones.
- > Webinar “COVID 19, el Gran Cisne Negro” para colegas de Enel en otros países y evento Innovatur (innovación en turismo) del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- > Webinar “Innovación Abierta” para colegas de Enel en otros países y evento de innovación de la Bolsa de Comercio de Rosario.
- > Red de Innovación Local: Mentoreo y taller de planificación estratégica utilizando metodologías creativas y herramientas de cocreación virtual.

7. TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y CIBERSEGURIDAD

102-15, 103-2, 103-3

La digitalización está cambiando la forma en que se produce, distribuye y consume la energía. En este marco, Enel experimenta la transición energética teniendo en cuenta los siguientes objetivos: generar energía más sostenible, y utilizar la energía de manera más amigable con el planeta. Así, la transformación digital es clave para ayudar al sector eléctrico a un desarrollo más sustentable.

7.1 El camino hacia la transformación digital

La transformación digital permite reorganizar la metodología de trabajo para lograr resultados más eficientes y brindar un servicio que sea compatible con un cliente cada día más digitalizado.

Inmersos en un contexto donde la búsqueda de soluciones se vehiculiza a través de distintos dispositivos electrónicos, y hoy más que nunca a partir del contexto generado por la pandemia, la adaptación de la empresa al cliente actual exige que la digitalización de procesos y la puesta en práctica de herramientas innovadoras permitan dar respuestas satisfactorias a ese contexto de forma rápida y segura.

La emergencia sanitaria por COVID-19 ha impuesto cambios en las costumbres a nivel global. El respeto de los protocolos de distanciamiento social y de las precauciones necesarias para evitar la difusión de los contagios ha llevado a repensar la vida cotidiana. Es así como en la actualidad la innovación y la tecnología están cumpliendo un rol muy importante para transformar las limitaciones en nuevas oportunidades.

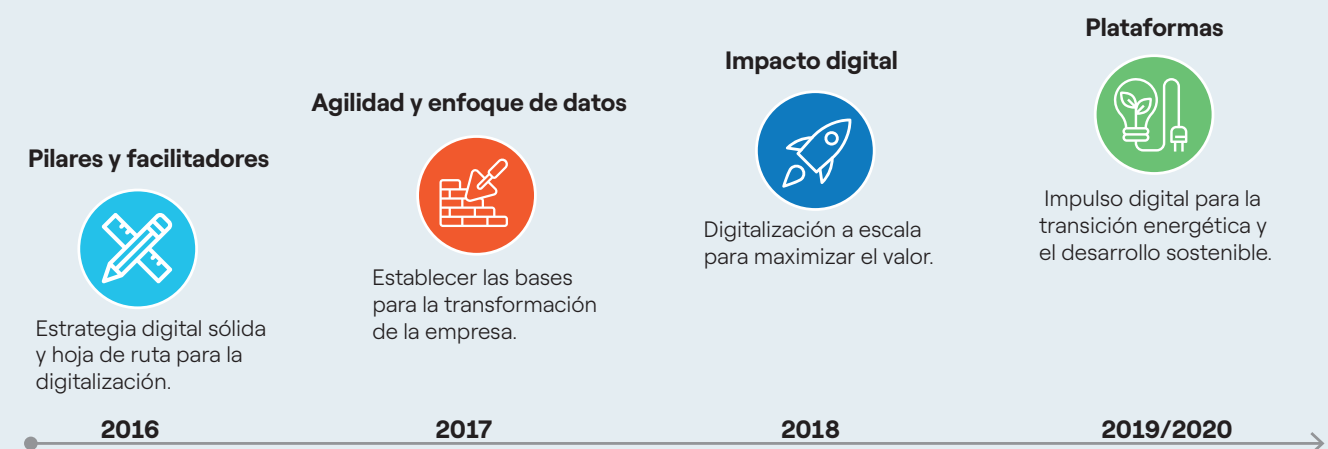
En este marco, la generación y la distribución eléctrica se combina con tecnologías de información que proporcionan datos tanto a empresas como a consumidores generando ventajas en el aprovechamiento y consumo para ambas partes.

Los datos se transforman así, en un activo valioso para la toma de decisiones que conduzcan a un futuro de abastecimiento energético sostenible a largo plazo.



7.2 Estrategia de transformación digital

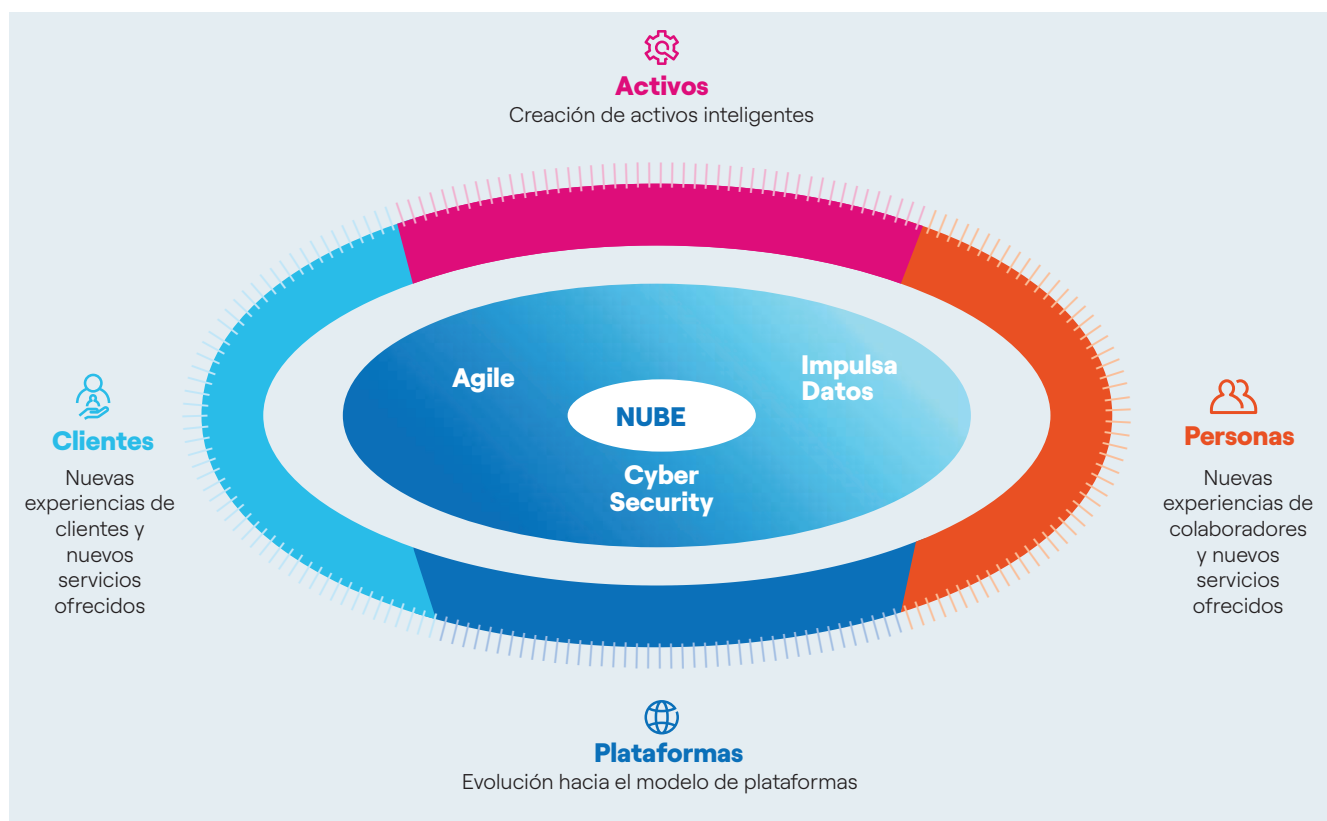
A partir de 2016, Enel comenzó a construir su estrategia de transformación digital con los objetivos de lograr la transición energética, maximizar los ingresos y lograr la excelencia operativa.



Pilares de la transformación digital

Enel experimenta una evolución en la forma de abordar soluciones en materia de transformación. En este contexto, el camino de la digitalización presenta diferentes pilares de acción (Activos, Personas, Plataformas y Clientes), que se interrelacionan entre sí para el logro de los

objetivos, y que tienen como marco componentes claves: la nube ("Cloud" por su nombre en inglés), la ciberseguridad, la metodología Agile y la información para la toma de decisiones (Data Driven).



Comité de Transformación Digital y Gestión de Demanda

Con la participación de todas las áreas de Enel y ad-

ministrado por el área de Digital Solution, se conformó el Comité de Transformación Digital para dar continuidad al trabajo colaborativo y coordinado entre áreas, en materia de digitalización de procesos y transformación digital de Enel.



7.3 Activos inteligentes

Enel trabaja con foco en la eficiencia económica y ambiental. En efecto, una de sus prioridades estratégicas es la optimización de activos. Dado que una infraestructura eléctrica robusta es fundamental para asegurar el crecimiento sostenible de las ciudades y la transición energética hacia energías limpias, las compañías buscan innovar de forma continua para operar plantas de generación eléctrica digitalmente integradas.

7.3.1 Digitalización y rediseño en la generación de energía

El Grupo ha lanzado una serie de programas de digitalización con el objetivo de incrementar la eficiencia y la rentabilidad de las plantas de generación. El programa está basado en la digitalización y el rediseño ("re-thinking" por su sigla en inglés) de procesos y actividades, y el desarrollo y la dotación de nuevas herramientas digitales que revolucionan la forma de gestionar los negocios.



Uso de Smart Glasses en Central Dock Sud

Central Dock Sud fue la primer central del mundo Enel en aplicar la tecnología "realidad aumentada con Smart Glasses (anteojos inteligentes). Durante el confinamiento algunas de las acciones de mantenimiento programadas pudieron ser reprogramadas pero no así la reparación de una falla intempestiva que impedía la generación. La asistencia en modalidad remota transformó la emergencia en una oportunidad para innovar. Dado que los técnicos expertos no podían llegar a las instalaciones por el aislamiento social, la reparación se realizó con soporte remoto mediante

Estas son algunas de las principales acciones implementadas en el período 2020:

Utilización de drones

Enel Generación Costanera y Central Dock Sud impulsan la iniciativa de utilizar drones para actividades relacionadas con la función de Operaciones y Mantenimiento. La inteligencia artificial aplicada al reconocimiento de imágenes garantiza el análisis autónomo de las inspecciones en el campo y reduce el riesgo que antes asumía el personal al realizar inspecciones oculares en altura, áreas de alta temperatura y lugares confinados. Ahora, una plataforma de drones apoya la gestión integrada de la flota y las actividades de los dispositivos con que se realizan inspecciones internas y externas. Para la implementación, se capacitó y certificó al personal para realizar un uso apropiado y acorde a las normas locales dispuestas por la Administración Nacional de la Aviación Civil (ANAC).

el uso de Smart Glasses y la interacción con personal de forma virtual localizados en diferentes lugares del mundo.

Para el desarrollo de las actividades se implementaron cuatro dispositivos Realwear® con altísimas funcionalidades técnicas tales como la cancelación del ruido, cámara de fotos de alta definición estabilizada y control vocal, integrando a nivel de software aplicaciones Microsoft.

Adicionalmente al mantenimiento con los Smart Glasses se instalaron cámaras de alta definición en lugares estratégicos para la visualización y monitoreo del proceso técnico.

Para el archivo de datos, se creó una data room en One-Drive con acceso seguro. De esta manera, un técnico on-site puede cargar las imágenes tomadas en tiempo real, y ponerlas a disposición para el equipo responsable de la interrupción. Mediante estas herramientas digitales, en Dock Sud fue posible desarrollar correctamente el mantenimiento de la planta en el contexto de aislamiento social por la pandemia por COVID-19.

La experiencia de esta planta en Argentina está siendo replicada en distintos lugares del mundo como por ejemplo, Italia y Rusia, siendo incorporada a los mantenimientos programados.

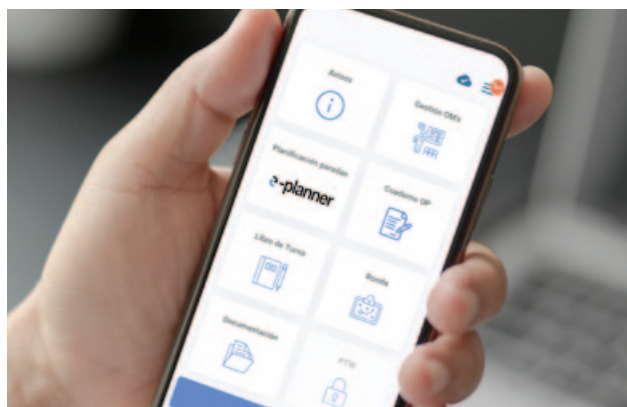
Contract Revolution en Central Costanera e Hidroeléctrica El Chocón

El Co.Re. (Contract Revolution) es una herramienta que se utiliza para digitalizar la información de los procesos en los que interactúan distintos proveedores, tanto para los contratos vigentes como para los futuros. El proveedor conforma su perfil de acuerdo con las necesidades del

contrato y las futuras contrataciones y evaluaciones. Se digitaliza toda la información para obtener la autorización e iniciar los trabajos en la planta. Se otorga al proveedor acceso remoto, seguro y segmentado a la documentación. Basada en el concepto de integridad y movilidad, esta herramienta será integrada al conjunto de herramientas digitales móviles para compartir la información y mejorar la calidad de los datos.

E-worker en Central Costanera y en Central Dock Sud

E-worker es una aplicación para teléfonos celulares que está disponible en los dispositivos del personal de Operaciones y Mantenimiento. Esta herramienta permite integrar, de manera rápida y sencilla, información de avisos de bitácora de jefes de turno y órdenes de trabajo. Para el personal de planta es útil en relación con la gestión de avisos y órdenes de mantenimiento, y respalda la planificación, programación, ejecución y contabilidad de las actividades.



7.3.2 Distribución de la energía

Nuevo sistema Trunking en Edesur

El moderno sistema de Telecomunicaciones Móviles Trunking permite incorporar las comunicaciones de voz al mundo digital permitiendo además la capacidad de geoposicionamiento

del personal de terreno, llamadas grupales e individuales, encriptación de datos y grabaciones integrales.

La eficiencia y tecnología avanzada del sistema aumenta la confiabilidad y la alta disponibilidad garantizando las comunicaciones durante las operaciones en la red y cámaras de transformación.

El nuevo sistema Trunking permite las comunicaciones de voz entre el Centro de Control y la operación en terreno y en las zonas de AT (alta tensión), MT (media tensión) y BT (baja tensión). Para el uso del personal en terreno se adquirieron 1.051 terminales de mano, 415 terminales para vehículos y 155 terminales de escritorio. Trunking está di-

mencionado para conectar hasta 8.000 terminales de datos para telemetría y comando de las estaciones de Media Tensión. Con este sistema se reemplaza al actual trunking (instalado en 1996), ya obsoleto, con altos índices de falla y discontinuado por el fabricante.



Digitalización de inspecciones de hurto y pérdidas de energía

Enel desarrolla herramientas digitales para optimizar el control de hurtos y pérdida de energía. En 2020 desarrolló un tablero que permite georreferenciar a los clientes morosos dentro del área de concesión, e identificar la magnitud de la deuda en el mapa y clasificarlos por el tipo de actividad o rubro al cual pertenecen. Además, posibilita realizar inspecciones de hurto de energía y rastrear si ya

han recibido alguna compensación por multas de calidad de servicio.

Para ello, se realizó un relevamiento de principio a fin del proceso de inspecciones y pérdidas a fin de evaluar la factibilidad de realizar tableros en Power BI.

1.000
INSPECCIONES MENSUALES

7.4 Personas

Enel Argentina desarrolla e implementa nuevas herramientas para gestionar la información y la eficiencia de las tareas diarias de sus colaboradores. La innovación y la actualización constante de la tecnología y los procesos en el trabajo son indispensables para la mejora continua del servicio.

7.4.1 Nuevos desarrollos durante la pandemia por COVID- 19

Trabajo remoto. Adaptación a SmartWorking para más de 1.500 personas, con pasaje de modo de trabajo de asistencia técnica hacia modalidad remota.

Implementación del portal EMMA. portal web y aplicación de reserva de puestos de trabajo para cuando llegue el momento de reintegrarse al trabajo en las oficinas.

Proyecto de e-Round. Se implementó luego de la ejecución de la prueba piloto del sistema para fortalecer las

medidas de prevención y protección de los trabajadores de Enel Argentina. El sistema facilita y apoya la aplicación de la distancia social y los contactos controlados, las dos medidas principales y complementarias necesarias para el desempeño de las actividades de seguridad. E-Round se desarrolla para las personas que trabajan en terreno, principalmente para el cumplimiento del distanciamiento social necesario (dos metros) con los equipos de trabajo.

Plataforma para procesos de viajes. Implementación de E-Travel, portal web y aplicación para que los viajeros de Enel puedan autogestionar los viajes de manera estandarizada con las políticas globales.

Aplicación para celulares HR Global Portal. Plataforma para gestión de recursos humanos, como registros de bajas médicas, vacaciones, trabajo remoto, novedades, recibos de sueldo de cada una de las personas. Ahora también accesible desde teléfonos celulares.

Firma Digital. Sistema GoSign, aplicación para la aprobación de documentos electrónicos, autoproducidos y provenientes de otros sistemas. Brinda servicios de firma electrónica y digital.

7.4.2 Evolución hacia el modelo de plataformas

E4E Evolution for Energy

El proyecto E4E (Evolution for Energy) fue diagramado y preparado durante 2019 y lanzado formalmente a inicios de 2020. E4E se convirtió en uno de los principales sistemas de gestión y reemplazó a los anteriores módulos de SAP. Del trabajo realizado en 2020, se pueden destacar los siguientes hitos:

- > El proyecto se implementó en 11 sociedades en Argentina (Enel Generación Costanera, Enel Generación El Chocón, Gas Atacama, Enel Trading, Enel X Argentina, Enel Green Power, Parque Eólico Pampa, Hidroinvest, Enel Argentina, Central Dock Sud, Inversora Dock Sud).
- > Participaron 120 personas en todas las fases del proyecto.
- > Se realizaron 119 workshops para definir los diseños de los procesos.

- > Se ejecutaron 146 sesiones para realizar testeos unitarios e integrales de los desarrollos.
- > Se realizaron 61 sesiones para capacitaciones a usuarios finales.
- > La fase final fue 100 % implementada: se logró la finalización del proyecto.

Plataforma PI

PI es una es una plataforma que captura datos en tiempo real y compara el desempeño de diferentes plantas. Permite mejorar la inteligencia operativa, alimentando todos los procesos, y monitorear activos en tiempo real. Durante 2020 se implementó la plataforma en Enel Generación El Chocón y Arroyito.

Plataforma RDD (Recaudación Digital Directa) Latam

La plataforma RDD (Recaudación Digital Directa) es una solución que soporta integralmente el proceso de recaudación y permite procesar pagos de los productos y servicios que Enel brinda. En 2020 se implementó la primera fase, que integró la plataforma al flujo de recaudación por débito automático en cuenta o tarjeta y así generó el nexo entre los recaudadores y los sistemas de facturación de la compañía y una plataforma única de gestión y control de la cobranza por este canal.

7.5 Mejoras para la atención y experiencia de clientes

7.5.1 Plataforma Data Lake para formación de tableros en áreas de Market

Data Lake es una plataforma para almacenar, resguardar y modelar todo tipo de información del negocio a través de herramientas de Business Intelligence, las cuales están orientadas al análisis de datos históricos para corrección de errores operativos. En 2020 se desarrollaron las interfaces automáticas necesarias para subir la información al

Data Lake de Market Argentina. Esta información permite conocer mejor el mercado y el consumidor, de cara a poder realizar estrategias basadas en el conocimiento de estos, con comunicaciones cada vez más personalizadas, es decir, centralizando en el cliente.

7.5.2 Proyecto de Digitalización de las plataformas en la Argentina

Se lanzó y estableció el nuevo alcance del proyecto de Digitalización de Plataformas de Market. Incluye el plan de reingeniería de procesos para la plataforma de recaudación, facturación, atención comercial y cobranzas de clientes tarifa residencial.



De esta forma, se profundizó en el nuevo modelo operativo de digitalización enfocado en los datos y se promovió el cambio cultural en toda la gerencia de Market enfocando a las personas en el desarrollo de tableros para el análisis de datos. Esto permite potenciar la información, entender su comportamiento y tomar decisiones en tiempo oportuno.

Mejoras plataforma SAP IS-U (Billing)

Se implementó en 2020 un nuevo impresor de facturas de Tarifa 2 y Tarifa 3. Una solución que permitirá escalar a clientes de Tarifa 1 cuando se implemente Pangea T1. En 2021 habilitará la optimización de tiempos de atención al cliente

Sistema Información de Procesos (SIP)

El sistema de control de procesos es un conjunto de tableros (dashboards) para el control de los procesos de negocio mediante el cual se puede ver cómo navega un cliente entre los diferentes sistemas y procesos. Se encuentra activo para medianos y grandes clientes.

Entre los tableros que contiene están:

- > **Flujo de lecturas:** Permite el control cliente a cliente del proceso de lecturas.
- > **Flujo de facturación:** Permite el control cliente a cliente del proceso de facturación.
- > **Flujo de cobranza:** Permite el control cliente a cliente del proceso de cobranza.

- > **Indicadores y reportes:** Muestra indicadores de lectura, facturación y cobranza para el control diario.
- > **Recaudación:** Muestra la recaudación diaria, mensual y anual.
- > **Morosidad:** Permite el control y seguimiento de la morosidad de la compañía.

- > **Ingresos por recaudación:** Muestra los ingresos de la compañía.

El SIP es de uso diario para información y gestión de diferentes áreas, tales como, Market, Operaciones Comerciales de la red de distribución, Digitalización, entre otras.



Nueva plataforma de gestión de cliente: Salesforce Care

Edesur implementó esta plataforma destinada a mejorar exponencialmente la atención y gestión de clientes basados en la digitalización. Se migraron los procesos de aten-

ción comercial de clientes residenciales (Tarifa 1) y se capacitó a más de 500 operadores de los centros de atención telefónica para comenzar a utilizar la plataforma Salesforce en todos los procesos de atención. De esta manera, quedó consolidada toda la atención comercial y técnica.

Tablero de monitoreo online para electrodependientes y clientes sensibles

El tablero *online* para monitoreo en tiempo real del proceso de emergencias permite ver End-to-End, desde el ingreso en la plataforma de gestión de clientes, Salesforce hasta la actividad en terreno. Se utiliza para analizar el correcto flujo de información de reclamos entre la plataforma de gestión de clientes, Salesforce y la base de gestión de incidentes CERTA (Sistema de gestión de interrupciones OMS – Outage Management System). Es accesible en la in-

tranet, desde un browser para todos los usuarios internos relacionados con el centro de control operativo, el equipo de management de O&M (Operations&Maintenance) y la dirección. En esta herramienta, también se destacan controles sobre reclamos de clientes sensibles, como son las personas electrodependientes, los hospitales y centros de salud, y las sedes policiales. Permite también un detallado control de la asignación de cuadrillas por zona y localidad. Además facilita la revisión de documentos, (reclamos agrupados), por antigüedad y control de su asignación para la restauración del servicio.

Implementación de Elastik

Elastik es una herramienta para el monitoreo de los procesos de reclamos técnicos de clientes, que ayuda a realizar un apropiado registro en los sistemas técnicos y una correcta asignación de incidentes en el sistema de gestión de cuadrillas, lo que genera una más rápida resolución de los problemas. Estos monitores permiten al Centro de Control de Edesur contar con una mirada integral del proceso de atención a incidentes, un control en tiempo real de lo que está entrando en un tablero unificado, sin depender de entrar a cada sistema.

En *Elastik* también se desarrollaron e implementaron diferentes tableros para la correcta geolocalización de los reclamos técnicos, considerando el canal de entrada y las horas de antigüedad del reclamo. De esta manera, se visualiza en tiempo real el comportamiento de la cartera de clientes y la interacción con sus canales.

7.6 Ciberseguridad

La ciberseguridad se ha convertido en un tema global. En el Grupo, es uno de los pilares de la estrategia de digitalización. Es por esto por lo que Enel dispone de un modelo holístico y sistémico de actuación y gestión de la ciberseguridad, que abarca a todas sus empresas. Este modelo es promovido por la Alta Dirección y cuenta con la participación real de todas las áreas de negocio. Asimismo, Enel Argentina –como parte de Enel– dispone de una unidad global de Ciberseguridad que informa

directamente al CIO (Chief Information Officer) a través del CISO (Chief Information Security Officer), de modo que se agilice el proceso de toma de decisiones a nivel global, en un contexto en el que el tiempo de respuesta resulta fundamental.

