

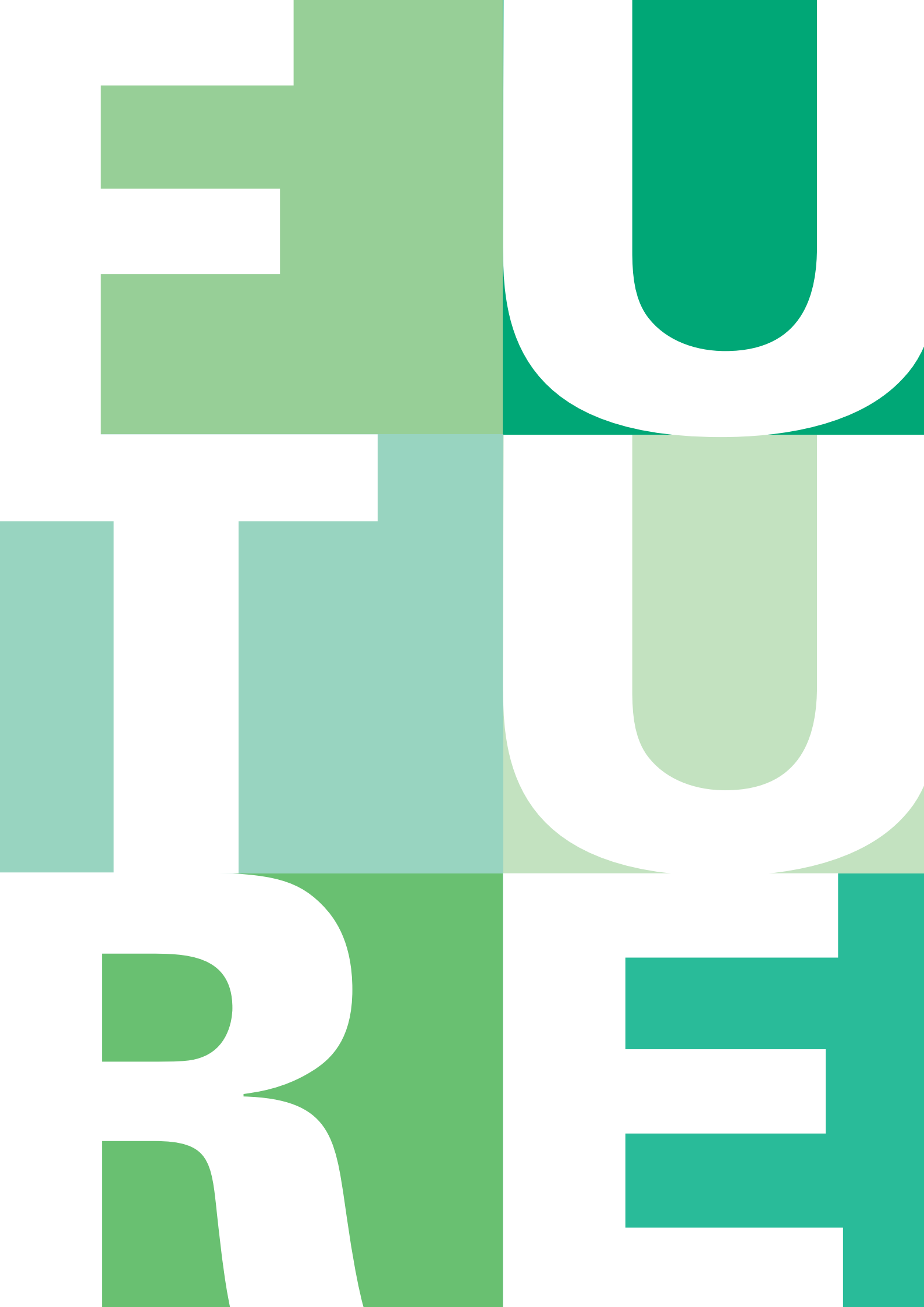


OPEN POWER FOR A BRIGHTER FUTURE.

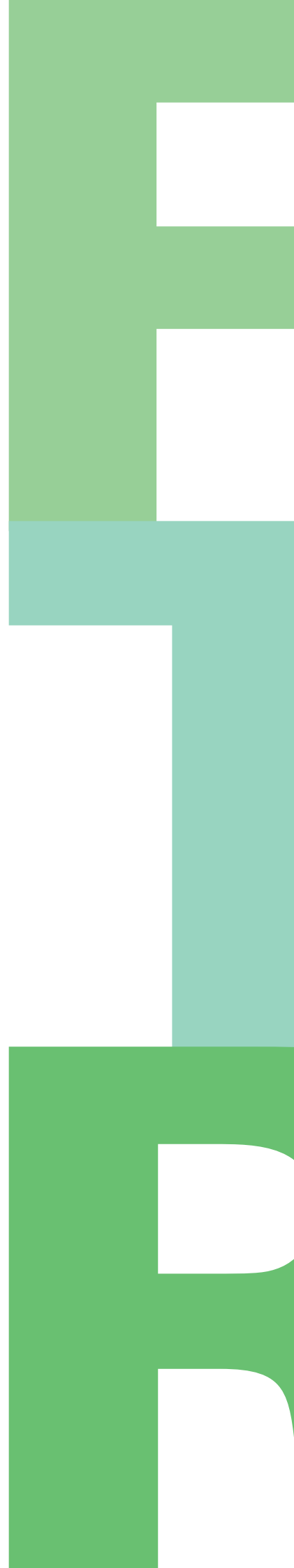
WE EMPOWER SUSTAINABLE PROGRESS.