Un enfoque basado en el riesgo hace de su análisis el paso básico de todas las decisiones estratégicas. Desde 2017, se está aplicando un nuevo modelo de gestión de riesgos cibernéticos válido para todo el Enel. Este modelo se basa en una metodología que se aplica a todos los tipos de sistemas informáticos (IT/OT/IoT), que identifica, prioriza y cuantifica los riesgos cibernéticos de seguridad asociados al uso de los sistemas, y que tiene el objetivo final de identificar y adoptar las acciones de seguridad más adecuadas para su minimización y mitigación.

7.6.1 La gestión de la ciberseguridad en Enel

Enel cuenta con un equipo de analistas informáticos, la Unidad de Ciberseguridad o Cyber Emergency Readiness Team (CERT) con capacidad para recopilar, gestionar e intercambiar información respecto de ciberseguridad. Desde 2018, cuenta con su Control Room dedicado a gestionar los incidentes cibernéticos y a activar la respuesta a emergencias cibernéticas para todas las empresas del grupo, incluidas las compañías de Enel Argentina. Cuando el CERT detecta un incidente que genera una situación de crisis que afecta a la continuidad del negocio, la rentabilidad de la empresa o su reputación, Enel Argentina lleva a cabo inmediatamente las acciones necesarias, de acuerdo con las políticas existentes sobre gestión de crisis y emergencias en seguridad.



Plan Operativo ante ciberataques en la Red de Distribución

El Plan Operativo ante Ciberataques de Edesur tiene como objeto indicar las coordinaciones y las primeras medidas técnicas para hacer frente a hechos que afecten a los sistemas IT y OT en el contexto de la unidad Operaciones y Mantenimiento que, en consecuencia, pongan en riesgo el equipamiento o la normal operación del sistema eléctrico de Edesur.

Esta instrucción operativa aplica a la división de Infraestructura y Redes, y se aplica cuando ocurre un incidente de

ciberseguridad. En esa situación, es necesario comenzar el procedimiento de gestión de emergencias.

Educación, formación y sensibilización sobre seguridad cibernética

Durante 2020, la Unidad de Cyber Security ofreció cursos de ciberseguridad dirigidos a todos los equipos de Enel. Además, durante el período de emergencia por la pandemia por COVID--19, se distribuyó información por varios canales de comunicación (principalmente la intranet). Además, a lo largo del año se llevaron a cabo 16 actuaciones de sensibilización sobre ciberseguridad a nivel global.

Objetivos Plan Sostenibilidad 2021-2023 de Enel Argentina

Como parte del Plan de Sostenibilidad, Enel tiene a la ciberseguridad como uno de sus pilares estratégicos. Su objetivo es el fortalecimiento de los procedimientos de seguridad para garantizar la protección de los recursos tecnológicos on line. Es así que, en este marco, se propone desafíos para seguir mejorando su desempeño e ir generando conocimiento.

- > Alcanzar 15 eventos de intercambio de conocimientos sobre seguridad cibernética para ser celebrados cada año en los próximos tres períodos.
- > Alcanzar 10, 12 y 14 ciber ejercicios dirigidos a los empleados de sitios industriales de todos los países en los que opera el Grupo, incluida la Argentina, para los años 2021, 2022 y 2023 respectivamente.

Seguridad de la información

La seguridad de la información comprende todas aquellas medidas de las personas, de las organizaciones y de los sistemas tecnológicos que permitan resguardar y proteger la información, orientados a mantener su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

La cooperación de los usuarios es esencial para la eficacia de la seguridad. Por lo tanto, Enel busca concientizar interna y externamente acerca de las distintas dimensiones en las cuales la información se encuentre. Se han planteado los siguientes objetivos:

- > Crear efectiva conciencia en los recursos humanos de la empresa sobre la necesidad de operar en forma segura los recursos informáticos que la empresa pone a disposición para cumplir con las actividades diarias asignadas.
- > Dotar al personal de conocimientos fácilmente aplicables que contribuyan a prevenir incidentes de seguridad de la información y que permitan a cada recurso humano saber por qué es importante su compromiso y participación para cumplir los objetivos de seguridad de la información avalados por la empresa.
- > Crear una cultura respecto a la integridad, confidencia-

lidad y disponibilidad de la información en la que todos comprendan la importancia de dar tratamiento adecuado a la información.

Iniciativas para mejorar la cultura de seguridad

- > Recordatorios para generar copias de seguridad de información
- > Consejos para la copia de seguridad de información
- > Medidas anti-phishing
- > Concientización sobre vishing
- > Prevención sobre el robo de identidad
- > Prevención de estafas online
- > Consejos para crear una contraseña segura
- > Consejos para la gestión seguridad de información
- > Seguridad de la información para ingresantes, curso de inducción
- > Workshops de concientización acerca de la protección de datos y la seguridad de información.



Data Protection Officer

En octubre de 2020, se designó la figura del Data Protection Officer en todas las compañías de Enel Argentina. Lo que se busca mediante la incorporación de este nuevo departamento es elevar el nivel de protección de los datos personales en las empresas de Enel. Con el aceleramiento de los negocios digitales propiciado por la pandemia por COVID-19, se ha visto la dificultad en garantizar la privacidad cuando los datos no están adecuadamente protegidos o se encuentran expuestos a distintos riesgos. Por ello, es menester adoptar medidas de mitigación tecnológica asociadas al riesgo de privacidad y para evitar un data breach.

Las siguientes son algunas de las funciones de la Data Protection Officer:

- > Arbitrar los medios para asistir a las diferentes áreas en temas de privacidad y *data protection*, dentro de la Argentina.
- > Asistir a las diferentes empresas de Enel Argentina en actividades que ayuden a mitigar los riesgos relativos a la protección de datos y al diseño de actividades de mitigación adecuadas.
- > Brindar soporte ante los requerimientos de la autoridad en materia de privacidad. En este marco, en diciembre de 2020 se realizó el relevamiento, la clasificación y el mapeo relacionado con los datos personales que se tratan en las compañías Edesur, Enel Argentina y Enel X (Data Mapping-Assessment). Es notable destacar que la clasificación se realizó sobre la base del Reglamento General de Protección de datos de la Unión Europea (*GDPR*, por sus siglas en inglés), que, al momento, es la normativa más de avanzada en la materia.

En total, se relevaron 694 tratamientos, proyectando para el año próximo continuar con el proceso.

En este mismo marco, se realizó la presentación del Proyecto Data Protection Governance ante el Country Manager y los directorios de las compañías. Desde este proyecto, que cuenta con el apoyo de la Alta Dirección, se realizó la capacitación sobre el tema a la primera y a la segunda línea de reporte. Durante el transcurso de 2021, se continuará el trabajo en esta línea.

Capacitaciones en seguridad de la Información

Desde el área de Seguridad de la Información y del departamento de Data Protection, se realizaron workshops sobre concientización acerca de la protección de los datos y seguridad de la información. Entre los objetivos principales se encontraban: comprender el valor que aportan la seguridad de la información y la protección de los datos y su uso responsable; resaltar la importancia para el negocio y para el desarrollo de la tarea diaria de los colaboradores, ofreciendo calidad a los procesos; y destacar la importancia de la Alta Dirección en este rol.

Las sesiones incluyeron exposiciones teóricas, intercaladas con instancias de participación, donde se relevó *feedback* de los participantes con ejemplos de su trabajo diario.

199
PERSONAS CAPACITADAS

8. ECONOMÍA CIRCULAR

103-2, 103-3, 201-2, 203-1, 203-2

8.1 Posición de Enel sobre economía circular

El enfoque de la economía circular funciona como un paradigma para reevaluar el modelo de desarrollo actual y combinar innovación, con competitividad y sostenibilidad, de manera de poder responder a los principales desafíos ambientales y sociales de la actualidad.

En línea con el modelo Open Power, Enel ha implementado este enfoque sistemáticamente contando con colaboraciones y contribuciones de las partes interesadas externas. De esta forma, Enel ha impulsado y continúa

El enfoque circular es el paradigma de trabajo con el que el Enel está trabajando a lo largo de su cadena de valor en base a los lineamientos de la filosofía Open Power. Se encuentra presente en las prácticas cotidianas de todas las unidades de negocios del Grupo con el objetivo de desarrollar acciones con criterios de circularidad que tengan impacto positivo económico, ambiental, social y cultural.

alentando esta transición con el objetivo de lograr, además del impacto positivo desde los postulados ambientales y sociales, claros beneficios comerciales derivados de los siguientes factores:

- > nuevos ingresos por la recuperación del valor de activos y materiales o el desarrollo de nuevos servicios;
- > la reducción de costos y riesgos por medio del rediseño de insumos circulares y la recuperación de valor, y
- > el foco en la innovación, gracias a las mejoras continuas que exige el enfoque de la economía circular.

La visión de la economía circular se basa en los siguientes pilares, que definen las áreas y los métodos de aplicación:



Inputs circulares: uso de fuentes de energía renovable, material reutilizado o reciclado.



Extensión de la vida útil: diseño modular, mantenimiento predictivo, reparación.



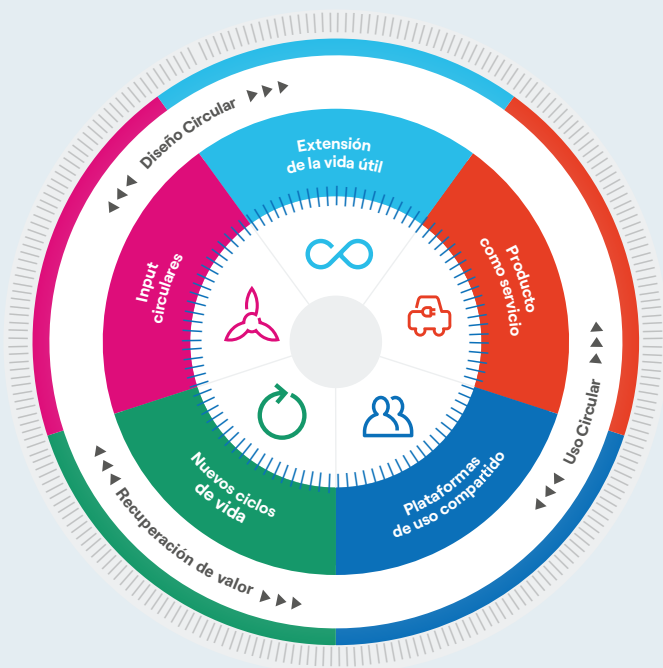
Plataformas de uso compartido: más usuarios comparten un mismo activo y aumentan el factor de utilización.



Producto como servicio: venta de un servicio asociado a un producto en vez del producto en sí mismo.



Nuevos ciclos de vida: mantenimiento del valor mediante reutilización, reciclaje y upcycling.



8.1.1 Gestión de la economía circular

Comité de Economía Circular

El comité de economía circular trabaja en la identificación y la aplicación de proyectos específicos bajo un modelo circular. Se trata de un espacio de debate, desarrollo e innovación para la implementación activa de la economía circular en la empresa.

Conformado por 18 colaboradores de las empresas del Grupo, el comité trabaja como unidad transversal a todo el negocio. Estos actúan como referentes y promotores de la mirada circular en la dinámica diaria del trabajo de los equipos, así como del desarrollo de las métricas para la identificación de oportunidades dentro de Enel.

Comité técnico para el desarrollo de la norma ISO de economía circular

Enel Argentina participa del comité local organizado por IRAM (organismo miembro de la ISO para la Argentina) para el desarrollo de la norma ISO de economía circular. Esta norma tiene como objetivo generar el marco de referencia para la economía circular, así como la orientación, las

herramientas de apoyo y los requisitos para la implementación de actividades en el ámbito empresarial.

A través de éste participa en mesas globales de discusión sobre la ISO/TC 323 "Economía Circular", integradas por expertos del sector público, privado y académico de más de 65 países.

Circularidad en la cadena de valor

Enel integra en su enfoque de economía circular, el proceso de adquisición de bienes y servicios como eslabón fundamental en la implementación de las estrategias corporativas que integran a la sostenibilidad a todo el negocio. Esta tiene como objetivo adquirir bienes, trabajos o servicios que tengan como objetivo, reducir o evitar los impactos ambientales y la creación de residuos durante su ciclo de vida.

Todo lo que una empresa adquiere un componente importante de su circularidad general, tanto en términos de información –para evaluar el impacto general de su negocio– como en un sentido transformador, es decir, la medida en que se maximiza la reutilización y el reciclaje. Se pueden probar soluciones nuevas y más circulares mediante un enfoque de circularidad por diseño realizado en colaboración con los proveedores, de modo de rediseñar la cadena de valor en su conjunto.

En este sentido, se ha comenzado a trabajar en una estrategia de compras circular, orientada a la compra de bienes, obras o servicios basada en tres acciones fundamentales:

- > **Comprometer a los proveedores:** incentivar a los proveedores en los procesos de licitación para aumentar su compromiso con la transición a la economía circular a través de la calificación que se les realiza.
- > **Definir métricas y KPI:** medir, evaluar y validar los indicadores sobre economía circular resultantes del ciclo de fabricación de un producto.
- > **Innovar juntos:** poner en marcha proyectos innovativos en conjunto, con el fin de revisar los procesos de producción y compra para asimilarlos al modelo de economía circular.

K de Economía Circular²³

En los procedimientos para licitaciones, se incluyen factores que otorgan una recompensa, los llamados “K de circularidad”, un conjunto de requisitos relacionados con aspectos de economía circular aplicables a la evaluación de la oferta.

8.1.2 Desarrollo hacia un modelo sostenible

Desde 2019, el Grupo Enel Argentina impulsa un cambio hacia la economía circular. En 2020, se formaron equipos con expertos en varios países de Latinoamérica y se estableció, como uno de los principales focos, disminuir las brechas de conocimiento sobre este modelo e impulsar en los colaboradores la estrategia y la visión de la compañía.

6

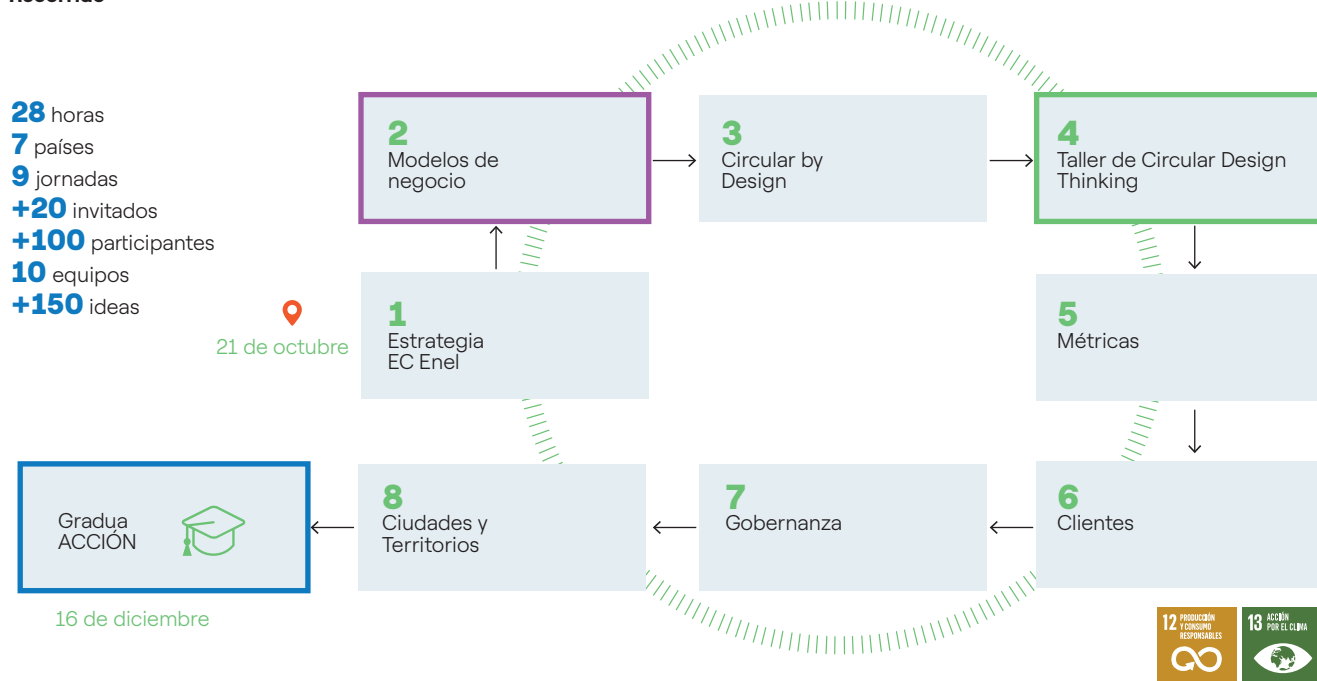
CONTRATOS IMPLEMENTADOS CON K DE CIRCULARIDAD

Escuela de Economía Circular Enel Latam

Durante 2020, se llevó a cabo la Escuela de Economía Circular Enel Latam, un programa de educación virtual especialmente diseñado para colaboradores del Grupo Enel de América Latina. Su objetivo es capacitar y compartir, de forma didáctica, talleres sobre estrategias circulares y nuevos modelos de negocios para impulsar la circularidad y divulgar experiencias y casos reales de startups y de empresas internacionales que ya han incorporado modelos y soluciones de negocios circulares.

ESCUELA DE ECONOMÍA CIRCULAR

Recorrido



23. Para más información, ir a capítulo Sostenibilidad en la cadena de valor de este informe.

Para lograrlo, ofrece una visión íntegra sobre economía circular, combina elementos teóricos y socialización de casos y experiencias, y promueve el análisis a partir de múltiples puntos de vista. Combina diferentes modalidades de trabajo: académica (módulos de contenido brindados por expertos en diversos temas, convocados especialmente para el programa), experiencias internas (aportes de los compañeros que ya trabajan en estos temas), experiencias externas (encuentros con representantes de otras empresas) y políticas públicas (perspectivas y debates con representantes de los gobiernos de países en los que Enel se encuentra presente).

Entre los principales contenidos desarrollados, se destacan: Definición de una Estrategia Circular; Nuevos Modelos de Negocios Circulares; Circular by Design; Taller de Circular Design Thinking; Métricas; Economía Circular Centrada en Clientes; Gobernanza y Ecosistemas; Ciudades y Territorios, Contratación de Partes Interesadas, Políticas y Aspectos Legales.

16

TRABAJADORES DE ENEL ARGENTINA PARTICIPARON DE LA PRIMERA ESCUELA DE ECONOMÍA CIRCULAR ENEL LATAM

Juego de simulación de negocios de economía circular

A través de esta experiencia lúdica de simulación de negocios, cuarenta trabajadores de Enel Brasil, Argentina, Perú, EE.UU., Chile, Colombia, Península Ibérica e Italia, descubrieron las herramientas más importantes para la transición de un modelo lineal de negocio a uno circular.

4

PARTICIPANTES DE ENEL ARGENTINA

8.2 Proyectos realizados

La situación de pandemia por COVID-19 planteó un escenario impensado que abrió una nueva oportunidad para la gestión de los programas de economía circular. Teniendo presentes los objetivos previstos, se adaptaron las diferentes líneas de acción atendiendo a los siguientes factores:

- > **Virtualidad:** Generar dinámicas para mantener la relación con los miembros del comité de economía circular y buscar alternativas o herramientas para no perder la noción de lo que ocurría en el territorio.
- > **Proyectos interrumpidos:** Repensar los proyectos que no podían avanzar de forma que mutaran a respuestas de la compañía o a las comunidades durante la pandemia.
- > **Generar valor:** La situación de pandemia hizo repensar los proyectos propuestos en materia de economía circular para acompañar la "nueva normalidad" y encontrar soluciones que permitieran disminuir el impacto ambiental y alentar las prácticas de economía circular focalizados en la salud de las personas.

Una propuesta de economía circular para uniformes



Más del 75 % de la ropa de protección personal que se descarta termina en vertederos, principalmente porque aún se diseña, produce y consume según modelos de flujos lineales. Con el objetivo de aportar criterios de sustentabilidad para revertir la situación, durante 2020, Enel Argentina continuó trabajando junto al Instituto Nacional de Tecnología Industrial en la búsqueda de alternativas para reducir el impacto ambiental producido por este tipo de indumentaria.

El objetivo fue implementar la circularidad en los uniformes técnicos, que se utilizan y renuevan sistemáticamente para proteger a los trabajadores que realizan tareas de potenciales riesgos eléctricos y mecánicos.



Material potencialmente recuperable:

7.500 kg por año

(1 SET DE ROPA: 4 KG)

En este trayecto, se ampliaron las especificaciones técnicas para las nuevas licitaciones para la compra de uniformes, a partir de criterios de sostenibilidad ambiental y social. Las especificaciones refieren a las distintas etapas del ciclo de vida de las prendas: desde el diseño, materias primas, producción, uso y fin de vida. La propuesta contempla un beneficio para aquellos proveedores que aplicasen alguno de los criterios de economía circular propuestos en el pliego de licitación a la hora de evaluar la oferta económica.

Además, se creó una publicación virtual de libre descarga pensada para que diseñadores, estudiantes e industriales diseñen y desarrollen productos con un enfoque holístico y sustentable, en la búsqueda de resultados que contribuyan a generar un ciclo de vida sostenible de las prendas.

Este es un punto de partida para desarrollar nuevos conocimientos y fortalecer las tramas productivas asociadas para que el sector pueda incorporar progresiva e integralmente

el concepto de ciclo de vida de las prendas, considerando la circularidad de la indumentaria y de los materiales. Se busca avanzar en el desarrollo de políticas públicas asertivas y contextualizadas, desde un modelo de gestión en red público-privado, articulado y colectivo.

Participan de este proyecto el INTI —a través de las gerencias de Servicios Industriales, Asistencia Regional y Desarrollo Tecnológico e Innovación—, la Universidad de Buenos Aires (UBA), la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) y por el sector privado ENEL ARGENTINA.

Se prevé a lo largo del ciclo de trabajo, ampliar la participación sumando otros actores gubernamentales, técnicos y productivos para delinear el conjunto de objetivos que permitan desarrollar nuevas lógicas socio-productivas y agreguen valor a la producción nacional a través de la innovación con sustentabilidad.

Ciclo para la sostenibilidad de la indumentaria de protección personal

1. Desarrollo de conocimiento legal, técnico y conceptual.

a. Nuevos pliegos licitatorios a proveedores de uniformes con requerimientos de sostenibilidad para que los nuevos uniformes cumplan con estándares de desarrollo y diseño según los nuevos parámetros (junto al INTI).

b. Publicación de informes sobre lineamientos para diseño y desarrollo de productos sustentables (junto a la UBA).

2. Reciclaje: El material de los uniformes en desuso entra al circuito de reutilización en otras unidades productivas:

a. Trituradoras

b. Desfibradoras

Tapabocas de uso social a partir de scrap textil



ESTE PROYECTO CUENTA
CON EVALUACIÓN DE IMPACTO



Cuando la Organización Mundial de la Salud indicó el uso de barbijo o tapabocas casero como medida eficaz de prevención del contagio, desde Edesur surgió la iniciativa de producir barbijos de calidad, a un costo que permitiera fabricar una numerosa cantidad, para que fueran entregados al mayor número posible de beneficiarios.

Enel organizó una estrategia de trabajo a partir de la economía circular, ya que los barbijos fueron confeccionados con telas recuperadas de indumentaria de protección. Para impulsar el proyecto, diseñó un circuito de trabajo incluyendo a socios estratégicos que posibilitaran concretar el proyecto:

- > **Marshall Moffat**, fabricante de ropa de protección, se encargó del reacondicionamiento de las telas en desuso para su reutilización.
- > **Asociación de Moda Sostenible Argentina (AMSOAR)** confeccionó la moldería y propuso un proceso de corte y producción que optimizó la reutilización de recursos en cada aspecto de la producción.
- > **Cooperativa Mac Body** se encargó del proceso de confección, sumando trabajo local al proyecto.

Cruz Roja Argentina realizó la distribución de los tapabocas de acuerdo con las prioridades sanitarias establecidas. Los barbijos están hechos 100% de materiales recuperados de la industria textil: la cara externa, a partir de tela de indumentaria de seguridad; la cara interna, con tela de algodón de camisas, elásticos, bolsillos para filtro, mientras que las bolsas de guardado individual se realizaron a partir de medias de nylon.

Así, durante 2020, Enel impulsó la fabricación de 6.000 tapabocas de uso social a partir de scrap textil, un beneficio que alcanzó a 750 colaboradores de la empresa y a 5250 personas de la comunidad en los barrios más vulnerables de la zona sur del área metropolitana de Buenos Aires, área de cobertura de los servicios de la empresa Edesur.



Cooperativa de trabajo Reciclando Trabajo y Dignidad



ESTE PROYECTO CUENTA
CON EVALUACIÓN DE IMPACTO



Edesur realiza la gestión de RAEEs (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos) y de AEEDs (aparatos eléctricos y electrónicos en desuso), a la vez de generar impacto social positivo. La compañía trabaja junto a la cooperativa Reciclando Trabajo y Dignidad, de Villa Soldati, que realiza el proceso conocido como “minería urbana” para el recupero de metales preciosos, plástico, vidrio, chatarra, entre otros, minimizando el impacto ambiental de los residuos. Asimismo la cooperativa está integrada por familias de ex recuperadores urbanos y capacitan a jóvenes en mantenimiento y armado de PCs.

13

TONELADAS DE MATERIAL ELÉCTRICO
Y ELECTRÓNICO

45

FAMILIAS BENEFICIARIAS

Reutilización de postes



ESTE PROYECTO CUENTA
CON EVALUACIÓN DE IMPACTO



Enel se encuentra trabajando para reintroducir postes de madera que cumplieron su ciclo de vida dentro del tendido eléctrico de Edesur, como insumos para la industria de la construcción sustentable. Durante 2020, a través de mesas de trabajo interdisciplinario y con la participación de profesionales y académicos del sector, se elaboraron las especificaciones técnicas para licitaciones y el proceso de acopio y venta del material. En diciembre se produjo la primera

venta de un lote de 70 unidades, dando una nueva vida útil a postes utilizados por Enel.

2.164

kgCO₂eq AHORRADOS

185,7

MIL LITROS DE AGUA FRESCA AHORRADA

10

TN DE MATERIAL RECUPERADO

Minería de la red



Los flujos de materiales de la compañía se encuentran bajo análisis y continua revisión para optimizar las cantidades adquiridas, extender su vida útil y reducir al máximo posible la cantidad enviada a disposición, a través de la valorización o reintroduciéndolos en otros procesos productivos. Para ello, se desarrolló un tablero de control con indicadores de seguimiento de materiales para identificar los flujos y oportunidades y tener un estado de situación en tiempo real. Bajo este proceso se encuentran equipos eléctricos y electrónicos, cables de transformadores, plástico, madera y residuos de construcción y demolición.

459

TN DE MATERIAL RECUPERADO

LOS FUNDAMENTOS DE LA SOSTENIBILIDAD

Compromiso con la creación de valor en el largo plazo



ODS 3 CUIDADO DE LAS PERSONAS

A través de la implementación de protocolos y + de 1800 tests preventivos.

ODS 6 GESTIÓN EFICIENTE DEL AGUA

Mediante acciones para utilizar, consumir y reutilizar el agua en todas las plantas de Enel.

ODS 12 SOSTENIBILIDAD EN LA CADENA DE VALOR

130 K de sostenibilidad implementados con proveedores.

ODS 13 MONITOREO AMBIENTAL

Por medio de la planificación, el análisis de riesgos, la evaluación de impactos y la toma de decisiones ejerciendo el liderazgo en todos los niveles.

Temas materiales

- Involucramiento con las comunidades locales
- Gobierno sólido y conducta empresarial justa
- Descarbonización de la matriz energética
- Salud y seguridad ocupacional
- Cadena de valor sostenible

9. CADENA DE VALOR SOSTENIBLE

102-9, 102-10, 103-2, 103-3, 203-1, 203-2, 204-1, 308-1, 412-1, 412-3, 414-1, 414-2

Enel concibe a las empresas con las que interactúa como miembros de su equipo, con características e individualidades que enriquecen el portafolio de soluciones a su disposición. Así, la compañía respeta las especificidades locales y considera la diversidad y la innovación como valores agregados. En su trabajo diario, Enel desarrolla, con compromiso, un proyecto abierto y con mejoras continuas, ya que somete la gestión de sus procesos a los mismos criterios de calidad y sostenibilidad que busca en las empresas que quieren convertirse en proveedoras. Desde este enfoque, la contratación en Enel significa cadenas de suministro sostenibles, economía circular, innovación digital con valores y objetivos compartidos.

9.1 Gestión de proveedores

En Enel, los procedimientos de contratación de proveedores están orientados a garantizar la calidad de los servicios con el máximo respeto de los principios de economía, eficacia, oportunidad y corrección. Cada procedimiento de adjudicación está diseñado para garantizar los principios de libre competencia, igualdad de trato, no discriminación, transparencia y proporcionalidad. Además, el principio de economía puede subordinarse a los criterios establecidos en la convocatoria, inspirados en las necesidades sociales, así como la protección de la salud y el medio ambiente y la promoción del desarrollo sostenible.

Desde Procurement se gestiona la búsqueda de nuevos proveedores mediante diversas herramientas como, a través de las consultas con las distintas cámaras que agrupan a las industrias, con consultas en páginas web dedicadas a este fin, también por medio de la participación en actividades y eventos de distintos sectores, así como con la interrelación en reuniones con empresarios, entre otras estrategias. El criterio de proximidad geográfica de las em-

presas (o de sus subsidiarias) respecto de los lugares donde se necesitan contratar los servicios es un factor decisivo en las contrataciones, ya que, por lo general, se realizan en persona.

En la Argentina, Enel gestiona sus compras con un sistema mixto (compras centralizadas y descentralizadas). Las centralizadas son realizadas por el departamento de Compras, mientras que las descentralizadas quedan a cargo de los usuarios finales. Las licitaciones públicas son abiertas a todos los proveedores que quieran participar y los anuncios de licitación deben publicarse en la página web de las empresas locales de Enel. En este caso, aplica las reglas de la Ley 25.551 de Compre de Trabajo Argentino para promover la industria local. Las compras que se realizan en el extranjero se ejecutan solo cuando las empresas locales no pueden satisfacer el requisito. Para licitaciones privadas, la invitación se envía a aquellos proveedores que cumplen con el proceso de calificación de Enel y mantienen en su estadística de contratación, un buen desempeño.

100 %
DE LOS CONTRATISTAS
COMPRAS NACIONALES

336
NUEVOS
PROVEEDORES

434
PROVEEDORES
TOTALES

La compañía impulsa la digitalización de los procesos de calificación, registro, gestión de licitaciones y emisión de contratos con sus proveedores con miras a la sostenibilidad ambiental orientada a la reducción del uso de papel.

El proceso de compra se realiza mediante el sistema We-Buy, una plataforma que integra cada etapa para mayor eficiencia y rapidez. Mediante WeBuy es posible calificar y evaluar el desempeño de proveedores, crear contratos y gestionar licitaciones, completar toda la información pertinente al proceso de compras, calificación, sostenibilidad y herramientas para hacer cada vez más eficaz este desarrollo.

A partir de la implementación de este sistema integrado, todos los procedimientos referidos al manejo de proveedores son transparentes y posibles de realizar seguimientos a través del portal web; son los propios proveedores

los que ingresan la información solicitada y desde el mismo sitio son informados acerca del avance de sus gestiones y habilitaciones, constituyéndose en un canal de información y como reservorio seguro de documentación.

280

PROCESOS DE LICITACIÓN CONCRETADOS A TRAVÉS DE WEBUY

Firma digital

Enel trabaja fuertemente en la digitalización de todos los procesos, desde la emisión de las facturas digitales, la correspondencia, la guarda de documentación, la creación de contratos íntegramente digitalizados mediante el sistema WeBuy hasta la firma digital. Desde julio de 2020, comenzó el proceso de digitalización de la firma de todos los apoderados mediante un acuerdo firmado con la firma Lakaut.

Calificación de proveedores

El proceso de calificación que realiza Enel tiene como objetivo seleccionar proveedores con los cuales sea posible construir una relación de socios sostenibles e innovadores. Durante 2019 y 2020, se evaluó a todos los nuevos proveedores en la totalidad de aspectos considerados en su sistema de calificación.

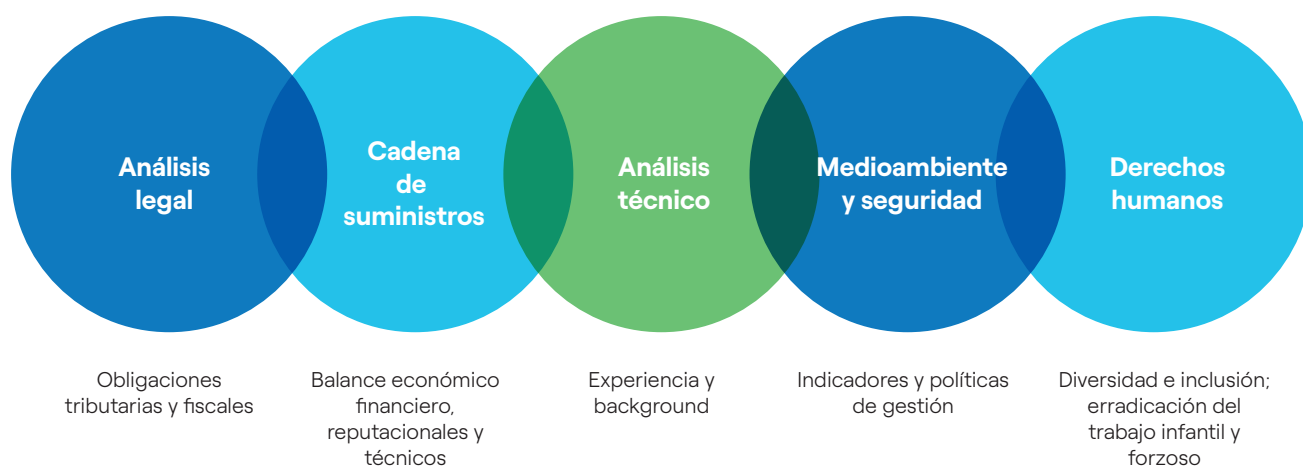
Por medio de un cuestionario y la presentación de documentación, se evalúa al proveedor en el cumplimiento de

sus políticas en correlación con las de Enel en relación con aspectos de derechos humanos, como inclusión y diversidad, protección y privacidad de los trabajadores, y la verificación de su cadena de suministro en relación al trabajo infantil y al trabajo forzado.

336

PROVEEDORES CALIFICADOS

Dimensiones de evaluación de proveedores



100%
**DE NUEVOS PROVEEDORES EVALUADOS Y
SELECCIONADOS DE ACUERDO CON LOS CRITERIOS
AMBIENTALES**

100%
**DE NUEVOS PROVEEDORES EVALUADOS
DE ACUERDO CON CRITERIOS SOCIALES**

Asimismo, en cada contratación los proveedores y contratistas firman una declaración jurada en la que se comprometen a conocer y adherir a los estándares éticos definidos en los siguientes documentos:

- > Código Ético
- > Programa de Cumplimiento
- > Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción

- > Política Antisoborno
- > Modelo de Prevención de Riesgos Penales
- > Procedimientos y políticas específicas

K de sostenibilidad

El K de sostenibilidad es un indicador que utiliza Enel para incorporar el concepto de sostenibilidad desde el inicio de la relación con los contratistas y para construir, desde el tramo anterior a la licitación, la estrategia de creación de valor compartido en las comunidades en las que las compañías actúan. El compromiso que asuma la empresa será valorizado por Enel Argentina, lo que hará sus ofertas económicas más favorables frente a sus competidores. La inclusión de indicadores que involucren una acción dirigida al cumplimiento de los ODS por parte de los proveedores en las licitaciones impacta directamente en la evaluación y eleva su calificación.



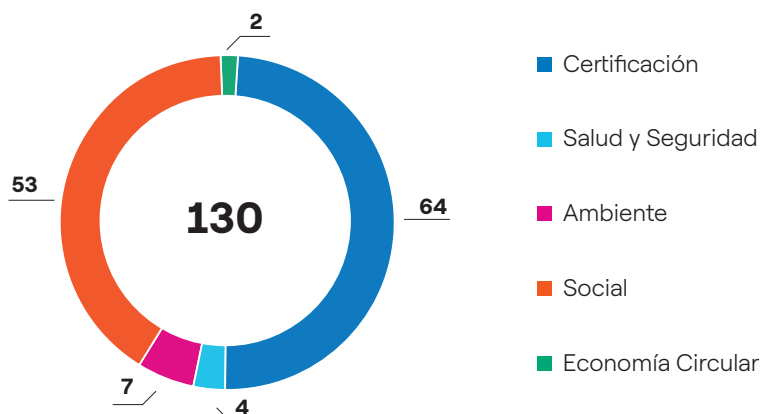
Al finalizar 2020, se implementó un nuevo módulo dentro de la plataforma Webuy con el objetivo de realizar el regis-

tro del K de Sostenibilidad de cada proveedor, así como su monitoreo.

Casos de aplicación

130 K

DE SOSTENIBILIDAD INCORPORADOS
EN CONTRATOS CON PROVEEDORES



Área: Market Argentina

Proveedor: Call Center

K Ambiental

Diseño de equipos
circulares

- > Contar con un programa de reciclado de celulares, PC, monitores, mouse, auriculares y todos aquellos elementos tecnológicos que se utilicen para el desarrollo de la actividad. Este programa deberá demostrar e indicar el porcentaje de material y componentes que pueden y han sido reciclados.
- > Presentar un plan de gestión de RAEE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos) y enviar un certificado indicando la cantidad recuperada de cada material ("certificado de trazabilidad").

K social

- > Incorporar al menos 10 % de personal que cumpla con la condición de personal des-
empleado de por lo menos 6 meses antes de su contratación.
- > Incluir laboralmente sobre la base de políticas de diversidad y dar incentivos para in-
corporar al mercado laboral a personas de diferentes colectivos sociales de manera
de favorecer el acceso a oportunidades y posibilidades laborales.
- > El 10 % se calculará sobre el volumen total de la dotación activa dentro del contrato. El
proveedor podrá elegir en qué porcentaje cumple con ambos requisitos (pero debe
incluir a los dos).

Área: Infraestructura y Redes Argentina

Proveedor: Ropa ignífuga

K de sostenibilidad

- > Reciclado: Utilizar el 15 % (en peso) de material reciclado sobre el 80 % de lo que se adjudica en conformidad de la especificación técnica.
- > Recompra de material usado a Edesur: Comprar el material usado y guardado en el depósito de Edesur.
- > El Proveedor tendrá que utilizar al menos el 30 % del material comprado, proveniente del depósito de Edesur, para la producción de nueva y diferente tipología de material.
- > Reutilización del material comprado a Edesur para confección de nuevo material o producto, o reutilización de material comprado a Edesur para desarrollo laboral en ONG. El proveedor tendrá que utilizar al menos el 30 % del material comprado, proveniente del depósito de Edesur a través de una ONG u otra solución de participación comunitaria que fomente el desarrollo laboral local.

Área: Infraestructura y Redes Argentina

Proveedor: Obra civil integral Central Costanera

K de sostenibilidad

- > Propuesta de mejoras edilicias orientadas a la normalización de instalaciones eléctricas en instituciones de acción y actividad social (ONG, clubes de barrio, etc.)
- > Certificación ISO 9001 (1 %) / KT2 – Certificación ISO 14001 (1 %) / KT3 – Certificación OSHAS 18001 (1%). Ponderación: 6 % K Técnico (3 % Proyecto Social – 3 % Certificaciones)

Evaluación de desempeño

Con el fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones mencionadas y el seguimiento constante de los estados de cumplimiento, Enel se reserva el derecho de realizar el seguimiento de las actividades de sus contratistas y a rescindir el contrato, en caso de violaciones.

En lo relativo a actividades consideradas de alto riesgo en materia de seguridad o medio ambiente, se audita con inspecciones in situ y, con el fin de garantizar el respeto

de los derechos humanos, se actualiza constantemente el cumplimiento de las obligaciones establecidas para su protección.

Supplier Performance Management

El Supplier Performance Manager (SPM) es la herramienta con la que se verifica la conducta y el comportamiento de los proveedores durante la ejecución de los contratos. Esta herramienta permite hacer una valoración objetiva y sistemática de información e indicadores. Además, se evalúan la honorabilidad, el respeto por los derechos humanos y las

prácticas laborales, aspectos propios de la organización, el desempeño económico-financiero, conocimiento técnico, protección por el ambiente, y la seguridad.

Durante 2020, se han realizado sesiones con las áreas usuarias para lograr el uso de las herramientas y masificar la evaluación. Respecto a los proveedores, también se ha divulgado el nuevo sistema SPM, para dar conocimiento de la gestión de consecuencias respecto de los resultados obtenidos.

258

PROVEEDORES MEDIDOS A TRAVÉS DE SPM

Track&Rate: Herramienta que permite evaluar proveedores

Desde una perspectiva basada en los datos en 2019 fue creada la aplicación Track and Rate orientada a conformar un ecosistema de proveedores que sea cada vez más sostenible. Se estableció como proceso de mejora evaluar información de forma continua de los aspectos (salud y seguridad, derechos humanos, calidad, entre otros) que son medidos habitualmente en el proveedor y dan valoraciones de KPI.

La aplicación resulta un instrumento exhaustivo y dinámico, útil para los colaboradores que interactúen con proveedores. Permite a usuarios expertos que realizan auditorías en terreno el uso de listas de verificación (*checklist*) específicas para gestionar el seguimiento de su rendimiento mediante el envío de observaciones (*feedback*) en tiempo real, basadas en experiencias en primera persona y favorecer así el proceso de evaluación de los proveedores (Supplier Performance Management).

Tratamiento de proveedores críticos

El proceso de calificación de proveedores se realiza de acuerdo con el tipo de servicio detectado como una necesidad. Se distingue la evaluación por niveles de riesgo (bajo, medio y alto para los aspectos técnicos), medioambientales y de seguridad. Cuanto más complejo sea el servicio en relación con los riesgos, mayor será la profundidad de análisis en estas materias.

Cuando se trata de un servicio crítico por riesgo alto medioambiental, el área de Salud y Seguridad, Calidad y Medioambiente asiste y realiza el seguimiento, con monitoreo constante de la ejecución de las tareas. Este proceso se efectúa mediante inspecciones en el campo. Para todos los proveedores que hayan sido inspeccionados, surge un plan de acción con las medidas correctivas pertinentes. En las licitaciones, se incluyen propuestas de implementación de mejoras asociadas a la sostenibilidad, con proyectos sociales relacionados con economía circular, que requieren un plan de seguimiento.

Dado que el riesgo de sostenibilidad se gestiona y mitiga mediante monitoreos constantes que apuntalan la calificación y los procesos de adjudicación de licitaciones, son muy bajos los porcentajes de proveedores calificados con riesgo de sostenibilidad alto. En particular, la estimación de proveedores que pueden exponer a Enel a riesgo económico está basado en el análisis económico-financiero realizado sobre los registros financieros de cada proveedor durante el proceso de calificación. En relación con los riesgos ambientales y de seguridad las obras, bienes y servicios a contratar por parte Enel, se clasifican en grupos mercadológicos de alto riesgo que tienen un proceso de calificación más riguroso.

Enel Argentina presta especial atención a sus proveedores críticos que son identificados por ser claves para el funcionamiento de las actividades principales de las compañías, como, por ejemplo:

- > componentes críticos o repuestos no sustituibles;
- > productos o servicios que impactan en seguridad o en el ambiente; y
- > productos o servicios involucrados en las políticas de evaluación de integridad.

En todas las contrataciones de proveedores, se prevén revisiones de los contratistas en relación con el riesgo reputacional, que se apoyan en distintas herramientas internas y externas para un levantamiento adecuado de riesgos. Entre ellas, se consideran:

- > auditorías de campo;
- > auditorías documentales a proveedores de alto riesgo (técnico, medioambiente y seguridad);

- > *workshops* previos al lanzamiento de licitaciones con proveedores para explicar el alcance de los servicios a contratar; y
- > mesas de trabajo promovidas por el área de Salud y Seguridad, Calidad y Medioambiente en línea con la tarea que lleva adelante en materia seguridad laboral, operacional y medioambiental.

Para ello, Enel Argentina cuenta con una política de análisis de contrapartes, cuya finalidad es detectar e identificar cualquier riesgo para la empresa que surja de la relación

comercial o de cualquier otro tipo de acuerdo con proveedores, socios comerciales y, en general, con cualquier grupo de interés con el que las compañías puedan mantener acuerdos basados en relaciones contractuales o económicas.

Enel trabaja para que la relación con su cadena de valor garantice la protección de la propiedad, los activos y el valor intangible de la empresa. Así contribuye a reducir y mitigar, en la medida de lo posible, las contingencias de contraparte, por medio del análisis específico de los riesgos reputacionales y legales.

9.2 Formación de proveedores

Para Enel, el capital social es fundamental. Por eso, invierte en la formación continua de sus empleados, proveedores y personal subcontratado.

Durante 2020 se realizaron webinars destinados a más de 100 proveedores para poder compartir información sobre avances, cambios y mejoras en los procesos de trabajo a razón del contexto de la pandemia por COVID-19. El propósito de las sesiones de capacitación fue dar a conocer:

1. Cambios operativos en el acceso a las nuevas herramientas de registro y calificación
2. Nuevos lineamientos acerca de la evaluación de sostenibilidad (medio ambiente, seguridad y derechos humanos)
3. Temas clave relacionados a compliance

Por cada eje, se realizaron tres sesiones de formación con la asistencia de aproximadamente 20 empresas en cada una, y de los especialistas de calificación.



10. SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

103-2, 103-3, 203-1, 203-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 403-10

Enel tiene un compromiso absoluto con la salud y seguridad de todas las personas. En un año desafiante por la pandemia redobló los esfuerzos en su gestión, transversal y común a todas las compañías.

Pilares del compromiso de Enel



10.1 Cuidado de las personas durante la pandemia por COVID-19

En el contexto de la pandemia por COVID-19, Enel organizó una estrategia de trabajo que permitió resolver las necesidades de gestión de sus servicios de acuerdo con los protocolos emitidos por los organismos oficiales. De esta manera, la compañía garantizó las condiciones de cuidado

de la salud de sus colaboradores, contratistas, clientes y beneficiarios.

En cada una de las empresas, las áreas de salud laboral desarrollaron un rol fundamental mediante tareas de promoción, prevención, cuidado y atención de los trabajadores. Así, se implementaron nuevas metodologías, procedimientos, controles y los procesos necesarios para realizar auditorías internas y externas en forma virtual o remota – además de las adecuaciones en el formato presencial – tanto en instalaciones internas de la compañía (depósitos, plantas, almacenes) como en exteriores, (trabajos en terreno) y en las correspondientes a contratistas.



Entre las acciones realizadas para garantizar las condiciones de higiene y salud del personal, se destacan:

PROTOCOLOS COVID-19

- > Reorganización laboral de colaboradores
- > Instalación de dispensadores de desinfectante y sanitizante
- > Entrega de material de protección a trabajadores.
- > Testeos periódicos para la detección preventiva.

Para el cuidado de las personas y la aplicación de medidas preventivas de distanciamiento social Enel realizó la reorganización laboral de sus colaboradores en células de trabajo y el diseño de nuevas disposiciones y protocolos de circulación en edificios y plantas de generación. Esto implicó un desafío en la metodología de trabajo y distribución de tareas alcanzando los objetivos, en la continuidad del servicio; además se ha comprobado a través de los seguimientos y reportes que los protocolos y cuidados establecidos, para evitar la propagación de COVID-19 en el ámbito laboral, han sido satisfactorios.

Se realizó la gestión de la provisión de elementos de protección y prevención para las áreas específicas de salud y el personal esencial, como: barbijos, alcohol, guantes y kit de atención para pacientes potenciales sospechosos (camisolines y botas descartables y antiparras). Y campañas de inspecciones puntuales sobre el uso de estos elementos de protección.

Asimismo, se elaboraron los protocolos correspondientes para el manejo de casos de trabajadores con COVID-19 positivo en consultorios médicos; el ingreso a instalaciones sanitarias; el ingreso a viviendas de pacientes electrodependientes; y el uso de vestuarios.

Para alcanzar el éxito en implementación, se llevaron prácticas de simulacro para el entrenamiento de colaboradores ante la aparición de casos positivos por COVID-19, en todos los posibles escenarios. Además, se realizaron testeos al personal propio y contratista para la detección preventiva y el registro epidemiológico mediante el asesoramiento y seguimiento médico laboral y testeos de laboratorio. Se realizaron 750 testeos en Edesur, 29 en Enel Generación El Chocón, 482 en Central Dock Sud (100% de empleados en planta y 52% con trabajo remoto) y 601 en Enel Generación Costanera. En esta última central se realizaron 3 campañas de testeos serológicos a todos el personal con tareas presenciales.

También se incentivó, tanto a colaboradores como familiares que hayan cursado la enfermedad, a adherirse a la campaña de donación de plasma.



HERRAMIENTAS BIOPSIOSOCIA- LES

Webinars de capacitación virtual, reflexión y contención dirigida a los trabajadores.

- > Contención y seguimiento médico y psicosocial del 100% de los casos COVID positivo de todos los colaboradores y gestión ante la ART.
- > Asesoramiento y educación social informal, para todo el personal, sobre las medidas a adoptar ante la convivencia con un miembro del grupo cohabitante con Covid19 positivo.
- > Cursos de Prevención COVID19: Entre los principales temas tratados se encontraron: manejo de estrés; autocuidado; emociones en niños y adolescentes; alimentación saludable, consumos problemáticos, etc. **Participaron más de 500 trabajadores.**

Más información en capítulo Colaboradores.

Asimismo, se realizó de forma preventiva el análisis de personal en riesgo asociado a patologías preexistentes y el relevamiento de riesgos asociados al índice de masa corporal y afecciones metabólicas, respiratorias, cardiovasculares, oncológicas, autoinmunes y renales.

10.2 Salud laboral

Enel gestiona su Plan de Salud Laboral destinado a todos sus colaboradores, organizado sobre los ejes de promoción de la salud y de prevención de las enfermedades.

Las acciones de vigilancia médica se realizan de acuerdo con las normas nacionales de salud y seguridad. En líneas generales, se pueden clasificar según los siguientes criterios:

- > Estudios preocupacionales
- > Chequeos periódicos preventivos
- > Seguimiento de bajas médicas
- > Control de ausentismo por enfermedad
- > Seguimiento y control de accidentes de trabajo
- > Cursos de capacitación en temas de salud y primeros auxilios
- > Campañas de prevención, identificación de peligros y evaluación de riesgos
- > Entrevista médica, entrevista psicosocial
- > Comunicaciones periódicas
- > Prevención en consumos problemáticos (drogas legales e ilegales, tabaco, alcohol, alimentación, juego, etc.)
- > Promoción de hábitos saludables

Las acciones están destinadas a evaluar la aptitud de las personas para realizar las tareas específicas que se les confían y monitorear su estado de salud en relación con los riesgos a los que están expuestas. En el contexto de la pandemia por COVID-19, los talleres que habitualmente se realizaban en los consultorios que funcionan en las plantas

y edificios de Enel se realizaron mediante la modalidad virtual. La atención médica, continuó en una modalidad mixta, tanto presencial como virtual.

Además de la atención médica, la prevención de la salud contempla campañas de sensibilización para promover estilos de vida saludables y programas destinados a prevenir la aparición de enfermedades y promover la salud psicofísica de las personas que integran las empresas. También se extienden al personal contratista las acciones de concientización sobre promoción de la salud y prevención de las enfermedades.

Acciones de promoción y prevención en salud realizadas en Enel durante 2020²⁴

- > **Vacunación antigripal gratuita in company** para reducir las complicaciones, hospitalizaciones, muertes y secuelas ocasionadas por el virus influenza en la población de trabajadores de Enel.
- > **Capacitación en emergencias médicas** mediante webinar para reflexionar sobre la manera de actuar u ofrecer los primeros auxilios. También se incorporaron 10 desfibriladores h51 Philips Medical Systems con gabinetes, baterías, carteles indicadores y parches.
- > **Programa sobre violencia laboral con perspectiva de género** consistente en el diseño de protocolo con participación e interacción de diferentes sectores de la organización y conformación de un equipo interdisciplinario especializado en la problemática para la contención y orientación tanto a la víctima como al victimario. Incluyó capacitación al personal.
- > **Programa de abordaje en consumos problemáticos en el ámbito laboral.** Programa destinando a trabajadores que presentan consumos problemáticos que afectan su salud integral. El equipo de trabajo es interdisciplinario y comprende un abordaje en conjunto que incluye medicina, psicología, trabajo social y enfermería, entrevistas individuales y vinculares con los sujetos afectados y sus familias o allegados y referentes significativos. En 2020 en Edesur se realizaron 52 entrevistas con frecuencia quincenal, en modalidad virtual.
- > **Cesación tabáquica.** Webinar introducción a la temática y técnicas para dejar de fumar.

24. Más información y acciones llevadas a cabo ver capítulo Colaboradores.

> **Capacitaciones para prevenir el riesgo cardiovascular y promover una vida y una alimentación saludable, RCP y uso de DEA en contexto de pandemia.**

> **Auditoría de exámenes de salud de las empresas contratistas.** Además de los controles mensuales, el área de Salud Laboral ofreció a las empresas contratistas asesoramiento y una matriz de especificación sobre los estudios médicos que deben presentar, para lo cual se desarrolló una tabla con clasificación de exámenes según puesto de trabajo.

Se realizaron, además, acciones específicas y de refuerzo debido al contexto de pandemia:

> **Identificación y análisis de siniestros para corroborar y asegurar la atención de ART.** Relevamiento en un 100 %

de los casos e incorporación de COVID-19 en el listado de enfermedades profesionales según DNU 367/20.

> **Gestión de exámenes de salud de trabajadores y postulantes.** La acción se desarrolló en 65 casos, y se correspondió con la pandemia por COVID-19.

> **Seguimiento e investigación de licencias médicas en Salud Mental.** Se efectuó contención y seguimiento en la totalidad de los casos.

> **Seguimiento e investigación de licencias médicas en Enfermedad Familiar.** El 60% de las licencias se correspondió para el cuidado y la atención de hijos, ausentándose los trabajadores en un promedio de diez días. También las ausencias se concentraron en el acompañamiento de progenitores y cónyuges.



10.3 Sistema de gestión de salud y seguridad

10.3.1 Sistema de gestión integrado

Para Enel Argentina, la salud y la seguridad de las personas es un compromiso transversal y común a todas sus compañías y una responsabilidad de todos los actores involucrados. Su gestión se realiza mediante la Política del Sistema de Gestión Integrado de Salud, Seguridad, Ambiente, Calidad y Energía, con base y soporte en la norma ISO 45001:2018 y la Ley No 19.587 de Seguridad Laboral, para la creación de planes de trabajo, objetivos, metas, plan de capacitaciones, reducción de los peligros, gestión de no conformidades y oportunidades de mejora, y gestión de tratamiento de desvíos en materia de salud y seguridad.

Se realiza un monitoreo de cumplimiento de los planes y programas de seguridad y salud ocupacional que se plantean anualmente, con el objetivo de alcanzar nuevas metas que se traduzcan en bienestar y calidad de vida para los colaboradores. A partir del monitoreo, se proponen acciones de mejora continua orientadas a resultados.

Durante 2020, en todas las compañías se trabajó en la certificación del sistema de gestión de la seguridad y la salud de los trabajadores mediante las normas ISO 9001:2015; ISO 14001:2015; ISO 45001:2018, en reemplazo de la certi-

ficación OHSAS. Esto significa un avance en la verificación de la calidad de los procesos.

Enel revalidó la norma ISO45001: 2018 Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad en el trabajo.

10.3.2 Comités de salud y seguridad

Las compañías de Enel diseñan procesos de participación y consulta de los trabajadores para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. Para retroalimentar el proceso, también se trabaja en la comunicación de la información relevante producida en los intercambios. En las distintas compañías, se realizan actividades y acciones para gestionar los comités de salud y seguridad.

También se realizan reuniones mensuales del comité de seguridad, conformado por asesores permanentes que asisten en representación de la empresa, del equipo de seguridad y salud laboral y de los trabajadores o gremios asociados a la actividad de Enel. En ocasiones, invitados no permanentes, asisten a los encuentros para asesorar o informar sobre el tema a tratar.

Mediante la instrucción operativa para el proceso de consulta y participación de los trabajadores, se seleccionan sus representantes, que son los encargados de comunicar las novedades de la compañía en materia de seguridad y salud laboral, y transmitir las necesidades de los colaboradores.

Los comités de salud y seguridad de las compañías de Enel tienen como objetivo ratificar las políticas, normas y documentos en materia de seguridad y salud ocupacional. Asimismo, se realiza el monitoreo periódico del cumplimiento de los planes y programas de seguridad y salud ocupacional, y se proponen medidas efectivas orientadas a las mejoras y a los resultados, que deben velar por el bienestar físico y psíquico de los trabajadores, para mejorar la calidad de vida y minimizar los riesgos laborales.

10.4 Prevención de riesgos y respuestas frente a emergencias

10.4.1 Identificación de peligros laborales

De manera periódica, las compañías de Enel realizan procesos para identificar peligros laborales y evaluar y minimizar riesgos.

Anualmente se realiza una revisión de las planillas de factores de riesgo de cada puesto de trabajo para determinar la



exposición a la que se someten los trabajadores, según las actividades que desempeñan. Del resultado de esta evaluación, se crea el plan anual de capacitaciones y la provisión y entrega de elementos de protección personal, como así también la creación de planes de mejoras en cuestiones edilicias.

Asimismo, cada supervisor de Enel crea una matriz de riesgo, sobre la base de las instrucciones operativas del trabajo y la evaluación previa del sitio. El resultado del procedimiento de evaluación determinará el documento que se requerirá para solicitar un permiso de trabajo.

Evaluación de riesgos in situ

Enel realiza una evaluación de riesgos in situ, bajo la modalidad ATS (Análisis de Trabajo Seguro), que es confeccionada por día, por actividad (se evalúan riesgos por sectores e instalaciones, por cada equipo de trabajo junto con un auditor externo, para garantizar así una mejora continua en el sistema de gestión).

Para verificar el cumplimiento de las normativas y el correcto desempeño de los colaboradores y contratistas, se

realizan auditorías de trabajo mediante la metodología y los parámetros de control de IPAL (Indicador de Prevención de Accidentes Laborales).

La evaluación de los trabajos se realiza con la herramienta HSEQ4U, en la que se registran las inspecciones de campo, y se cargan los desvíos detectados para tratarlos y corregirlos con el fin de que no se repitan.

1.654 Inspecciones realizadas en Enel Generación Costanera

872 IPAL y HSEQ4U

782 relacionadas a COVID 19 (uso de barbijos y medidas de protección relacionadas)

161 Inspecciones realizadas en Enel Generación El Chocón a través de HSEQ4U²⁵

61 observaciones de seguridad

Inspecciones de campo a contratistas: **29** Safety Walk y **71** inspecciones de campo.

25. Enel Generación El Chocón utiliza únicamente la aplicación HSEQ4U para la gestión de inspecciones y observaciones.

25.441 auditorías IPAL y 5 ECOS realizadas en Edesur

Se implementó el uso de la aplicación IPAL móvil, finalizando el año con **5.235** IPAL realizadas a través de este medio.

Además, se realizaron **15.209** controles de entrega de instalaciones con la aplicación 5RO (5 Reglas de Oro), **un 16% más que en 2019**.

Se han aplicado además iniciativas como: Análisis de Riesgo Pre Operacional (ARPO) de forma digital y en audio para agilizar la operatoria diaria, desarrollo de una APP para control de hidroelevadores, implementación de equipamiento de arriostre de postes y escaleras para evitar accidentes de trabajo en altura, App de autocontrol de herramientas y EPP.

84 auditorías IPAL, 65 HSEQ4U y 1 ECO realizada en Central Dock Sud entre otras acciones.

10.4.2 Notificación de peligros laborales

Política Stop Work

En búsqueda de la seguridad de todos los trabajadores, Enel cuenta con una política de Stop Work, que contempla que cualquier persona, colaborador o contratista, pueda detener la actividad que esté realizando en caso de que ponga en serio riesgo la salud, implique una inadecuada seguridad de los trabajadores y/o una probabilidad considerable de generar efectos significativos adversos sobre el medio ambiente.

Durante 2020 se estableció que, en caso de detectar incumplimientos de los protocolos establecidos para la prevención y cuidado por COVID-19, cualquier persona queda habilitada a aplicar la medida. Para ello se integró el tema en la política de Stop Work con una sección dedicada que permite a cada colega interrumpir sus actividades laborales y reportar de inmediato cualquier comportamiento o situación que pueda conducir, no solo a una lesión o daño ambiental, sino también a la propagación del virus.

En total se detuvieron 78 trabajos en Edesur, presentando una reducción de las 181 interrupciones en 2019. En Enel Generación el Chocón se realizaron 2 Stop Work por razones vinculadas al COVID-19.

Investigación de incidentes laborales

La investigación y el tratamiento de los incidentes laborales se efectúan de acuerdo con los criterios que ofrece la Política 106, (Clasificación, Comunicación, Análisis y Reporte de Incidentes), que se realiza mediante la metodología ACR (Análisis de Causa Raíz), cuyo principal objetivo es encontrar la causa que, de ser anulada, no hubiera provocado el incidente. Adicionalmente, se determinan factores de lado o secundarios que pudieron ayudar a la ocurrencia del incidente. Una vez establecidos estos factores causales y de lado, se establecen los planes de acción como herramienta de corrección y mejora continua. Esta política marca los pasos a seguir para la correcta evaluación de riesgos relacionados con accidentes y para poder determinar las causas y las acciones correctivas, mediante la conformación de un equipo de análisis llamando GoA. Una vez determinadas las causas y las medidas preventivas, estas se transmiten a los trabajadores, mediante charlas de capacitación y comunicaciones por correo electrónico.

Todo incidente, ya sea *near miss*, condición insegura, acto inseguro, *stop work*, accidente debe ser cargado en la plataforma HSEQ4U para su correcto seguimiento y para la carga de evidencias del cumplimiento del plan de acciones.

Central Dock Sud cuenta con un formulario de comunicación de incidentes que determina que, por cualquier tipo de incidente, sea del personal de la compañía, contratista o de una visita (terceras partes), los empleados de la Central tienen la obligación de denunciarlo.

10.4.3 Trabajo preventivo y mejoras operativas

La prevención de accidentes y la gestión de emergencias son aspectos fundamentales en materia de seguridad de las compañías. Por esto, todas las empresas de Enel involucran a todo su personal en actividades de formación y prevención, como simulacros de emergencia en los establecimientos, de manera de estar preparadas de forma colectiva ante potenciales casos de crisis en los establecimientos. Así, Enel Argentina cuenta con una Política de Gestión de Crisis e Incidentes, que establece un protocolo para la toma de decisiones en situaciones de crisis y procedimientos para el manejo de todo evento que pueda afectar a la operación eléctrica.

Simulacros y actividades de concientización durante 2020

> Simulacros en Central Arroyito, Central Costanera y Central Dock Sud

- Accidente en trabajo de altura
- Incendio en sala de baterías con evacuación del personal

> Reunión con contratistas para difundir novedades de Enel, lecciones aprendidas y status de cumplimiento en gestión documental

> Mejoras edilicias en las centrales Arroyito y El Chocón

- Instalación de líneas de vida, anclajes y bases para brazo de rescate, en sectores con riesgo de caídas de más de dos metros
- Instalación de nuevos dispositivos de aviso de incendio con detección puntual
- Instalación de cartelería exterior para señalización vial
- Mejoras en las comunicaciones y enlaces entre las centrales, para la incorporación de radios de comunicación con función de hombre muerto. Esto permitirá informar en tiempo real a Central Chocón, avisos de

emergencia, en caso de que el Jefe de Turno en Central Arroyito sufriera alguna descompensación.

> Mejoras edilicias en Central Costanera

- Mantenimiento del sistema fijo contra incendio de la planta
- Mejoras en las sirenas de alarma de la central (plan de acción que surgió de simulacros de 2019)
- Actualización y mejora de la señalética y cartelería vial y de seguridad de la central

> Mejoras edilicias en Central Dock Sud

- Colocación de pantallas acústicas en las terminales generadoras 7 y 8
- Mejoras edilicias en talleres de mantenimiento eléctrico, mecánico, departamento de compras, oficina almacén y oficina del jefe de turno

> Seguridad contra incendios en Edesur

- Simulacros de evaluación en todos los edificios.
- Mantenimiento preventivo en subestaciones de todos los sistemas de incendio.



Colocación Central Dock Sud de pantallas acústicas en las terminales generadoras 7 y 8.

Materiales e indumentaria de seguridad en Edesur

Es el compromiso de Edesur garantizar la mejora continua sobre la indumentaria y los elementos de trabajo garanticen la seguridad de todos sus colaboradores. Durante 2020 se revisaron y adecuaron las especificaciones de ropa ignífuga el nuevo diseño corporativo, sumando el requerimiento de la certificación bajo norma IRAM y la propiedad antiestática. Además, se realizaron mejoras en los requerimientos de seguridad en zapatos y botas de lluvia. Entre las nuevas adquisiciones de instrumentos se encuentran:

- > Compra de arriostres para escalera y sistema de contravientos.
- > Equipamiento para detectar desperfectos o fugas en pérdidas y sogas para trabajos con tensión (TCT)
- > Compra de detectores de tensión personal.
- > Compra de sistemas de línea de vida horizontal para trabajos en altura.
- > Sistema de sanitización por UVA, instalado en vestuario.

10.5 Cultura de salud y seguridad

Las compañías de Enel ofrecen de manera permanente cursos de formación dirigidos a sus colaboradores sobre las temáticas de salud y seguridad en el trabajo,

incluidos los cursos de formación general, orientados a acciones de promoción, y específicos sobre riesgos laborales, actividades o situaciones que implican peligro. Durante 2020, la oferta de cursos y capacitaciones para una cultura de salud y seguridad fue adaptada para su realización en modalidad virtual.



Capacitación Plan Edesur 2020

Durante el año se destacan las siguientes capacitaciones realizadas con el personal de la compañía:

- > **Evaluaciones de trabajo y rescate en altura** al personal de contratista en campo de entrenamiento Roca de Edesur y Obrador del proveedor.
- > **Capacitación en uso seguro de arriostres** para escalera y sistema de contravientos, para garantizar la estabilidad en caso de estructuras en estado subestándar | **60 trabajadores capacitados.**
- > **Workshop SHE 20.20**, con el objetivo de reforzar el compromiso con la seguridad en toda la cadena de valor. Se capacitó a embajadores en temas de seguridad, incluyendo 5 contratistas, en competencias blandas y técnicas, a fin de fomentar la cultura de seguridad en colaboradores y contratistas. | **64 embajadores capacitados.**
- > **Capacitación de super inspectores**, para generar capacidad de detección de peligros y riesgos en sus actividades y procesos de gestión, actuando al momento de detectar la acción. Además, se los preparó como instructores de webinar a través de cursos de Seguridad Intrínseca y Cadena de Compromiso. | **700 participantes.**
- > **Capacitación técnica**, con el objetivo de formar a colaboradores en las tareas asignadas, con foco en la seguridad e higiene, a la vez de entrenarlos con habilidades estratégicas frente al entorno laboral cambiante. Fueron llevadas a cabo de forma presencial, aplicando medidas preventivas y adaptando las instalaciones para el cuidado del personal.

28.379

HORAS DE CAPACITACIÓN TÉCNICA

2.741

COLABORADORES

Entre los cursos brindados se destacaron aquellos de operación de baja y media tensión; máquinas especiales;

electricidad básica para personal propia y externos (de organismos municipales); talleres de primeros auxilios y RCP; riesgo eléctrico; rescate en altura, e ingreso a subestaciones indispensables para el funcionamiento del negocio.

Además, se impartió contenido teórico y se realizaron webinar sobre sitios contaminados en infraestructura y redes y gestión de residuos, contando con la participación de 90 colaboradores.

Cursos en Enel Generación El Chocón de 2020

712

HORAS DE CAPACITACIÓN

324

ASISTENTES

En Enel Generación El Chocón los cursos impartidos a colaboradores se centraron en las siguientes temáticas:

- > En materia de seguridad: uso de extintores; operador de autoelevador; manejo a la defensiva; riesgo eléctrico; espacio confinado; y trabajo en altura.
- > En materia de salud: RCP y manejo de desfibrilador automático; primeros auxilios; riesgo cardiovascular; vida y alimentación saludable; protección auditiva y ergonomía en oficinas.

Dentro del cronograma habitual de capacitación de colaboradores también se contempla un curso sobre el Sistema de Gestión Integrado con contenido de las normas ISO certificadas por la compañía.

Capacitaciones virtuales en Enel Central Costanera

1.338

HORAS DE CAPACITACIÓN

532

ASISTENTES

Las capacitaciones se centraron en los siguientes temas:

- > Brigada de incendios
- > Plan de Autoprotección (Plan de Emergencia + Plan de Evacuación), Riesgo de incendio y uso de extintores + Riesgo explosión + Riesgos derivados de atmosferas explosivas/tóxicas
- > Primeros auxilios y RCP. Uso de desfibrilador
- > Operación Puente Grúa
- > Eslingado de cargas e inspección periódica elementos y equipos de izaje
- > Seguridad laboral
- > Habilitación de personal técnico para TCT (Trabajos Con Tensión) en baja tensión, Resolución 3068
- > Riesgo eléctrico para operador
- > Ergonomía

10.6 Gestión de la seguridad en contratistas

Enel está fuertemente comprometido con la consecución del objetivo principal de “cero accidentes”. Para proteger la salud, la seguridad psíquica y física de los trabajadores de las empresas contratistas, promueve una fuerte atención a la prevención del riesgo y fomenta comportamientos responsables. Asimismo, realiza actividades de sensibilización y reuniones con contratistas para intercambiar ideas sobre temas de seguridad laboral y transmitir el enfoque de Enel sobre estos temas de modo más claro (por ejemplo, en el Día del Proveedor).

Enel debe cumplir una serie de estándares relativos a los distintos tipos de prestaciones de servicios y es sobre esta base que evalúa a sus proveedores durante el proceso de licitación. Durante 2020, se realizó la adaptación a modalidad virtual de las visitas técnicas y assesment de seguridad

- > Instrucción Operativa n.º 716 Permiso de Trabajo
- > Operador autoelevador

Adicionalmente a las capacitaciones brindadas sobre temas de seguridad, se ofreció **el curso de Inducción de seguridad en planta a 1.546 trabajadores de empresas contratistas.**

Capacitaciones en Central Dock Sud

Dentro de los Sistemas Integrados de Gestión (SGI) la central fortaleció la capacitación a colaboradores en temas vinculados a la prevención y cuidado de la salud y seguridad, con especial foco en la pandemia por COVID-19. Entre los principales temas tratados se encuentran:

- > Capacitación en normas ISO 27001: Seguridad de la Información; y ISO 45001 Seguridad Laboral
- > Inducción Seguridad
- > Persona Competente en Uso de Detectores Portátiles
- > Sistema de detección y extinción de Incendios Minimax

y medio ambiente a los proveedores en el contexto de pandemia por COVID-19.

Se efectuaron 4 assessments en Enel Generación El Chocón en temas de seguridad bajo un lineamiento ya establecido para asesorar a la empresa contratista y acompañar en sus necesidades de mejora en materia de salud y seguridad. Por su parte, Enel Generación Costanera realizó 11 assessments; Edesur, además, realizó 23 assessments a contratistas de manera virtual, mientras que las inspecciones se realizaron de forma presencial y en transmisión directa de los inspectores desde terreno y los obradores de los proveedores.

Todos los contratistas se adecuaron a los protocolos de Enel, y fueron auditados de forma periódica. A quienes no cumplieron con los protocolos, se les aplicó la política de Stop Work y se notificó a la empresa para su corrección. Los desvíos puntuales surgieron del uso de tapabocas en lugar de barbijos certificados, como lo exigen los protocolos de Enel.

10.7 Cuidado de la comunidad y terceros

Enel Generación El Chocón ha implementado medidas de cuidado de la salud y seguridad de la comunidad en la que se insertan sus establecimientos.

- > En las centrales, aguas abajo, se dispuso cartelería indicativa sobre el riesgo producido por la crecida del río ante la posibilidad de generación de la planta.
- > Se lanzó una comunicación temprana de detección de presencia de algas para implementar medidas de resguardo para la población que accede a sectores turísticos del lago.

Por su parte, en Central Costanera, se colocaron carteles de advertencia sobre los peligros de pescar en los vertederos de la central.

Monitoreo en la generación y distribución de energía

Con el propósito de proteger la salud y la seguridad de los trabajadores, Enel realiza mediciones de iluminación, ruido, carga térmica, radiaciones electromagnéticas y vibraciones, que se organizan con criterios específicos, en cada caso.

Las acciones de monitoreo de ruido audible se llevan a cabo de acuerdo con los parámetros que establece la legislación vigente. El objetivo de este monitoreo es minimizar molestias a la población vecina de las subestaciones.



Villa El Chocón

11.SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

102-11, 103-2, 103-3, 302-1, 302-2, 302-4, 305-1, 305-4, 305-5, 305-7

11.1 Compromiso con el medio ambiente

Las empresas que integran Enel y las personas que trabajan día a día en ellas lo hacen de manera comprometida para alcanzar los más altos estándares de calidad en cada uno de los pasos de sus procesos, es decir, en materia de aprovechamiento, utilización y consumo responsable de los recursos naturales y en la reutilización y el reciclado de los residuos que se generan con las actividades. El propó-

sito de búsqueda de calidad en la gestión sostenible de los recursos naturales también contempla la gestión de los sistemas de calidad, medio ambiente, salud y seguridad, la gestión energética y las medidas antisoborno.

Enel Argentina gestiona sus empresas mediante una política integrada que alcanza a todas las compañías, a todas las personas que trabajan en ellas y a todas las empresas que prestan servicios o son contratistas. En ella, Enel declara su compromiso con el cuidado y la protección del medio ambiente. Esta herramienta sirve de marco referencial para ejecutar diversas acciones, asumir compromisos, identificar oportunidades de mejora del desempeño ambiental y trabajar enfocados en el desarrollo sostenible. Sus principios, con foco en el cambio climático y el uso responsable de la energía, son cuatro:



En todos los procesos que se realizan en el conjunto de empresas de Enel en Argentina se gestionan actividades ejecutadas con tecnología de vanguardia para:

- > operar con estándares de seguridad,
- > proteger el medio ambiente,
- > realizar un uso eficiente de los recursos,

- > trabajar sobre la prevención de la contaminación,
- > cumplir los requisitos legales aplicables y todo aquellos a los que la organización suscriba,
- > buscar la mejora continua del desempeño, con el objeto de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos,

11.2 Gestión y monitoreo ambiental

Enel realiza su gestión ambiental con foco en el desarrollo sostenible. Cada empresa define los objetivos internos so-

bre medio ambiente para todas las áreas, con sus respectivas responsabilidades. Asimismo, se llevan a cabo tanto auditorías internas y externas como inspecciones de campo para evaluar y monitorear este proceso tanto en el nivel local como en el global, y así analizar e identificar planes de acción correctivos. Este trabajo se apalanca en:



Enel Argentina acompaña la estrategia global de transición energética y el compromiso del Grupo hacia la descarbonización. Su gestión ambiental trasciende sus compañías y se extiende a lo largo de la cadena de valor velando por la sostenibilidad de forma integral.

De esta manera, Enel establece medidas que aseguren la correcta prevención, la mitigación o la remediación del impacto en el entorno, en un camino de mejora continua en la operación. Este proceso es verificado anualmente por auditores externos certificados en cada filial, con las renovaciones correspondientes. Las certificaciones²⁶ se otorgan mediante evaluaciones guiadas por los estándares internacionales vigentes.

Edesur:

- > Certificación Sistema de Gestión Integrada (SGI)
- > ISO 50001:2011 – Gestión de la energía
- > ISO 14001:2015 – Gestión ambiental
- > ISO 45001:2018 – Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo

Central Dock Sud Enel Generación Costanera y Enel Generación El Chocón:

- > Certificación ISO 14001:2015 – Gestión ambiental

26. Más información en sección Sistema de Gestión Integrado en capítulo de Salud y Seguridad ocupacional de este informe.

11.2.1 Monitoreo ambiental

El monitoreo ambiental resulta fundamental a la hora de definir acciones de corrección y prevención en cada una de las actividades.

Entre las acciones implementadas por las generadoras eléctricas, Enel Generación El Chocón trabaja en la cuantificación de información ambiental a través de la sistematización de indicadores de desempeño. Asimismo, a fin de mejorar la identificación y evaluación de requisitos ambientales aplicables a las centrales, implementó una plataforma online de seguimiento y asesoramiento de especialistas. En materia de contingencias ambientales, para mejorar su actuación ante escenarios de emergencia, actualizó y difundió un Instructivo Operativo al interior de la compañía.

Por su parte, Enel Generación Costanera lleva adelante un programa de monitoreo y control de parámetros ambientales que incluye las emisiones gaseosas en conductos de emisión y calidad del aire en inmediaciones del predio de la central, el control sobre efluentes líquidos y freáticos, y el análisis de suelos. Estos últimos se realizaron en el marco de auditorías ambientales de mantenimiento de tanques aéreos de almacenamiento de combustibles líquidos.

Central Dock Sud también ha asumido su compromiso de asegurar, cumplir y difundir las metas ambientales y de calidad de forma periódica, con la finalidad de continuar en un camino de mejora continua en el desempeño de su gestión. Para ello, monitorea y controla el impacto de su actividad en el medio ambiente, específicamente respecto del ruido interno y externo, efluentes líquidos y gaseosos y control en la generación de residuos. En 2020, no se registraron desvíos significativos.

Durante este año, los monitoreos ambientales fueron realizados según el cronograma, excepto en el período de aislamiento por la pandemia de COVID-19, situación que obligó a realizar habilitaciones específicas para la circulación y el trabajo de proveedores.

Las siguientes son algunas de las acciones realizadas para optimizar el monitoreo:

- > Instalación de pantallas acústicas en dos equipos de generación para la insonorización de las oficinas y los talleres.

- > Instalación e implementación de la tecnología EtaPRO para el monitoreo completo de la planta para detección de anomalías en procesos y patrones, vibraciones y fallas en equipos rotativos. Este sistema ofrece una serie de prestaciones que dan ventajas para el monitoreo general de la planta: compara diferencias en el desempeño real respecto del esperado, detecta problemas en sensores y equipos de operación y mantenimiento, almacena información para lecturas de campo y valores calculados ofrece herramientas de configuración para usuarios finales y filtra información histórica para que las tendencias estén basadas en períodos de operación en estados estables y cargas específicas.
- > Implementación, con excelentes resultados, del uso de lentes y cascos de realidad aumentada para gestionar el mantenimiento de la planta y sobrellevar dificultades operativas (como una parada de planta forzada de una turbina y la medida de asilamiento por la pandemia por COVID-19)²⁷.
- > Mantenimiento y mejoras en los silenciadores de una de las terminales generadoras, para reducir el ruido.

En el caso de la distribución de energía, Edesur realiza monitoreos sobre campos eléctricos y magnéticos a lo largo de la red con dos objetivos puntuales:

- > Prevenir emisiones de campos eléctricos, magnéticos y radio interferencia en centros de transformación de media a baja tensión, en subestaciones de alta y media tensión y en líneas y cables de alta tensión.
- > Reducir el riesgo de emisiones fuera de norma e identificar y evaluar potenciales perturbaciones a personas y/o equipos en las cercanías de las instalaciones.

27. Más información en capítulo Transformación Digital de este informe.

11.3 Gestión responsable de recursos

11.3.1 Generación de energía y emisiones

Enel manifiesta su compromiso con la reducción del consumo de energía y con la optimización de la eficiencia energética en cada una de sus empresas. En efecto, para reducir emisiones de CO₂, las centrales termoeléctricas de Enel Generación Costanera y Central Dock Sud usan el gas natural como principal combustible durante el proceso de generación eléctrica. Así, utilizan una de las fuentes de energía menos contaminantes.

Energía eléctrica generada por fuente (GWh)	Gas Natural		Combustibles alternativos (Fuel Oil / Gas Oil)		Hidroeléctrica	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Central Dock Sud	4.337,90	4.225,96	120,2	149,70	n/a	n/a
Enel Generación Costanera*	6.113,86	5.974,05	403,79	235,89	n/a	n/a
Enel Generación El Chocón	n/a	n/a	61,72	16,02	2.860,04	2.509,43
Total	10.567,03	10.200,01	473,63	264,28	2.860,04	2.509,43
% sobre el total	76,02%	78,62%	3,41%	2,04%	20,57%	19,34%

*No incluye lo producido por motogeneradores

A efectos de contribuir a la generación de energía a través de fuentes alternativas Enel Generación Costanera realizó la instalación de un estacionamiento solar que genera alrededor de 130 kWh de energía proveniente del sol y funciona dentro de sus instalaciones.

Consumo energético

Consumo total de energía dentro de la organización (MWh)	2020	2019
Enel Generación El Chocón	6.447,32	6.513,02
Edesur	22.430	24.250

Eficiencia energética

Diferentes acciones de eficiencia energética se han implementado en las compañías de Enel durante 2020:

Enel Generación Costanera inició la fase de diseño de implementación para adoptar la norma ISO 50001:2011, que permite mejorar y mantener el sistema de gestión de la energía. De esta forma, comenzó a implementar acciones para reducir el consumo total de la planta, como en el sector de Administración, donde se realiza la incorporación de leds y la separación por pisos del sistema de aire acondicionado.

0.004 GJ reducción de consumo energético en Enel Central Costanera

En Central Dock Sud se continuó con el plan de cambio de artefactos y luminarias por led en los sectores de oficinas. También se avanzó con la gestión de cambio, mejoras y ampliación del sistema de iluminación del depósito de piezas mayores.

Para el caso de Central Generación El Chocón, en septiembre de 2020, se inició la medición del consumo quincenal de energía eléctrica en puntos específicos de la planta, de acuerdo con las recomendaciones del área operativa. Con la información que se haya recabado, en 2021 se podrán generar indicadores que demuestren una tendencia de consumo.

En el Embalse de Arroyito, dique compensador de El Chocón, no se dispone de infraestructura que posibilite hacer mediciones sectorizadas de consumo. El área de Mantenimiento Eléctrico trabaja de manera coordinada con proveedores de equipos eléctricos para identificar la maquinaria que se ha de incorporar para efectivizar el proceso de control.

Edesur en este marco, continuó con el reemplazo de tubos de luz fluorescentes por Led y debido a protocolos por contexto COVID-19 se limitó el uso de aires acondicionados, de forma tal de mantener espacios abiertos y ventilados. Además, la suspensión de la atención al público en agencias comerciales permitió a la distribuidora ahorrar un 27,59%.

Consumo de electricidad en edificios administrativos de Edesur (KWh)

2020	591.640
2019	817.027
Variación	-27,59%

Eficiencia en el transporte

Las adaptaciones y los protocolos implementados para garantizar la seguridad de los colaboradores de Enel derivaron en una mayor utilización vehicular dada la separación de las personas en células de trabajo. En este mismo marco se dispuso el servicio de lavado interior y desinfección de vehículos preservando la salud de los colaboradores de la empresa.

En materia de eficiencia en el transporte, durante 2020 Edesur implementó la metodología de "Taller Móvil" permitiendo realizar el mantenimiento preventivo de la flota liviana a fin de garantizar su correcto funcionamiento y la reducción del tiempo de indisponibilidad.

Consumo de combustible de la flota de Edesur	2020	2019
Km	7.123.437	8.000.129
Nafta	349.392	369.791
Diesel	550.842	616.317
Lts Totales	900.234	986.109
Lts/km	0,126	0,123

Emisiones de GEI

El cambio climático y el calentamiento global son problemas ambientales que comprometen a la comunidad mundial. Respecto de este tema, para las empresas de Enel se plantean como desafíos los de lograr proveer energía eléctrica de forma asequible y no contaminante y en paralelo impulsar la investigación y la innovación tecnológica en nuevas formas de gestión de la energía.

Todas las empresas Enel son conscientes de que utilizan recursos naturales muy valiosos, por eso, realizan esfuerzos continuos en materia de eficiencia energética, ecoeficiencia y generación de energía a través de recursos renovables, de manera conjunta y articulada con gobiernos locales, organizaciones internacionales y el sector privado.

Desde 2019, Enel Generación Costanera implementa nuevos instrumentos para medir de manera continua las emi-

siones gaseosas en todos los conductos, mediante la instalación de un sistema de monitoreo continuo de emisiones (o CEMS, según sus siglas en inglés) en las chimeneas de las unidades turbovapor y de los ciclos combinados. En este proceso, se realizaron los ensayos de performance correspondientes establecidos para la validación de los equipos junto con el ENRE, la autoridad de control. Los ratios obtenidos durante 2020, en promedio entre las unidades turbovapor, los dos ciclos combinados y los motogeneradores, por unidad de energía producida fueron de: CO₂: 0,44 TnCO₂/MWh; NO_x: 0,48 kgNO_x/MWh; SO₂: 0,08 SO₂/MWh; y de material particulado 0,005kgMP/MWh.

Por su parte, Central Dock Sud se plantea como desafío principal continuar sus acciones para reducir el consumo de combustibles fósiles mediante el reemplazo de la flota de vehículos convencionales de la compañía hacia vehículos híbridos.

Otras emisiones significativas al aire	Emisiones NO _x (ton)		Emisiones SO _x (ton)		Emisión de polvo (ton)	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Central Dock Sud	639,26	724,06	75,17	9,17	3,27	5,37
Enel Generación Costanera	3.377,32	2.723,13	516,72	191,03	35,25	19,01
Motogeneradores	419,96	94,82	140,8	34,37	4,98	1,22
Total	4.436,54	3.542,01	732,69	234,57	43,5	25,6

El aumento de las emisiones en Central Costanera se debe a un aumento en la generación de las unidades turbovapor junto con un mayor consumo de combustible líquido.

11.3.2 Agua y efluentes

El agua es el recurso principal que emplean las generadoras de Enel para transformar su energía potencial en energía eléctrica. En paralelo, en cada planta el agua es objeto

de manipulación, tanto por las aguas residuales que se generan en los procesos como por el consumo civil o personal, que es el que realizan las personas que trabajan en la planta y en los establecimientos de las empresas.

A continuación, se detallan las acciones en los contextos particulares de cada una de las empresas, en continuidad con lo desarrollado en 2019 y conforme a los desafíos planteados para 2021.

Extracción de agua* (MI)	Agua dulce		Agua superficial	
	2020	2019	2020	2019
Central Dock Sud	629,5	913,42	n/a	n/a
Enel Generación Costanera	1.255,1	1.925,47	49,3	641,86
Total	1.884,65	2.838,89	49,3	641,86

*El mayor porcentaje de agua es extraída de fuentes de terceros para la producción y el uso civil.



Enel Generación Costanera

Enel Generación Costanera finalizó la construcción de la Planta Ósmosis para la gestión eficiente en el tratamiento de desmineralización del agua y optimización en el uso de

ésta. Asimismo, se incorporó una nueva Planta de Electro-desionización que incrementará la capacidad de generación de agua desmineralizada sin utilización de reactivos para el tratamiento.

En materia de tratamiento de efluentes, la central implementó el sistema Waste Water Treatment System (WWTS) con la construcción de la nueva planta de tratamiento de efluentes. Este sistema amplía la capacidad de tratamiento de aguas oleosas y de primera lluvia recolectadas en todas las áreas a cielo abierto de la planta, así como el tratamiento de las aguas ácidas y oleosas recolectadas en los sótanos de los edificios. La reducción estimada ronda en las 307 toneladas/año de agua potable a partir de un proceso más eficiente y moderno.

En cuanto al control sobre efluentes líquidos y freáticos la central continúa con su programa de monitoreo de efluentes líquidos y de calidad de agua subterránea con contratista externo.

Central Dock Sud

Para realizar el proceso de refrigeración, Central Dock Sud utiliza agua que cursa la cuenca de los ríos Matanza-Riachuelo, a través de una toma ubicada en el Canal Dock Sud. El proceso comienza con el filtrado (se retiran materiales como plásticos, maderas, entre otros desechos) y continúa con el bombeo hacia el sistema cerrado de refrigeración. Luego de su uso, el agua es vertida en el Río de la Plata, con mayores niveles de oxígeno disuelto y sin los residuos que contenía en la toma.

Con el objetivo de reducir el consumo de agua, en diciembre de 2019 Central Dock Sud puso en funcionamiento el sistema Mistras con el objetivo de realizar un monitoreo acústico continuo; detectar fallas incipientes en sistemas de presión de generadores a vapor; y ahorrar agua Desmineralizada. En complemento, agregó un segundo sistema de control del consumo de agua. Al caudalímetro de agua perteneciente a AySA (instalado en el troncal de ingreso a planta), la compañía agregó caudalímetros internos.

Para profundizar el sentido de las acciones, Central Dock Sud planifica llevar a cabo acciones tendientes a la mejora continua y al uso eficiente del recurso hídrico productivo y no productivo. Para ello se mejora el sistema de cuantificación del recurso con la instalación de caudalímetros digitales, y se desarrollan campañas de concientización en la materia.

Enel Generación El Chocón

El agua es el recurso principal que emplea Enel Generación El Chocón para transformar energía potencial en energía eléctrica. Una vez realizado el proceso, el agua es derivada hacia circuitos abiertos de enfriamiento hasta que está apta para volver al cauce natural. La generadora realiza controles periódicos de la calidad del agua y de la ictiofauna de los cursos hídricos en los que funciona la Central. Estos controles son conforme los establecido en el contrato de concesión y se planifican y aprueban anualmente a través del Programa Anual de Monitoreo (PAM).

31,87% de reducción en el consumo de agua promedio en Enel Generación El Chocón

Las siguientes son acciones implementadas por Central El Chocón para monitorear y mejorar la eficiencia del consumo de agua civil en la planta. El proceso de reducción su consumo continuará en 2021.

- > Se instaló un caudalímetro interno en diciembre de 2019.
- > Se realizaron mediciones con el objetivo de establecer una línea base de consumo, durante todo 2020, y fijar estándares de reducción para los años posteriores.
- > Se aumentó la frecuencia de control debido al registro de alto consumo durante 2020.
- > El seguimiento del tema demanda un trabajo exhaustivo determinado por la falta de planos y la antigüedad de las instalaciones.
- > Se identificaron pérdidas que fueron reparadas, por lo cual disminuyó el consumo del recurso de manera considerable.

A continuación una tabla resumen de caudales de consumo de agua de uso civil:

Consumo de agua (m3/mes)	
Promedio 2019	39
Promedio 2020	25,4
Reducción porcentual	34,87%

Los efluentes cloacales de las centrales El Chocón y Arroyito cuentan con tratamiento para luego ser vertidos al suelo, siendo monitoreado periódicamente a través de parámetros establecidos.

Por otro lado, en lo relativo a atención temprana de contingencias ambientales, se invirtió en la adquisición de recursos disponibles para la atención de eventos ambientales de distinto origen. Con este fin, se adquirió en equipamiento y material para atención de derrames de hidrocarburos en agua y suelo, y se dispusieron kits de

atención de derrames para sustancias ácidas y básicas en salas de baterías.

Edesur

La distribuidora continuó con las tareas de medición de consumo de agua en edificios administrativos. Si bien se redujo la concurrencia de personal administrativo debido al contexto de pandemia, el consumo de agua se vio incrementado en sectores técnicos por la frecuencia de limpieza y el cumplimiento sanitario.

Consumo de agua (m3)	
2020	101.761
2019	99.968
Ahorro en el consumo (%)	-1.8%

11.3.3 Residuos

Las empresas de Enel realizan una gestión estratégica de sus residuos. Para ello, se basan en los criterios de reducir, reciclar y reutilizar, de acuerdo con el grado de peligrosidad y de reutilización de los materiales.

Los residuos que se generan en las distintas actividades y procesos que realizan las empresas del Grupo, se pueden agrupar en diferentes categorías: residuos peligrosos o de corrientes especiales, residuos plásticos o

residuos de aparatos electrónicos y eléctricos (RAEE), residuos comunes o asimilables a los residuos domésticos urbanos.

En la mayoría de los casos, las compañías firman convenios de colaboración con otras empresas e instituciones que reciben y reutilizan materiales de descarte y, a cambio, les reportan los KPI o valores claves de rendimiento equivalentes a la cantidad de material reencauzado. Todas estas acciones son realizadas con criterios de eficiencia, economía y cercanía geográfica.

Residuos peligrosos destinados a eliminación según tipo de operación de eliminación (t)	Relleno sanitario	Incineración	Otras disposiciones	Total
Edesur	728,55	0,00	0,00	728,55
Central Dock Sud	0,06	3,92	161,87	165,85
Enel Generación Costanera	7,2	354,41	19,91	381,52
Enel Generación El Chocón	-	4,13	4,831	8,961
Total	735,81	365,41	183,08	1.284,3

Residuos no peligrosos destinados a eliminación según tipo de operación de eliminación (t)	Relleno sanitario	Incineración	Otras disposiciones	Total
Edesur	28,85	0,00	0,00	28,85
Central Dock Sud	136,51	0,00	0,00	136,51
Enel Generación Costanera	6.165,83	0,00	0,00	6.165,83
Enel Generación El Chocón	5,2	0,00	0,00	5,20
Total	6.336,39	0,05	0,02	6.336,46

En Enel Generación El Chocón y Central Arroyito genera aceites como uno de sus residuos especiales. Durante 2020 se generaron 3.060 litros / 2.601 kilos aproximadamente que fueron operados mediante el proceso de reutilización.

Asimismo, desde 2019 las centrales cuentan con un convenio de cooperación con el municipio de Villa El Chocón, que consiste en envíos regulares de plásticos y residuos de aparatos electrónicos y eléctricos (RAEE) para su recuperación. Si bien el envío de plásticos de RAEE es poco frecuente (debido a la baja frecuencia de descarte), se reportan todos los meses los kilos de plástico recuperados de forma interna, como un KPI de recupero.

Para el reciclaje de papel y cartón, la central firmó en 2020 con un convenio de colaboración con NeuCor, una empresa que se dedica a fabricar embalajes de cartón y es proveedora de distintas industrias. Se reportan internamente todos los meses los KPI equivalentes al recupero de los descartes de la Central.

En el caso de la Enel Generación Costanera se encuentra en fase de implementación la iniciativa global ZeroWaste, para todas las centrales, con el objetivo de mejorar el rendimiento ambiental en relación a la gestión de residuos. Para eso se establecen metas de reducción de generación de residuos acompañadas por un aumento de la valorización o reciclaje de los mismos para evitar su disposición final. En el marco del reciclaje, se realizó la contratación de la empresa GEA Sustentable para la revalorización de los residuos reciclables de áreas administrativas. Además, la planta continuó con los programas de reutilización de residuos no peligrosos, que incluye la separación de papel en oficinas para el reciclaje a través de la Fundación Garrahan; y continuó con el programa de reciclaje de madera con institutos educativos y cooperativas con fines sociales como por ejemplo para la confección de mobiliario para la Casa de la misma fundación²⁸.

Por su parte, Central Dock Sud continúa con la separación de corrientes de residuos peligrosos según los requisitos legales aplicables, como así también de su retiro, transporte, tratamiento y disposición final. En materia de residuos

28. Ver más en capítulo Comunidad

comunes, separación diferenciada de residuos según sean “comunes” o “papeles y tapitas”, que son enviados como

donación a la Fundación Va por los Pibes del Hospital de Pediatría Pedro Garrahan.

11.4 Conservación de la biodiversidad

La conservación de la biodiversidad es un aspecto fundamental para la preservación de los ecosistemas y el crecimiento sostenible de Enel. Las compañías trabajan no sólo para conservar el entorno en el que se encuentran, sino también para concientizar a todas las personas de ello.

En una alianza con el INTA, Enel Generación Costanera desarrolló un proyecto ejecutivo para realizar una plantación que evite el socavamiento en la zona donde se encuentran ubicados los contratistas. Se incluirá, además, en el curso de 2021 plantación ornamental y autóctona, en consonancia con la reserva ecológica.

La actividad que la Central Dock Sud realiza sobre el canal de su mismo nombre (que integra la cuenca Matanza-Riachuelo) genera un impacto positivo en el medio, ya que la toma de agua para refrigeración fuerza la circulación de agua en el canal y, de esa manera, evita el estancamiento. Esta circulación beneficia el incremento de los valores de oxígeno disuelto a la salida del efluente. Además, los sistemas de limpieza extraen residuos materiales y, de esa manera, se evita que se continúen acumulando en el lecho del canal y contaminando sus aguas.

Edesur concretó su proyecto de plantación de árboles en las áreas protegidas que se encuentran en su área de servicios, integrada por la Costanera Sur, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y los siguientes sitios de la zona sur del Gran Buenos Aires: Punta Lara, Santa Catalina, Bernal, Parque Pereyra Iraola y Laguna de Rocha.



El objetivo de Edesur es realizar un aporte de forestación para las áreas protegidas y urbanas, dado que los árboles protegen la biodiversidad, reducen los niveles de ruido, atemperan el clima, mejoran la calidad del aire, disminuyen las inundaciones y ofrecen hábitat para la fauna silvestre.

El número de 270 ejemplares está dado por una ecuación que se plantea en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de

la Organización de las Naciones Unidas. Esta contempla la proporción de 2,7 raíces desnudas por cada kilómetro de área protegida y propone que, por cada kilómetro de línea desnuda, se planten 100 árboles.

11.5 Concientización ambiental

La concientización ambiental es otra de las líneas de trabajo de Enel, una de las herramientas que se utilizó para su difusión fue fundamentalmente a partir de campañas de comunicación masiva. Durante 2020, se realizaron las siguientes campañas:



CONTAMINACIÓN CERO

Orientada a promover el uso de envoltorios ecológicos reutilizables



DÍA MUNDIAL DEL MEDIOAMBIENTE

Mostrando el compromiso entorno a la gestión de las actividades de Enel



BUENOS HÁBITOS

Difusión de información práctica para generar buenos hábitos entre las personas en materia ambiental



12. GOBIERNO CORPORATIVO

102-15, 102-16, 102-17, 102-18, 102-19, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28, 102-30, 102-31, 102-33, 102-34, 102-35, 102-43, 103-2, 103-3, 205-2

12.1 Estructura de gobierno

El gobierno corporativo de Enel está compuesto por diferentes estructuras que conforman el equipo de toma de decisiones de las distintas empresas, tales como: el Directorio, la Gerencia General, los Comités –y el Top Management que conforma el Comité País. Ellos son los responsables de cumplir con los objetivos estratégicos y de que la administración de las sociedades se realice de manera responsable, ética y teniendo en cuenta aspectos de impacto social y ambiental para la sostenibilidad del negocio y sus grupos de interés. Para ello, se implementan procesos de gestión transparentes, y se procura que los miembros del gobierno corporativo estén capacitados de manera constante y tengan el expertise adecuado para abordar las temáticas de cada compañía.

12.1.1 El Directorio

35

MIEMBROS DEL DIRECTORIO

23%

MUJERES (8)

43%

MIEMBROS INDEPENDIENTES

El Directorio es el órgano de administración de la sociedad. Tiene a su cargo la toma de decisiones estratégicas respecto de las políticas, misión y objetivos de negocio. Además, a través de la Gerencia General, se hace seguimiento de la gestión y sistemas internos; dentro de los que se incluyen:

- > Aprobación del plan de negocio
- > Presupuesto económico-financiero
- > Política de inversiones y financiación
- > Acciones de responsabilidad social empresarial
- > Políticas de control y gestión de riesgos
- > Políticas de cumplimiento de normas de gobierno societario



Miembros del Directorio

	EDESUR ²⁹	ENEL GENERACIÓN COSTANERA ³⁰	CENTRAL DOCK SUD ³¹	ENEL GENERACIÓN EL CHOCÓN ³²
P PRESIDENTE	Juan Carlos Blanco	Juan Carlos Blanco	Héctor Martín Mandarano	Juan Carlos Blanco
VPD VICEPRESIDENTE	Claudio César Weyne Da Cunha	Claudio César Weyne Da Cunha	Jorge Esteban Ravlich	Claudio César Weyne Da Cunha
D DIRECTORES				
DIRECTORES TITULARES	María Alejandra Martínez Andrés Leonardo Vittone Víctor José Díaz Bobillo Mónica Diskin Giovanni Zanchetta Jaime Barba Alejandro Martínez	Daniel Garrido Mónica Diskin Jorge Piña María Victoria Ramírez Matías María Brea Juan Pedro Chaves	Juan Carlos Blanco Daniel Garrido Mónica Diskin Ricardo Hernán Castañeda Marcelo Adrián Sobico Rodolfo Eduardo Berisso Rodolfo Heriberto Freyre	Mónica Diskin María Victoria Ramírez Daniel Garrido María Cecilia Manso Néstor Hugo Martín Alberto Eduardo Mousist
DIRECTORES SUPLENTE	Jorge Lemos María Victoria Ramírez Nicola Melchioti Rubén Omar López Gonzalo Pérez Moore Hernán Alberto Rey Leonel Sánchez Gabriel Grande Mauricio Barreto	Nicola Melchioti Fernando Boggini Michele Siciliano Jorge Lemos Rodrigo Quesada Mariano Pessagno Leonel Sánchez	Alejandro Aníbal Avayu Patricio Javier Cipollone Michele Siciliano Nicola Melchioti Sebastián Torres Claudio César Weyne Da Cunha Gabriel Eduardo Abalos Favio Alejandro Jeambeaut	Jorge Lemos Fernando Boggini Rodrigo Quesada Nicola Melchioti Sebastián Eduardo Guasco Oscar Horacio Carvalho

29. Los accionistas de la clase A tienen derecho a elegir cinco directores titulares y cinco directores suplentes; los accionistas de la clase B tienen derecho a elegir cuatro directores titulares y cuatro directores suplentes, los cuales pueden ser independientes o no independientes según las condiciones que tengan frente a la sociedad. La modificación del número de directores requiere de aprobación previa por parte del Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE).

30. Cinco directores son electos por la clase A, dos por la clase B y uno pertenece a la clase C, de acuerdo con el Programa de Propiedad Participada ("PPP").

31. El Directorio de Central Dock Sud está conformado por 4 o 3 personas de Enel, 4 o 3 de YPF y 2 de Pan American Sur (PAE). La variación entre la cantidad de miembros de YPF y Enel se produce año a año, alternándose entre 3 y 4 personas respectivamente para completar los nueve integrantes del Directorio. La presidencia es por convenio de accionistas y corresponde siempre a la empresa YPF. Para la designación de los directores y síndicos, se eligen funcionarios o ejecutivos de sociedades con participación directa o indirecta en la sociedad, teniendo en cuenta el aporte relevante de su experiencia en el sector eléctrico e incluso en otras entidades.

32. Cinco directores son electos por la clase A, dos por la clase B y uno pertenece a la clase C, de acuerdo con el Programa de Propiedad Participada ("PPP").

Miembros del Directorio de Enel X S.A.U.³³

B PRESIDENTE Nicola Melchioni	FECHA DE DESIGNACIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN	NOMINADO POR
	30/4/2019	31/12/2021	Enel
DIRECTOR SUPLENTE Claudio Cesar Weyne Da Cunha	30/4/2019	31/12/2021	Enel
SÍNDICO TITULAR José Antonio Tiscornia	1/5/2019	31/12/2019	Enel
SÍNDICO SUPLENTE Héctor María Pozo Gowland	2/5/2019	31/12/2019	Enel

Nombramiento

Los Directorios que administran las sociedades de Enel son designados por la Asamblea de Accionistas, según la Ley N° 19.550 General de Sociedades Comerciales, la política de diversidad e inclusión de Enel y el análisis de las competencias de cada candidato. Asimismo, es tenida en cuenta la experiencia acumulada en el sector eléctrico de los candidatos, dada la relevancia de su aporte proveniente del recorrido en la industria. Esto explica por qué quienes integran los directorios y sindicaturas son, en su mayoría, funcionarios o ejecutivos de sociedades con participación directa o indirecta en la sociedad.

La selección de las personas postulantes al cargo de miembro independiente del órgano de administración es realizada por una sociedad especializada en la búsqueda y selección de ejecutivos, de conformidad a lo previsto en las Guías de Gobierno Corporativo del Grupo, de modo de fortalecer la eficiencia, eficacia y la imparcialidad de los procedimientos de identificación de los candidatos.



Responsabilidades

El presidente del Directorio es el representante legal de la sociedad. Supervisa el desempeño y el rendimiento de quienes realizan la gestión diaria de la compañía. Además, el Directorio tiene la responsabilidad de aprobar las políticas y procesos de cada sociedad, controlar a la Gerencia General y los otros órganos de gobierno.

Evaluación

A través del *board review* los miembros del Directorio evalúan anualmente su funcionamiento y el de sus comités internos, así como su dimensión y composición. Debe realizarse al menos cada 3 años, con el soporte de asesores independientes y especializados.

Remuneración

La Asamblea de Accionistas fija y aprueba la remuneración de los miembros del Directorio, dentro de los límites establecidos en las normas y en el estatuto social, de acuerdo con la existencia o inexistencia de ganancias. La remuneración se define mediante metodologías de amplio reconocimiento internacional, como el *sistema Hay*. El personal ejecutivo percibe una retribución mensual, según las características y responsabilidades del cargo y la formación, la capacidad y la experiencia de cada ejecutivo, y una compensación variable anual sujeto a objetivos individuales y a los vinculados a la performance operativa y financiera de la sociedad.

33. Enel X es una sociedad unipersonal.

Relación con los accionistas

Las sociedades que conforman Enel Argentina cuentan con un sitio web³⁴ de libre acceso con información de interés – sobre estados contables, valores negociables y desempeño del negocio– y un canal especial, para que los inversores puedan transmitir sus inquietudes en un ámbito que garantiza la confidencialidad e integridad.

En el contexto de pandemia por COVID-19, las empresas de Enel trabajaron para garantizar que, en las Asambleas de Accionistas, se respete la igualdad de acceso y voto de los participantes, como así también, la asistencia requerida en los términos legales correspondientes y en igualdad de acceso. Es por esto que las compañías pusieron a disposición de los accionistas todos sus canales de comunicación (correos electrónicos, intercambio directo y también, mediante difusión en los sitios oficiales de la Comisión Nacional de Valores y Bolsa, en el caso de las cotizadas) y expertos en tecnología, por cualquier problema de conexión que pudiera ocurrir.

12.1.2 Comités

A efectos de favorecer el proceso de toma de decisiones, el trabajo en equipo y alcanzar resultados positivos en la gestión de áreas estratégicas para la organización, existen comités presididos por el Gerente General e integrados por los principales ejecutivos de las compañías en cada una de las áreas de incumbencia. Los siguientes son algunos de los comités en funcionamiento:

- > Compras y Contratos.
- > Seguridad y Transformación Digital.
- > Crisis y Situaciones de Emergencia: para monitoreo en la época estacional en la que la demanda de energía entra en sus niveles máximos.
- > Comité País en el Contexto de Pandemia por COVID-19: conformado por los miembros del comité ejecutivo argentino, integrado por la primera línea de las funciones de *staff*, es decir, Administración, Finanzas y Control, Seguridad, Servicios, Personas y Organización, Legales y Asuntos Corporativos, Innovación y Sostenibilidad, Comunicación, Auditoría Interna y Digital Solution, cuyas actividades son transversales a todas las áreas de la

compañía. Este comité tuvo una frecuencia de reunión diaria al comienzo de la pandemia, a fin de relevar y dar el seguimiento debido a la situación general.

Comités de Auditoría

Según la legislación, los comités están formados por tres miembros, dos de los cuales revisten el carácter independiente, de conformidad con lo previsto en los criterios de independencia establecidos en las regulaciones correspondientes.

El comité tiene varias funciones a su cargo, las que desempeña con idoneidad e independencia a saber:

- > Corroborar que el plan de auditoría se ejecute de acuerdo con las condiciones contratadas y evaluar el desempeño de los auditores externos.
- > Corroborar que la condición de independencia de los auditores externos sea conforme con la regulación vigente.
- > Informar sobre los honorarios facturados.
- > Seguir el plan de auditoría interna y sus conclusiones.
- > Supervisar el funcionamiento de los sistemas de control interno y del sistema administrativo-contable.
- > Supervisar la aplicación de las políticas en materia de gestión de riesgos de la sociedad.
- > Emitir opinión fundada respecto de los documentos publicados por las sociedades.

EDESUR

Jaime Barba
Director titular independiente
Presidente

Alejandro Martínez
Director titular independiente

Mónica Diskin
Directora titular no
independiente

ENEL GENERACIÓN COSTANERA

Matías Brea
Director titular independiente
Presidente

Jorge Piña
Director titular independiente

Mónica Diskin
Directora titular no
independiente

34. <https://www.enel.com.ar/es/inversores.html>

12.1.3 Comisión fiscalizadora

Las comisiones fiscalizadoras son conformadas por tres síndicos titulares y tres suplentes, que duran un año en ejercicio de sus funciones.

SÍNDICOS TITULARES

EDESUR	ENEL GENERACIÓN COSTANERA	CENTRAL DOCK SUD	ENEL GENERACIÓN EL CHOCÓN	ENEL X
Mariano F. Grondona	Máximo Bomchil	Eduardo Javier Romero	Máximo Bomchil	
César Carlos Adolfo Halladjian	Nicolás Eliashev	Ricardo Hernán Castañeda	José Antonio Tiscornia	José Antonio Tiscornia
Alberto Spota	José A. Tiscornia	Daniel Grinstein	Lorena Tyszkiewicz	

SÍNDICOS SUPLENTE

EDESUR	ENEL GENERACIÓN COSTANERA	CENTRAL DOCK SUD	ENEL GENERACIÓN EL CHOCÓN	ENEL X
María Gabriela Grigioni	Patricio A. Martín	Alfredo Mauricio Vitolo	Patricio Alberto Martín	
Jorge Luis Pérez Alati	Juan Pablo Bove	Mariela Aguilar	Héctor María Pozo Gowland	Héctor María Pozo Gowland
Carlos Adolfo Zlotnitzky	Héctor María Pozo Gowland	Luis María Cacciabue	Mirta Viviana Den Hartog	

GERENTE GENERAL

EDESUR	ENEL GENERACIÓN COSTANERA	CENTRAL DOCK SUD	ENEL GENERACIÓN EL CHOCÓN	ENEL X
Gianluca Palumbo	Pablo Gutiérrez Cereales	Juan José Marcet	Daniel Garrido	Francisco Scroffa/ Juan Erize

12.1.4 Dirección ejecutiva

El Comité Ejecutivo de Enel Argentina es el órgano que ejerce la toma de decisiones estratégicas a nivel local. Lo encabeza el Country Manager, y lo conforman los representantes de las diferentes áreas de negocio correspondientes a las sociedades de Enel y las áreas de apoyo, que dependen de la gerencia general.

Las áreas de apoyo trabajan diariamente en desarrollar planes de acción y proyectos de negocio para cumplir los objetivos corporativos y gestionar la parte operativa de la sociedad, esto es, actividades operativas en las zonas y la gestión directa de los procesos centralizados.

Comité País

Nicola Melchioti Country Manager Enel Argentina	Siciliano Michele / Head of Power Generation Argentina	Línea de negocio: Generación Argentina
	Pablo Gutiérrez Cerezales / Gerente Central de Enel Generación Costanera y Gerente de O&M CCGT/OG Generación Térmica Argentina	Línea de negocio: Generación Térmica
	Daniel Garrido / Gerente Enel Generación El Chocón (EGP)	Línea de negocio: Generación Renovable
	Gianluca Palumbo / Gerente General Edesur y Gerente de Infraestructura y Redes	Línea de negocio: Infraestructura y Redes
	Sergio Camps / Gerente de Enel Trading Argentina	Línea de negocio: Trading (Mercado Libre)
	Giovanni Zanchetta / Gerente de Mercado Enel Argentina	Línea de negocio: Trading (Regulado)
	Leonel Sánchez / Gerente de Personas y Organización Enel Argentina	Área Staff
	Juan Carlos Blanco / Gerente Relaciones Institucionales y Regulación Enel Argentina	Área Staff
	Carolina de Vita / Gerente Auditoría Interna Enel Argentina	Área Staff
	Gabriel Grande / Gerente Digital Solutions Enel Argentina	Área Transversal
	Mónica Diskin / Gerente Legal & Corporate Affairs Enel Argentina	Área Staff
	María Alejandra Martínez / Gerente Comunicaciones Enel Argentina	Área Staff
	Germán Grau / Gerente de Seguridad y Servicios Enel Argentina	Área Staff
	Marco Cammelli / Gerente de Procurement Enel Argentina	Área Transversal
	Claudio César Weyne Da Cunha / Gerente de Administración y Finanzas Enel Argentina	Área Staff
	Carlo Ferrara / Gerente de Sostenibilidad e Innovación Enel Argentina	Área Transversal

12.2 Cumplimiento

Enel Argentina busca garantizar que las compañías que componen Enel gestionen sus negocios en un clima de relacionamiento sano, de confianza y de largo plazo con los grupos de interés. Al mismo tiempo, impulsa en la industria local estándares comunes de cumplimiento de las mejores prácticas internacionalmente reconocidas para minimizar los riesgos. Durante 2020, se realizaron las siguientes actividades en respuesta a los desafíos que planteó la situación de pandemia por COVID-19.

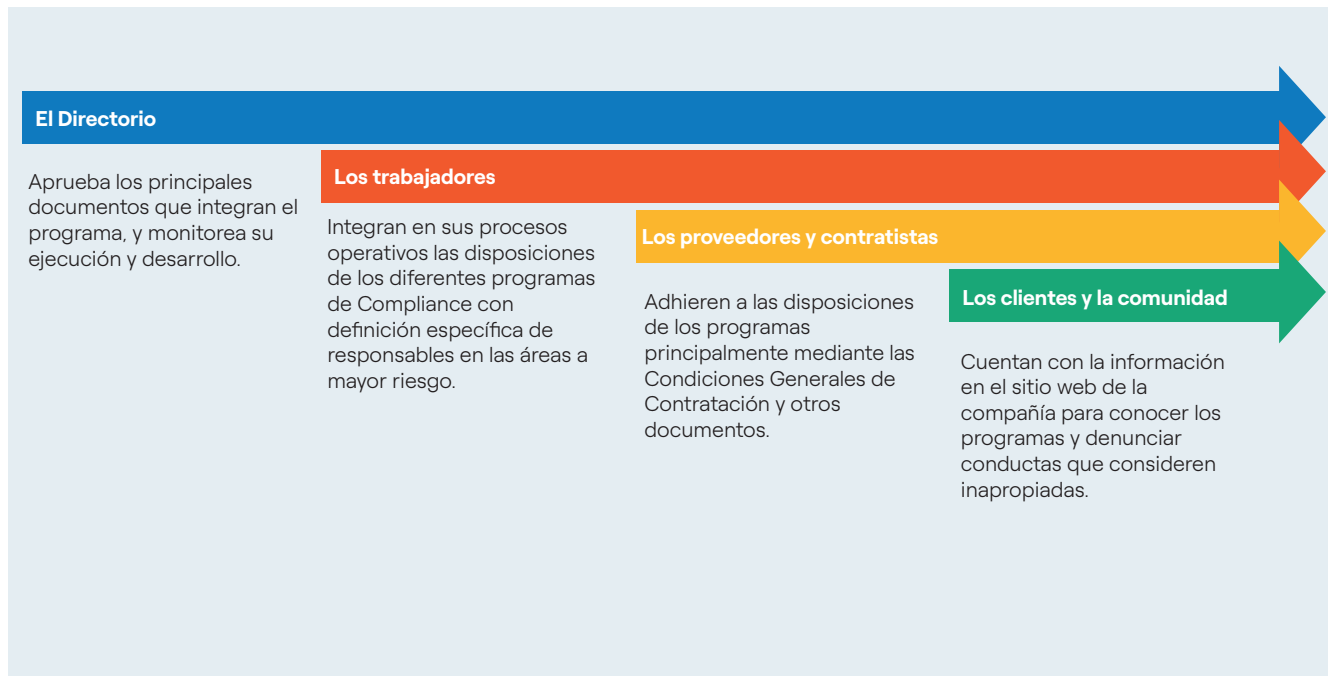
- > Realización de la Semana Ética Virtual.
- > Análisis de potenciales riesgos a raíz de la digitalización de algunos procesos.
- > Monitoreo continuo de procesos sensibles (por ejemplo, gestión de donaciones, patrocinios, etc).

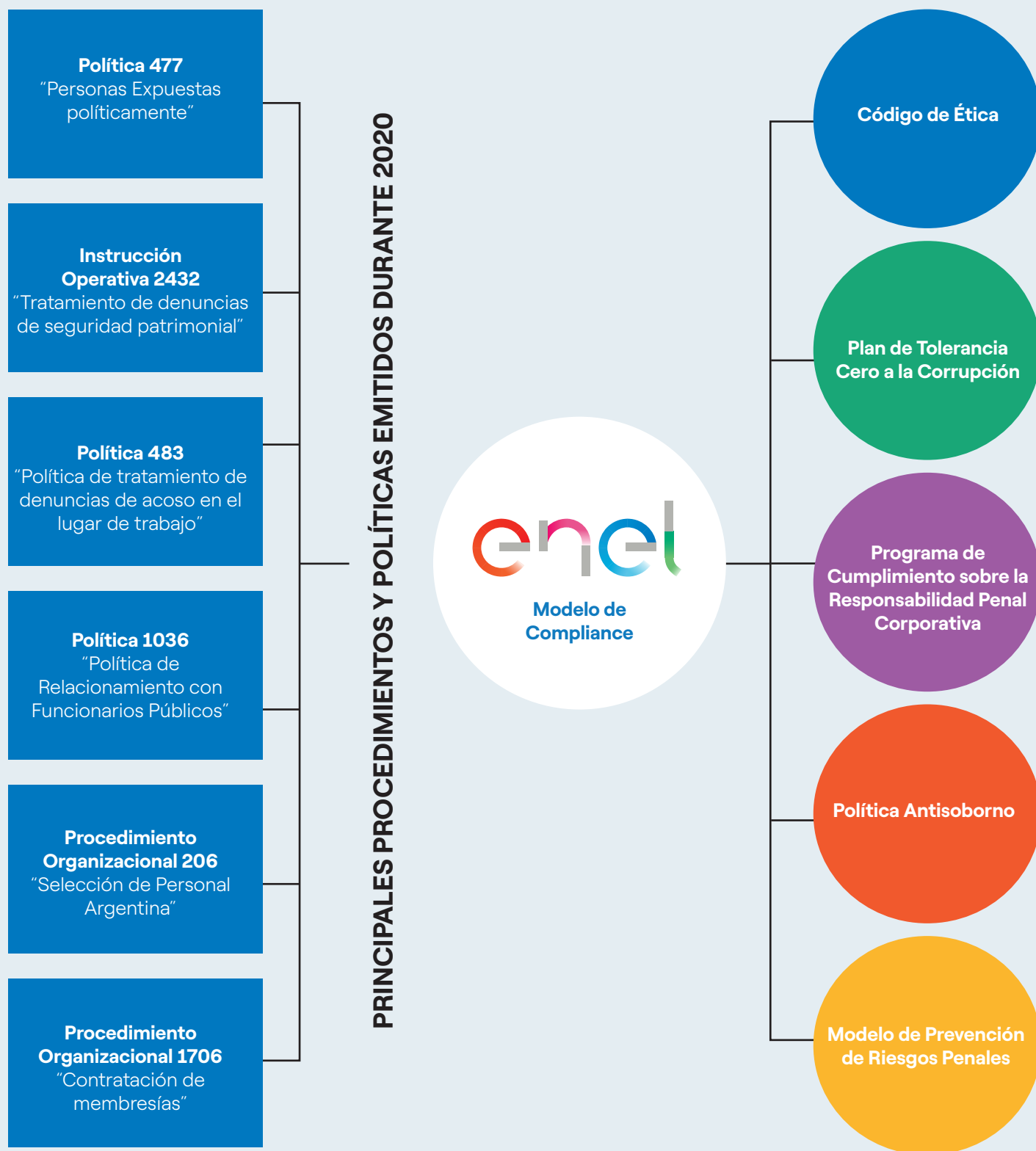
- > Difusión y comunicación de políticas de ciberseguridad, protección de datos sensibles, registración de recepción de obsequios, relacionamiento con funcionarios públicos, etc.
- > Video de Compliance en tiempos de crisis, publicado internamente y en las redes sociales del Grupo.

Modelo de Compliance de Enel

El Modelo de Compliance es una herramienta que permite reforzar el compromiso de la compañía sobre los mejores estándares éticos, jurídicos y profesionales con el objeto de aumentar y defender su reputación. Fue diseñado para prevenir la responsabilidad penal de las compañías, sobre la base de las principales normas y guías de cumplimiento anticorrupción del mundo, como la Norma ISO 37001:2016 y las leyes antisoborno de los Estados Unidos (Ley Foreign Corrupt Practices Act, 1977) y del Reino Unido (UK Bribery Act, 2010) y el Decreto italiano 231 del año 2001

Sistema de Compliance tiene un enfoque integrado desde todos los puntos de la compañía





- > Compuesto por 16 Principios Generales y criterios de comportamiento que rigen las relaciones con los grupos de interés y que definen los valores de referencia en las actividades de la Compañía.
- > Tiene alcance a todo Enel.
- > Durante 2020 se incorporó un acceso directo al código y la declaración de conflicto de interés a la Intranet, con el objetivo de lograr mayor exposición y visibilidad.
- > Rechaza toda forma de corrupción tanto directa como indirecta. Establece estándares de actuación mediante la aplicación de criterios de transparencia específicos.
- > Foco en los principales delitos en el contexto local y global, así como lineamientos base para enfrentar y controlar preventivamente las posibles conductas no adecuadas.
- > En 2020 se sumó al alcance Enel Generación Costanera.
- > Aplica a todos los niveles de la estructura organizacional.
- > Se basa en una matriz que reúne los procesos, eventos de riesgo y controles diseñados en la organización.

Durante 2020, las compañías de Enel realizaron diferentes acciones para promover el Modelo de Compliance en sus empresas y para fortalecer el sistema de gestión antisoborno bajo la norma ISO 37001:2016:

- > Central Dock Sud obtuvo la certificación en el primer semestre 2020, siendo reconocidos por los auditores como una de las 3 mejores auditorías realizadas en América del Sur.

- > Edesur y Enel Generación El Chocón mantuvieron su certificación.
- > Enel Generación Costanera realizó la designación y reglamento de la Función de Cumplimiento Antisoborno.
- > Todas las compañías de Enel realizaron capacitaciones a empleados, directores, proveedores con la finalidad de fortalecer su comprensión y su asociación con las actividades diarias.

Lucha contra la corrupción

Enel Argentina se involucra firmemente en la lucha contra la corrupción mediante la aplicación de criterios de transparencia internacionales. Lo hace en cumplimiento del décimo principio del Pacto Mundial, según el cual *“las empresas se comprometen a combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno”*.

El Plan de Tolerancia Cero a la Corrupción cuenta con la aprobación del Directorio y tiene como objetivo el cumplimiento de los valores éticos y la transparencia en el desa-

rollo de todas actividades que realizan las compañías de Enel. En conjunto con la Política Antisoborno, prohíbe el soborno y corrupción en todas sus formas (tolerancia cero, como su nombre lo indica).

En las capacitaciones desarrolladas durante 2020, Enel Argentina se enfocó, entre otros temas, en concientizar sobre la corrupción y difundir la actitud de tolerancia cero hacia ella. En el marco de la Semana Ética, se ha realizado una charla a cargo del titular de la Oficina Anticorrupción Félix Crous sobre Compliance en el contexto de la pandemia por COVID-19.

Número total de miembros del Directorio que han recibido comunicación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.

2020*

Empresa Distribuidora Sur SA – Edesur	21
Enel Generación Costanera S.A.	18
Enel Generación El Chocón S.A.	15
Enel X Argentina S.A.U.	2

*Incluye, para los casos de Enel Generación Costanera y Edesur, los miembros del comité de Auditoría.

12.3 Normas y conductas éticas

La compañía cuenta con un Código Ético³⁵ para garantizar la transparencia y establecer los principios de actuación de todos sus miembros. Este documento describe las conductas esperadas y compatibles con los valores de Enel, por parte de los equipos de trabajo. Se encuentra publicado a nivel interno y en el sitio web de las compañías. Es

suscripto por a los trabajadores que ingresan, con constancia en su legajo.

El Código alcanza también a los proveedores mediante referencias en las Condiciones Generales de Contratación. Su cumplimiento se verifica con el conocimiento y concientización de los principios de comportamiento generales y específicos esperados de todos los actores involucrados. La Gerencia de Auditoría controla su cumplimiento y analiza las denuncias ingresadas a través de los canales habilitados para tal fin:

35. <https://www.enel.com.ar/content/dam/enel-ar/subsidiaria-cemsa/etica-cumplimiento/codigo-etico.pdf>

Canales de denuncia de Enel

Por teléfono: **0800-444-5089**

Sitio Web: <https://secure.ethicspoint.eu/domain/media/es/gui/102504/>

Páginas web de todas las compañías

Correo electrónico: auditoria.argentina@enel.com

Acceso con Código QR

Presencial en oficina Auditoría Interna

Intranet de Enel, con un acceso directo al canal de denuncias

Canal Ético

El Canal Ético es un soporte elaborado para la utilización de cualquier grupo de interés. Clasifica las denuncias de acuerdo con 18 categorías permitiendo realizar un seguimiento adecuado del cumplimiento de los principios de comportamiento ético. Las denuncias se pueden realizar en forma anónima – de así desearlo el denunciante – con garantías de confidencialidad y no represalia a los denunciantes.

La administración de la plataforma del Canal Ético es brindada por una compañía externa y la información es de ac-

ceso restringido. Las denuncias recibidas tienen un tratamiento y cierre en menos de 90 días. Los resultados de las denuncias son reportados periódicamente a los órganos de control de las sociedades y generan planes de acción, cuyo seguimiento es realizado por Auditoría Interna.

Durante 2020, se enviaron comunicaciones internas a través del canal de Novedades a todo el personal de las compañías con información sobre los medios disponibles para realizar una denuncia reforzando las garantías de seguridad, anonimato, confidencialidad y protección de represalias.

Además, se realizó una encuesta sobre aspectos de ética y el Modelo de Prevención de Riesgos Penales a 4.000 empleados de las empresas de Enel Argentina, de los cuales 1.500 se encuentran en trabajo remoto. El objetivo fue relevar el grado de conocimiento sobre estos aspectos y definir acciones específicas para concientizar la cultura de la ética. A partir de la encuesta, se determinó la necesidad de mejorar la accesibilidad al canal ético desde la intranet a través de las aplicaciones y herramientas internas de comunicación y desde el HR Portal, los cuales ya fueron implementados.

Durante Octubre 2020 Enel Argentina desarrolló un webinar orientado a proveedores y contratistas de sus empresas en la cual se compartieron las buenas prácticas de la compañía, se difundió el Código Ético, el Plan de Tolerancia Cero a la Corrupción y la Política Antisoborno, y se difundió el canal de denuncias disponible. También se abrió un canal de comunicación con los proveedores para acompañarlos a elaborar su propio programa de integridad a partir de las mejores prácticas de Enel.



12.4 Formación y comunicación en ética y prevención

Enel Argentina cuenta con un programa de capacitación para todos los colaboradores, directores y alta dirección que busca informar y formar sobre las mejores prácticas en materia de riesgos y anticorrupción, y también transmitir sus valores y cultura de la ética. En el contexto de aislamiento por la pandemia por COVID-19, uno de los desafíos a los que Enel Argentina se enfrentó, y superó con excelentes resultados, fue el de continuar con dichas actividades de capacitación.

La formación comienza al momento de ingreso de un colaborador al Grupo y se mantiene a lo largo de los años. Los cursos pueden ser presenciales o virtuales y están basados en la normativa y los programas de cumplimiento vigentes, 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.

En este marco, el departamento de Personas y Organización junto con el área de Compliance de Legal & Corporate Affairs desarrollaron la inducción a los directores ingresantes, y a todos aquellos que quisieran participar. Los expositores fueron los gerentes de las principales áreas de las compañías y la agenda incluyó entre sus temas principales:

- > Sostenibilidad integrada a la estrategia de negocio
- > Regulación del mercado eléctrico
- > Sistema de Gestión Integrado de Edesur
- > Compliance Program; Modelo de Prevención de Riesgos Penales; ISO 37001:2016
- > Proyección de la matriz energética y la afectación en la generación térmica
- > Complejo Chocón-Arroyito
- > Costanera Power Plant

Por otro lado, se realizó la capacitación del Sistema Integrado de Gestión (SGI) dirigida a todos los colaboradores del Grupo Enel en Argentina, liderada por las áreas de Calidad, Infraestructura y Redes y Compliance legal.

- > 17 sesiones de 2 horas cada una, que incluyeron exposiciones teóricas intercaladas con instancias de participación. Allí se relevó el feedback de los participantes con ejemplos de su trabajo diario, lo que sirvió para enriquecimiento de la teoría y los sectores.
- > Los facilitadores a cargo de las sesiones de capacitación fueron todos especialistas de la temática en cuestión y con amplia experiencia en auditoría de las normas tratadas.
- > 632 convocados.
- > 165 fue el número de asistencias.

Sondeo de conocimiento

Resultados	Previo	Posterior
Total participantes	194	174
No concluyeron	87	57
Respuestas correctas	38,68%	49,32%
Respuestas incorrectas	61,32%	50,68%

Asimismo, se realizó una jornada de capacitación especial sobre el SGI a la Alta Dirección, en formato interactivo, dictada por miembros de primer nivel de las firmas TÜV NORD Argentina y BDO. Entre los objetivos se encontraban: comprender la articulación entre el Sistema de Gestión Integral (SGI) y los valores de Enel; identificar el valor que aporta el SGI al negocio; y destacar la importancia de la Alta Dirección en el SGI.

Otros programas de formación a colaboradores ofrecidos y llevados a cabo se describen a continuación:

- > **Tone of the Top:** Capacitaciones sobre Anticorrupción, Ética y Compliance, orientadas a directores, gerentes, Comité País, proveedores y personal propio, en las que se desarrollaron entre otros temas la Ley n.º 27.401 de Responsabilidad de las Personas Jurídicas, el Programa de Integridad, la Norma ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno, políticas y procedimientos específicos.

- > **Inducción:** Charlas recurrentes para los nuevos ingresos y a trabajadores sobre el Código Ético, el Plan de Tolerancia Cero a la Corrupción, la legislación local y global, el programa de cumplimiento y principales políticas y controles a considerar en las actividades de Enel.
- > **Capacitación interna:** Se realizaron diferentes webinars para los empleados de las compañías con el fin de concientizar sobre diferentes aspectos y procedimientos sensibles. Algunos de ellos fueron sobre donaciones, patrocinios, órdenes de compra delegadas, clasificación de información, entre otros temas.
- > **Videos de concientización:** Se elaboraron diferentes

videos para concientizar al personal en temas de compliance. Se destacan los videos de “Compliance en tiempos de Crisis”, “Cómo aplico la ética en el trabajo”, “Hurto de energía”, “Política de obsequios” y “Modelo de prevención de riesgos penales”.

- > **Plataforma de capacitación:** Durante todo el año, se encontraron a disposición en la plataforma de ENEL e-Ducation diferentes cursos asociados a temas de ética y compliance, como “Anticorrupción: buenas prácticas de comportamiento (GLOBAL)” y los talleres de Ética y Cumplimiento, Ética y Redes Sociales, Modelo de Prevención de Riesgos Penales, Segregación de Funciones y Clasificación de Información, entre otras.

Semana de la Ética

Del 13 al 16 de octubre de 2020, se desarrolló la Semana Ética con la finalidad de concientizar al personal sobre aspectos de ética y transparencia. Las capacitaciones se orientaron a temas de interés asociados a la pandemia como, por ejemplo, redes sociales y ética y compliance en tiempos de crisis. Las siguientes charlas se dictaron de manera virtual:

“Comportamiento Ético”

Facundo Manes (Fundación INECO)

“Dilemas éticos”

Verónica Rodinó y Martín Caputo

“Ética y Sostenibilidad”

Flavio Fuertes (Pacto Global)

“Master Class: Ética y Cumplimiento”

Carolina De Vita y Ricardo Suriano

“Ética en nuestro trabajo – Impactos del hurto de energía”

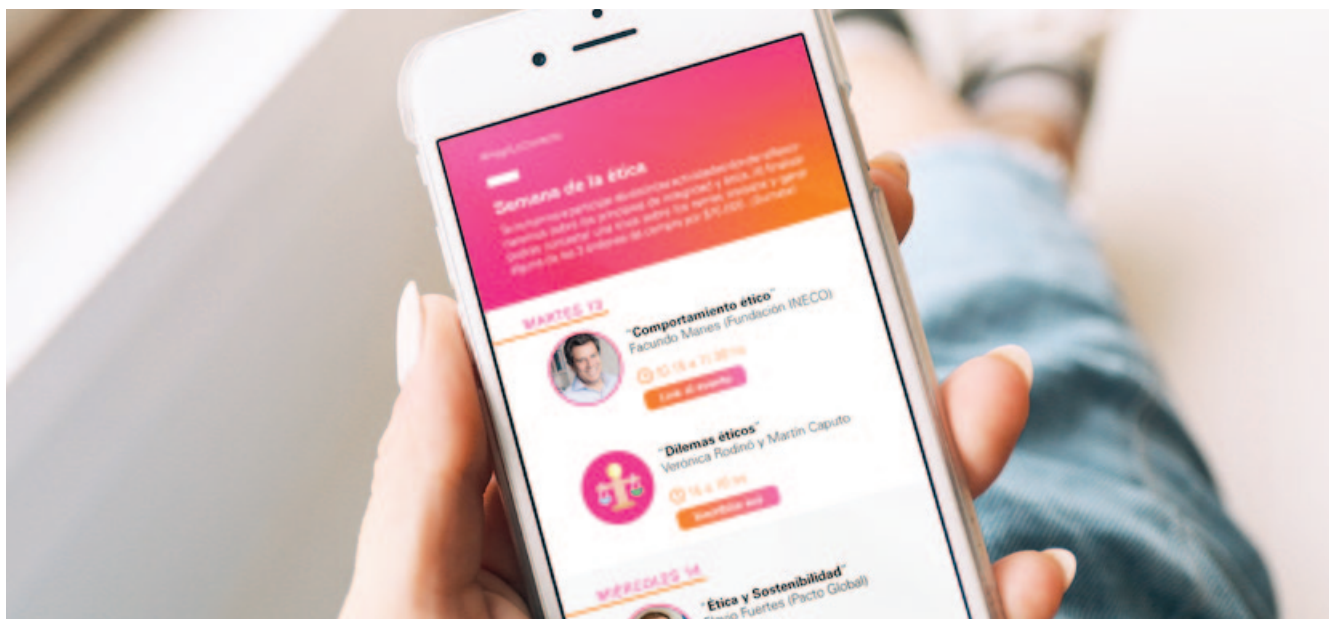
Vincenzo Ruotolo

“Ética y Redes Sociales”

Fernando Peyretti y Joaquin Saini (BDO y AAEC)

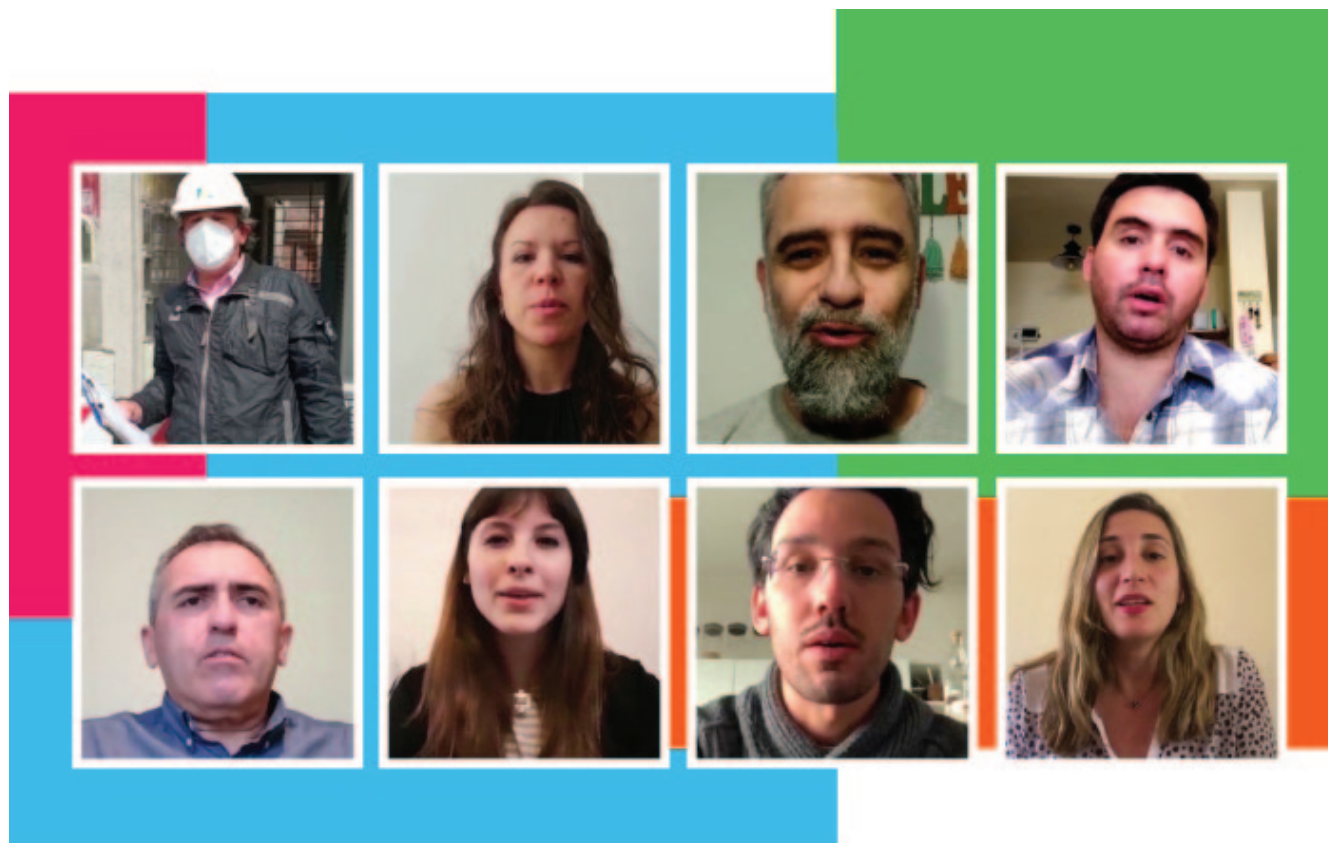
“Compliance en tiempos de COVID”

Felix Crous (Oficina Anticorrupción)



Durante la Semana fueron invitados empleados de la compañía a grabar un video en el que contaban cómo aplicaban la ética en su trabajo.

Participaron de él colaboradores de las áreas de Procurement, Enel X, P&O, Auditoría, Relaciones Institucionales, Medio Ambiente, Infraestructura y Redes, Mantenimiento (Enel Chocón) y Market.



DESAFÍOS ENEL ARGENTINA 2021

AMBIENTAL

- | | |
|--------------------------|---|
| Sostenibilidad ambiental | <ul style="list-style-type: none"> > Continuar el proceso de mejora en los silenciadores de unidades de generación, con el objeto de disminuir la contaminación auditiva. > Continuar con la reducción del consumo de combustible fósiles por medio del reemplazo de flota de vehículos convencionales de la compañía, por vehículos híbridos. > Implementar de forma Integral las normas pertenecientes al SGI en los relevamientos assessment a contratistas, incluyendo las Normas ISO 50001, 37001, 45001. > Reducir las concentraciones de contaminantes gaseosos monitoreados por normativa y realizar la presentación de Informe al APRA y al ENRE de las mejoras. > Construir una cortina forestal con árboles nativos para evitar el socavamiento del río sobre la costa de Enel Generación Costanera. |
|--------------------------|---|

- | | |
|-------------------|--|
| Economía circular | <ul style="list-style-type: none"> > Promover y fomentar la economía circular entre proveedores y contratistas de Enel. > Realizar una nueva edición de la Escuela de Economía Circular para alcanzar nuevos colaboradores. > Abordar estrategias de Economía Circular en Infraestructura y Redes y en Generación, en toda la operación del negocio. |
|-------------------|--|

- | | |
|-------------------------------|---|
| Nuevas soluciones energéticas | <ul style="list-style-type: none"> > Desarrollar infraestructura y promover la movilidad eléctrica en ciudades del interior del país. > Consolidar nuevas ventas de iluminarias por fuera del área de concesión. > Lanzamiento de productos Smart Home, Climatización y Fotovoltaico. |
|-------------------------------|---|

SOCIAL

- | | |
|----------------------|---|
| Calidad del servicio | <ul style="list-style-type: none"> > Continuar con el proyecto de la normalización de clientes en barrios vulnerables. > Profundizar los procesos de digitalización para la atención ágil y efectiva. > Mejorar la experiencia de los clientes a través de la adaptación continua de los canales de atención y comunicación ante los nuevos escenarios. |
|----------------------|---|

- | | |
|---------------|---|
| Colaboradores | <ul style="list-style-type: none"> > Definir el ciclo virtual de las personas en Enel contemplando sus diferentes momentos, desde la selección, hasta su formación y desarrollo. > Continuar con la adecuación de metodologías de trabajo a las nuevas formas de trabajo remoto. > Crear los mecanismos de cuidado para la participación presencial de las personas en el ámbito laboral, en complemento con su rutina de trabajo remoto. |
|---------------|---|

- | | |
|---------------------|--|
| Comunidades locales | <ul style="list-style-type: none"> > Implementar proyectos de desarrollo económico en la comunidad. > Generar alianzas para agregar valor en los procesos operativos. > Establecer una mesa de diálogo entre gerencias de asuntos públicos y relaciones institucionales de empresas de servicios públicos. |
|---------------------|--|

- | | |
|-------------------------------|---|
| Salud y seguridad ocupacional | <ul style="list-style-type: none"> > Profundizar los procesos de cuidado, prevención, control y acompañamiento de la salud laboral. |
|-------------------------------|---|

GOBERNANZA CORPORATIVA

- | | |
|----------------------------|---|
| Cadena de valor sostenible | <ul style="list-style-type: none"> > Reforzar la inducción sobre temas vinculados a la sostenibilidad, con proveedores. > Profundizar el proceso de indicador de sostenibilidad en los contratos. |
|----------------------------|---|

- | | |
|------------|--|
| Innovación | <ul style="list-style-type: none"> > Implementación de Enel Idea Factory a través de colaboradores embajadores. > Lanzar el desafío de innovación abierta argentino. |
|------------|--|

- | | |
|---|--|
| Transformación digital y ciberseguridad | <ul style="list-style-type: none"> > Capacitar a colaboradores en catalogar información para su correcta administración. > Implementación de proyecto eOrder. > Plan de digitalización de billing y cobranzas de Market. |
|---|--|

3

APÉNDICE

- Nota metodológica
- Índice de contenidos GRI



13.NOTA METODOLÓGICA

102-5, 102-12, 102-47, 102-49, 102-50, 102-53, 102-54,
103-1

Este documento, el cuarto Informe de sostenibilidad consolidado de Enel Argentina, presenta el desempeño de las compañías del Grupo en materia económica, social y ambiental; rindiendo cuentas de manera clara y transparente – a todos sus públicos de interés – las acciones, programas y resultados de las operaciones en el mercado eléctrico de generación, transporte, comercialización y distribución realizadas durante el año 2020 que contribuyen al desarrollo de nuestro país y a la Agenda Global 2030 de Naciones Unidas.

Para la elaboración de este Informe se conformó un grupo de trabajo que relevó la información publicada en base a lineamientos y estándares internacionales para cada una de las compañías: Enel Generación Costanera S.A., Central Dock Sud S.A., Enel Generación El Chocón S.A., Edesur S.A. y Enel X S.A.U. Así, el documento fue realizado “en conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial”. Además, se utilizó el Suplemento Sectorial de la Industria Eléctrica publicado en 2013 por GRI, los indicadores del DJSI, indicadores especiales de nuestro Grupo a nivel global en relación a los temas materiales propios de las compañías que lo componen y del sector, y la norma AA1000 AccountAbility Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES 2015) para el análisis de materialidad³⁶ que define los contenidos de este Informe.

Es importante destacar que a través de esta publicación se presenta la Comunicación para el Progreso (COP) 2020 de Enel Argentina, en el marco de la adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas, comunicando los avances en el cumplimiento de sus 10 principios relacionados con derechos humanos, derechos laborales, protección del medioambiente y la lucha contra la corrupción. Este compromiso se comunica a través del relacionamiento de los principios con los indicadores GRI publicados en el Índice de Contenidos, en el cual –para dar respuesta al Pacto– se incluyen los Estándares de “Trabajo forzoso” y “Trabajo infantil” aunque no fueron temas identificados en el Análisis de Materialidad.

Además, se muestra el impacto de las compañías en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) mapeados dentro de la Estrategia de Sostenibilidad del Grupo, dando cuentas de la importancia para el negocio de contribuir con la sociedad y el entorno.



Cualquier consulta sobre el contenido del Informe de sostenibilidad 2020 puede realizarse por correo electrónico a: sostenibilidad.argentina@enel.com

36. Para más información ver sección de Materialidad de este reporte.

13.1 Cobertura de los temas estratégicos 2020

Tema material	Estándares GRI relacionados	Impacto Interno	Impacto externo
Creación de valor económico y financiero	GRI 201: Desempeño económico 2016 GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	Grupo	Accionistas Comunidad local Colaboradores Organizaciones multisectoriales y de negocio Sindicatos
Involucramiento con las comunidades locales	GRI 413: Comunidades locales 2016	Grupo	Autoridades gubernamentales Comunidad local Clientes Medios de comunicación ONGs
Gestión, desarrollo y motivación de nuestros trabajadores	GRI 401: Empleo 2016 GRI 404: Formación y enseñanza 2016 GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 GRI 406: No discriminación 2016 GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	Grupo	Colaboradores Comunidad local Sindicatos
Ecosistemas y plataformas	Tema material propio	Grupo	Clientes Colaboradores Proveedores y contratistas
Gobierno sólido y conducta empresarial justa	GRI 205: Anticorrupción 2016 GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016 GRI 415: Política pública 2016 GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	Grupo	Accionistas Autoridades gubernamentales Colaboradores
Gestión y cumplimiento ambiental	GRI 302: Energía 2016 GRI 305: Emisiones 2016 GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	Grupo	Autoridades gubernamentales Comunidad local
Descarbonización de la matriz energética	GRI 302: Energía 2016 GRI 305: Emisiones 2016	Grupo	Autoridades gubernamentales Comunidad local Entes reguladores Medios de comunicación
Enfoque en el cliente	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 GRI 417: Marketing y etiquetado 2016 GRI 418: Privacidad del cliente 2016	Grupo	Clientes
Salud y seguridad ocupacional	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Grupo	Colaboradores Proveedores y contratistas Sindicatos
Cadena de valor sostenible	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016 GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016 GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	Grupo	Proveedores y contratistas Comunidad local
Distribución de energía	Tema material propio	Grupo	Autoridades gubernamentales Clientes Comunidad local Entes reguladores Medios de comunicación
Innovación y transformación digital	Tema material propio	Grupo	Clientes Colaboradores

14.ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

102-55

Referencia Cumplimiento COP Avanzada

Estándar GRI	Contenido	Número de página/ Respuesta	Razón por omisión	ODS
GRI 101: Fundamentos 2016				
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la organización			
	102-1 Nombre de la organización	15		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	15-17		
	102-3 Ubicación de la sede	16-17		
	102-4 Ubicación de las operaciones	14		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	174		
	102-6 Mercados servidos	16-17		
	102-7 Tamaño de la organización	16-19, 70-71, Nota 1		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	70, Nota 2		8
	102-9 Cadena de suministro	125-131		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	125-127, Nota 3		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	22-31, 34-39, 145-147		
	102-12 Iniciativas externas	42-43, 174-175		
	102-13 Afiliación a asociaciones	42-43		
	Estrategia			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5-7		
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	34-39, 104-116, 163-166		
	Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	12-13, 40-41, 163-167		
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	163-170		

Estándar GRI	Contenido	Número de página/ Respuesta	Razón por omisión	ODS
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Gobernanza			
	102-18 Estructura de gobernanza	157-162		
	102-19 Delegación de autoridad	157-162		
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	22-27		
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	28-33		
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	157-162, Nota 4		
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	157-162		
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	157, 159		
	102-25 Conflictos de intereses	157-167		
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	157-162		
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	168-170		
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	157, 159		
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	22-31		
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	22-31, 34-39, 157-171		
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	157, 159		
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de Reportes de Sustentabilidad	Nota 5		
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	163-167		
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	163-167, Nota 6		
	102-35 Políticas de remuneración	86, 159, Nota 7		
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	Nota 7		
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Nota 7		
	102-38 Ratio de compensación total anual		Nota 8	
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Nota 8	
	Participación de los grupos de interés			
	102-40 Lista de grupos de interés	30-33		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	34, Nota 9		8
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	30-32		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	22, 28-33, 71-73, 87-91, 166-167		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	22-31		

Estándar GRI	Contenido	Número de página/ Respuesta	Razón por omisión	ODS
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Prácticas para la elaboración de informes			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 10		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	28-31		
	102-47 Lista de los temas materiales	30, 175		
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 11		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	174		
	102-50 Periodo objeto del informe	174		
	102-51 Fecha del último informe	Nota 12		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	174		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	174-175		
	102-55 Índice de Contenidos GRI	176-194		
	102-56 Verificación externa	Nota 13		
TEMAS MATERIALES				
Desempeño económico 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 62, 87-88, 117		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 62, 87-88, 117		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	18-19, Nota 14		8; 9
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	34-39, 62, 117		13
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Nota 15		
Impactos económicos indirectos 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 34-39, 49-52, 62, 87-88, 117-118, 125, 132		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 34-39, 49-52, 62, 87-88, 117-118, 125, 132		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	18-19, 36-39, 49- 52, 62-68, 87-100, 117-125		9; 11
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	18-19, 36-39, 49- 52, 62-68, 87-100, 117-125		3; 8
Prácticas de adquisición 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 125		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 125		

Estándar GRI	Contenido	Número de página/ Respuesta	Razón por omisión	ODS
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	125, Nota 16		8
Anticorrupción 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 163-170		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 163-170		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Nota 17		
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	163-170, Nota 18		
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Nota 19		
Energía 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 62-68, 145-151		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 62-69, 145-151		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	148-150		7; 8; 12; 13
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	148-150		7; 8; 12; 13
	302-4 Reducción del consumo energético	148-150		7; 8; 12; 13
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	62-69		7; 8; 12; 13
Emisiones 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 145-148, 150		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 145-148, 150		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	150		12; 13
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	150		13
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	150		13
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	150		12
Compromiso ambiental 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 145-148		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 145-148		
GRI 307: Compromiso Ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Nota 20		
Evaluación ambiental de proveedores 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 125-131, 145-148		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 125-131, 145-148		

Estándar GRI	Contenido	Número de página/ Respuesta	Razón por omisión	ODS
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	126-131		
Empleo 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 70		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 70		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nota 21		8
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	71-73, 84-86		3; 8
	401-3 Permiso parental	Nota 22		8
Salud y Seguridad en el trabajo 2018				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 70, 132-144		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 70, 132-144		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	137		8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	137-141		8
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	132-144		8
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	137		8
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	141-143		8
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	84-86, 141-143		3
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	137-141, 143-144		8
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Nota 23		8
	403-9 Lesiones por accidente laboral	138-140, Nota 24		3; 8
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	137-141, Nota 25		3; 8
Formación y Enseñanza 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 75-84		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 75-84		

Estándar GRI	Contenido	Número de página/ Respuesta	Razón por omisión	ODS
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	77, 79-80		4; 8
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	75-84		8
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Nota 26		8
Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 73-75		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 73-75		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Nota 27		8
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 28		8
No discriminación 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 73-75		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 73-75		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 29		8
Libertad de Asociación y Negociación colectiva 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	86, 174-175		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	86, 174-175		
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Nota 30		8
Trabajo Infantil 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 40-41, 126-127, 174-175		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 40-41, 126-127, 174-175		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Nota 31		8
Trabajo Forzoso y Obligatorio 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 40-41, 126-127, 174-175		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 40-41, 126-127, 174-175		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Nota 32		8
Evaluación de derechos humanos 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 40-41, 126-127, 174-175		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 40-41, 126-127, 174-175		

Estándar GRI	Contenido	Número de página/ Respuesta	Razón por omisión	ODS
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	40-41, 126-127		
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Nota 33		
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	40-41, 126-127		
Comunidades locales 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 87-88		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 87-88		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Nota 34		
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	87-88, Nota 35		
Evaluación social de los proveedores 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	126-131		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	126-131		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	126-131		8
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	126-131		8
Política pública 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	62, 66-68, 163-166		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	62, 66-68, 163-166		
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Nota 36		
Salud y Seguridad de los clientes 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 49-53, 104, 110-116		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 49-53, 104, 110-116		
GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Nota 37		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nota 38		
Marketing y etiquetado 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	53-61		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53-61		

Estándar GRI	Contenido	Número de página/ Respuesta	Razón por omisión	ODS
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 39		12
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Nota 40		
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Nota 40		
Privacidad del cliente 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 53-61, 110-116		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 53-61, 110-116		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	53-61, 110-116		
Cumplimiento socioeconómico 2016				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	163-167		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	163-167		
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 41		
Distribución de energía				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 49-52, 101-104, 108-109		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 49-52, 101-104, 108-109		
Innovación y transformación digital				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 101-113		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 101-113		
Ecosistemas y plataformas				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-31, 174-175		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	22-31, 48-52, 101-113, 155-156		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-31, 48-52, 101-113, 155-156		

14.1 Notas de referencia Tabla GRI

Nota 1

La Memoria y Balance de cada empresa puede consultarse en <https://www.enel.com.ar/es/inversores.html>

Nota 2

Todas las personas contratadas por Enel poseen un contrato laboral permanente y de jornada completa.

Durante 2020 Enel contó con la contratación de 134 empresas y 4.127 personas contratistas. Entre las principales actividades contratadas a terceros se encuentra el servicio de call center y empresas de cobranza extrajudicial; empresas operativas para la gestión del negocio de infraestructura y redes; empresas de personal eventual para la asistencia del área de Personas y Organización; y actividades tercerizadas desde el área de GDS.

Nota 3

No hubo cambios significativos en la organización ni en la cadena de suministro de Grupo Enel durante el período de reporte.

Nota 4

Miembros del Directorio Central Dock Sud	CV	Antigüedad en órgano de gobierno
Héctor Martín Mandarano	Ingeniero eléctrico	Desde 16/08/2012
Jorge Ravlich	Ingeniero eléctrico	Desde 28/05/2018
Juan Carlos Blanco	Ingeniero eléctrico	Desde 28/05/2018
Daniel Garrido	Ingeniero eléctrico	Desde 28/05/2018
Mónica Diskin	Abogada	Desde 27/04/2017
Michele Siciliano	Ingeniero Eléctrico	Desde 25/05/2018
Ricardo Hernán Castañeda	Abogado	Desde 09/05/2020
Marcelo Adrián Sobico	Ingeniero eléctrico	Desde 09/05/2020
Rodolfo Eduardo Berisso	Contador	Desde 25/06/2013
Rodolfo Heriberto Freyre	Ingeniero eléctrico	Desde 02/05/2019
Alejandro Anibal Avayu	Contador	Desde 28/05/2018
Patricio Javier Cipollone	Ingeniero eléctrico	Desde 27/04/2017
Nicola Melchioti	Ingeniero eléctrico CEO Enel	Desde 02/05/2019
Gabriel Eduardo Abalos	Contador	Desde 02/05/2019
Sebastián Torres	Abogado	Desde 28/05/2018
Claudio César Weyne da Cunha	Contador	Desde 02/05/2019
Juan Manuel Alfonsín	Ingeniero eléctrico	Desde 02/05/2019
Favio Alejandro Jeambeaut	Ingeniero eléctrico	Desde 09/05/2020

Nota 5

El presente informe es aprobado por el CEO de Enel Argentina.

Nota 6

No se han detectado temas críticos durante el período 2020.

Nota 7

La remuneración de los funcionarios y empleados es el resultado de estudios de mercado realizados por la sociedad (ya sea por cuenta propia o por empresas de servicio especializadas de primera línea), a fin de garantizar la adecuación.

La Gerencia de Personas y Organización informa las pautas para determinar los planes de retiro de los directores y gerentes de primera línea.

La Gerencia General informa al Directorio sobre las acciones emprendidas y los temas analizados respecto de la política de remuneraciones. Dada la especificidad de la actividad de la sociedad,

La remuneración por el desempeño en el cargo la determina la asamblea de forma tal que pueda atraer, mantener y motivar a personas con perfil adecuado, evaluando el cargo a desempeñar y sus responsabilidades, las mejores prácticas y los resultados del análisis de benchmark en el mercado de referencia realizado por una empresa especializada en el sector y la performance empresarial. La Asamblea de Accionistas fija y aprueba la remuneración de sus integrantes, dentro de los límites establecidos en las normas y en el estatuto social, de acuerdo con la existencia o inexistencia de ganancias. El Directorio en conjunto resuelve las normas de gobierno societario de la compañía y supervisa su funcionamiento, al igual que la política de remuneraciones de los gerentes de la Emisora, en virtud de la experiencia y los antecedentes de sus miembros.

Enel cuenta con una política de reintegros para managers que incluye combustible, peajes, seguro automotor, gastos de vehículo, entre otros beneficios.

Nota 8

Problemas de confidencialidad. Dado el contexto local en el que se desarrollan las actividades de Enel Argentina, esta información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y los altos mandos de la entidad.

Nota 9

84,21% de los colaboradores de Enel se encuentran cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.

Nota 10

Cada sociedad que conforma Grupo Enel cuenta con su estado financiero individual.

Nota 11

En los casos en los cuales la reexpresión de información afectó la comparabilidad interanual de lo presentado, se aclara su modificación con una nota al pie respectivamente.

Nota 12

El último Informe de Sostenibilidad de Enel publicado corresponde al período enero – diciembre 2019.

Nota 13

El presente Informe no cuenta con verificación externa.

Nota 14

Valor económico generado, distribuido y retenido (en millones de pesos)	Argentina	Edesur	Enel Generación Costanera	Enel Generación El Chocón	Central Dock Sud	Enel X	Enel Trading	EGP / Pampa	Inversoras
Valor Económico Generado (VEG)	84.023,70	65.187,36	9.244,66	4.076,26	5.263,62	8,24	243,56	-	-
Valor Económico Distribuido	42.476,18	27.743,93	7.206,42	2.932,81	3.266,02	112,78	405,34	8,52	800,37
Costos operativos	13.856,64	10.315,09	2.051,23	502,12	635,43	59,65	183,03	8,52	101,57
Costos laborales	10.422,14	7.807,82	1.789,24	194,18	383,40	43,90	136,80	-	66,80
Pago a los proveedores de capital	13.187,67	9.512,32	2.990,73	86,81	577,99	4,69	15,13	-	-
Pago a gobiernos (impuestos)	5.009,73	108,70	375,21	2.149,70	1.669,19	4,54	70,39	-	632,00
Valor Económico Retenido	41.547,52	37.443,43	2.038,24	1.143,45	1.997,61	-104,54	-161,78	-8,52	-800,37

Nota 15

Además del plan de prestaciones establecido según la ley laboral, no existe en las compañías de Enel un fondo independiente para tal propósito para sus colaboradores.

Nota 16

Con compras nacionales se hace referencia a las compras realizadas dentro de la jurisdicción argentina, considerado esto último como local.

Nota 17

El 91% de las operaciones de Enel³⁶ se encuentran evaluadas en riesgos relacionados con la corrupción.

36. Alcance: Edesur, Enel Generación Costanera, Enel Generación El Chocón, Enel Trading y Enel X.

Nota 18

Las políticas y los procedimientos de anticorrupción son informados al 100% de los colaboradores Enel.

Nota 19

No se registraron casos de corrupción.

Nota 20

Se registraron 14 sanciones no monetarias en Edesur el incumplimiento de leyes o normativas en materia de medio ambiente, no así sanciones monetarias.

Nota 21

Ingresos y Egresos	Edesur	Generación Costanera	Central Dock Sud	Generación El Chocón	Enel X	Otras compañías
Ingresos según sexo						
Mujeres	6 (37,5%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (100%)
Hombres	10 (62,5%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (100%)	1 (100%)	0 (0,00%)
Ingresos según distribución por edad						
Menores de 30	3 (18,75%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
Entre 31 y 50	12 (75,0%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (100%)	0 (0,00%)	1 (100%)
Mayores de 50	1 (6,25%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	1 (100%)	0 (0,00%)
Egresos según sexo						
Mujeres	10 (20,83%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
Hombres	38 (79,17%)	6 (100%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
Egresos según distribución por edad						
Menores de 30	2 (4,17%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
Entre 31 y 50	18 (37,50)	2 (33,33%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
Mayores de 50	28 (58,33%)	4 (66,66%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)
Tasa de rotación s/sexo						
Mujeres	2,137%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Hombres	1,261%	1,617%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Tasa de rotación s/edad						
Menores de 30	1,111%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Entre 31 y 50	0,844%	0,913%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Mayores de 50	2,393%	3,226%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Nota 22

Indicadores sobre permiso parental		2020	
Alcance: Edesur, Enel Generación Costanera, Enel Generación El Chocón, Enel X			
	Cantidad de empleados	Mujeres	Hombres
1	Número de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2020	6	62
2	Número de empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento 2020 y cuya licencia inició en 2020	6	62
4	Tasa de regreso al trabajo 2020 Fórmula: Fila 2/ Fila 1	100%	100%
5	Número de empleados que regresaron al trabajo durante 2020 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2019 o 2020)	6	62
6	Número de empleados que regresaron al trabajo durante 2020 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2019 o 2020) y permanecieron 12 meses en el empleo.	6	62
7	Tasa de retención Fórmula: Fila 6 / Fila 5	100%	100%

Nota 23

Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	2020			
	Enel Generación Costanera	Enel Generación El Chocón	Central Dock Sud	Edesur
El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero.	400 (100%)	43 colaboradores y 53 contratistas (100%)	88 colaboradores y 111 contratistas (100%)	3.495 colaboradores y 200 contratistas (100%)

Nota 24

Lesiones por accidente laboral (número y tasa)		2020			
		Enel Generación Costanera	Enel Generación El Chocón	Central Dock Sud	Edesur
Fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	Colaboradores	0,00 (0,00)	0,00 (0,00)	0,00 (0,00)	0,00 (0,00)
	Contratistas	0,00 (0,00)	0,00 (0,00)	0,00 (0,00)	0,00 (0,00)
Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	Colaboradores	0,00 (0,00)	0,00 (0,00)	0,00 (0,00)	2
	Contratistas	0,00 (0,00)	0,00 (0,00)	0,00 (0,00)	0,00 (0,00)
Lesiones por accidente laboral registrables.	Colaboradores	0,00 (0,00)	0,00 (0,00)	0,00 (0,00)	14
	Contratistas	0,00 (0,00)	1,00 (5,19%)	0,00 (0,00)	
Principales tipos de lesiones por accidente laboral.	Colaboradores	-	Traumatismo músculo esquelético, por contusión	-	-
	Contratistas	-	Traumatismo músculo esquelético, por corte	-	-

Nota 25

Dolencias y enfermedades laborales		2020			
		Enel Generación Costanera	Enel Generación El Chocón	Central Dock Sud	Edesur
El número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	Colaboradores	0,00	0,00	0,00	0,00
	Contratistas	0,00	0,00	0,00	0,00
El número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables	Colaboradores	33,00*	11,00**	0,00	0,00
	Contratistas	7,00*	3,00**	0,00	0,00

*Casos positivos COVID-19

**Con audiometría patológica; Principal tipo de dolencia y enfermedad laboral: hipoacusia inducida por el ruido.

Nota 26

Empleados que recibieron una evaluación de desempeño en 2020	Edesur	Enel Generación Costanera	Central Dock Sud	Enel Generación El Chocón	Enel X
Por sexo					
Mujeres	480	23	n/a	4	2
Hombres	3.083	378	n/a	45	6
Por categoría laboral					
Manager	25	2	n/a	1	1
Middle Manager	193	22	n/a	7	2
White Collar	1.502	45	n/a	30	5
Blue Collar	1.843	332	n/a	11	0

Nota 27

Indicadores de diversidad colaboradores	Edesur		Enel Generación Costanera		Central Dock Sud		Enel Generación El Chocón		Enel X		Otras compañías*	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Total colaboradores	468	3.014	22	371	13	73	4	45	2	7	12	17
Distribución por cargo												
Manager	7	12	0	0	0	1	0	1	0	2	1	0
Middle Manager	40	167	3	21	6	10	0	7	1	1	2	4
White Collar	417	1.026	17	29	7	30	4	26	1	4	9	13
Blue Collar	4	1.809	2	321	0	32	0	11	0	0	0	0

Distribución de colaboradores por cargo y edad	Edesur	Enel Generación Costanera	Central Dock Sud	Enel Generación El Chocón	Enel X	Otras compañías*
Manager						
Menores de 30	0	0	0	0	0	0
Entre 31 y 50	11	0	0	0	1	0
Mayores de 50	8	0	1	1	1	1
Middle manager						
Menores de 30	5	0	1	0	0	0
Entre 31 y 50	96	11	8	4	2	2
Mayores de 50	106	13	7	3	0	4
White collar						
Menores de 30	71	5	1	4	1	1
Entre 31 y 50	832	25	27	19	3	20
Mayores de 50	540	16	9	7	1	1
Blue collar						
Menores de 30	104	45	4	7	0	0
Entre 31 y 50	1.193	183	20	2	0	0
Mayores de 50	516	95	8	2	0	0

*Conformado por Enel Argentina S.A; Enel Green Power Argentina S.A; y Enel Trading Argentina S.R.L

Composición de Directorio por sexo	Hombres	Mujeres	Total
Edesur	7	2	9
Enel Generación Costanera	6	2	8
Central Dock Sud	8	1	9
Enel Generación El Chocón	5	3	8
Enel X	1	0	1
% sobre el total	77,14%	22,86%	35

Composición de directorio por edad	Edesur	Enel Generación Costanera	Central Dock Sud	Enel Generación El Chocón	Enel X
Menores de 30	0	0	0	0	0
Entre 31 y 50	3	5	5	4	1
Mayores de 50	6	3	4	4	0

Nota 28

Ratio del salario base de mujeres frente a hombres por categoría laboral	Edesur	Enel Generación Costanera	Central Dock Sud	Enel Generación El Chocón	Enel X
Manager	0,83	n/a	n/a	n/a	n/a
Middle Manager	0,96	0,70	n/a	n/a	0,47
White Collar	0,88	0,87	n/a	0,90	1,10
Blue Collar	1,01	1,00	n/a	n/a	n/a

Nota 29

Durante el 2020 no se detectaron casos de discriminación.

Nota 30

No existen políticas susceptibles de afectar la decisión de los empleados de afiliarse a un sindicato o de negociar colectivamente toda vez que el derecho a la libertad sindical se encuentra consagrado y garantizado por la legislación vigente en la materia y Constitución Nacional Argentina.

De acuerdo con las evaluaciones a proveedores, no se han identificado casos al respecto.

Nota 31

No existen actividades y/o operaciones que impliquen la asunción de riesgos en materia de trabajo infantil. La Empresa cumple estrictamente con la legislación vigente. De acuerdo con las evaluaciones a proveedores, no se han identificado casos al respecto.

Nota 32

No existen actividades y/o operaciones que impliquen casos de trabajo forzoso u obligatorio y – por consiguiente – la asunción de riesgos en dicha materia. La Empresa cumple estrictamente con la legislación vigente, encontrándose el mismo prohibido por Ley 26.364 y nuestra Constitución Nacional. De acuerdo con las evaluaciones a proveedores, no se han identificado casos al respecto.

Nota 33

Capacitación en Derechos Humanos	Total de horas	Cantidad de empleados capacitados	% de empleados capacitados
Edesur	139	2908,44	83,53%
Enel Generación Costanera	3.822,27	326,77	83,15%
Central Dock Sud	41,31	20	23,26%
Enel Generación El Chocón	887,23	45,83	93,53%
Enel X	101,5	8,28	92,08%
Otras Compañías*	526,86	27,054	93,03%
Total	5.518,17	3336.39	82,42%

*Conformado por Enel Argentina S.A; Enel Green Power Argentina S.A; y Enel Trading Argentina S.R.L

Nota 34

El 100% de las operaciones de Enel cuentan con programas con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y/o programas de desarrollo.

Nota 35

No se detectaron impactos negativos en las comunidades locales.

Nota 36

El Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción prohíbe la contribución y los aportes a partidos políticos.

Nota 37

El 100% de los servicios son evaluados en materia de salud y seguridad para los clientes.

Nota 38

No se registraron casos de incumplimiento de la normativa vinculada a la seguridad de los clientes en Edesur.

Nota 39

Los requerimientos de información en la facturación son los determinados por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad.

Nota 40

No se registraron casos de incumplimiento de la normativa vinculada al etiquetado de servicios y la comunicación y marketing con clientes en Edesur.

Nota 41

No se registraron reclamos judiciales significativos. Consideramos como reclamos significativos aquellos superiores a \$300 millones.

**OPEN POWER
FOR A BRIGHTER
FUTURE.**