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2019
ENEL ARGENTINA





INFORME
DE SOSTENIBILIDAD
2019
ENEL ARGENTINA



“En el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos, buscamos digitalizar y modernizar el servicio eléctrico que brindamos, desde la generación hasta las redes de distribución.”



Carta a los grupos de interés

102-12 102-13 102-14
102-15 102-44 102-46
102-54

Me es grato presentar el tercer Informe de Sostenibilidad consolidado del Grupo Enel Argentina, correspondiente al período 2019 para compartir nuestras buenas prácticas y gestión de nuestras compañías, Edesur, Enel Generación El Chocón, Enel Generación Costanera, Central Dock Sud y Enel X.

Enel Argentina opera en toda la cadena de valor del mercado eléctrico: generación, transporte, distribución y servicios innovadores para clientes, con un enfoque especial en el desarrollo sustentable de Argentina y la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

La sostenibilidad es precondition para la estabilidad del negocio en el largo plazo y requiere balancear el crecimiento económico con el uso de recursos; razón por la cual se encuentra cada vez más integrada en nuestra estrategia industrial y financiera, creando valor y sinergias con el mundo exterior y aportando al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Es un compromiso que el Grupo Enel ha fortalecido con especial atención en seis de ellos: acceso a la electricidad (ODS 7), cambio climático (ODS 13), desarrollo socioeconómico (ODS 8) y educación (ODS 4), industria, innovación e infraestructura (ODS 9), y ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11).

Basados en estos objetivos, **desafíos primordiales para el sector energético** y la sostenibilidad de la Organización, nos anticipamos a las **tendencias a futuro, la gestión social, ambiental, económica** y de **gobierno corporativo**, pensando globalmente y actuando localmente, respetando y mejorando la diversidad.

Enel asume el compromiso dentro de las comunidades donde opera planificando un modelo industrial que involucra a todas las partes interesadas con las que interactúa. Para ello, creemos en la ecuación **Sostenibilidad = Valor** entendiendo que actuar con una visión sostenible a largo plazo crea valor en un sentido bidireccional e integral dentro de los ecosistemas donde nos desarrollamos.

Nuestro plan industrial es la base de un crecimiento sustentable, respaldado por métricas e indicadores de transparencia y al alcance de todos aquellos que deseen acceder.

En el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos, buscamos digitalizar y modernizar el servicio eléctrico que brindamos, desde la generación hasta las redes de distribución, ofreciendo a nuestros clientes soluciones y servicios de mayor calidad. Con un universo de 2,5 millones de clientes, apoyamos nuestro modelo de negocio en la digitalización y la innovación. Durante 2019, inmersos en un contexto económico con variables inestables, una revisión tarifaria que quedó congelada desde el mes de marzo y con una baja en la demanda de energía, redoblamos el esfuerzo realizando inversiones por \$14.800 millones de pesos, alcanzamos 16.800 Gwh de energía distribuida con una capacidad total instalada de 4.420 MW y una producción de energía de 13.000 Gwh. Apalancados en la transformación y en la innovación, trabajamos durante el año focalizados en la evolución tecnológica. En virtud de la digitalización logramos mayor confiabilidad y mejoras en la calidad de servicio con una reducción de la duración de las interrupciones del 18% y de la frecuencia del 3% respecto del año anterior. Instalamos 1.500 equipos de telemando que permitieron mejorar sustancialmente la operatividad de la red, junto a diez nuevos Centros de Transformación subterráneos en zonas donde el uso de equipamiento convencional se dificulta.

Nuestra misión es acercar la energía a todos. Cumpliendo con el compromiso de garantizar un acceso sostenible asumido con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 7 hemos normalizado el acceso al servicio de energía a clientes de sectores vulnerables en treinta y dos localidades de la provincia de Buenos Aires, dentro de nuestra área de concesión, acompañándolos con talleres informativos atendiendo a su nueva condición de clientes.

En esta línea, tomando a las personas como centro de nuestra gestión, nos abocamos a la optimización de los procesos de atención a los clientes con el lanzamiento de

“...creemos en la ecuación
Sostenibilidad = Valor
entendiendo que actuar
con una visión sostenible
a largo plazo crea valor en
un sentido bidireccional
e integral dentro de los
ecosistemas donde nos
desarrollamos...”

nuevas herramientas digitales de facturación y comunicación, en donde tuvimos la oportunidad de interactuar con más de 7 millones de personas. Además, extendimos nuestros servicios a la comunidad, fortaleciendo el concepto de energía segura y sostenible, a través de programas de educación y de generación de oportunidades, en articulación con diferentes actores tanto sociales como los que interactúan en nuestra cadena de valor.

Consolidamos el compromiso con el medioambiente fortaleciendo el concepto de economía circular como instrumento contra el cambio climático. La economía circular es un modelo que combina competitividad, innovación y sostenibilidad con un claro impacto en el sistema económico. Es por eso que seguimos profundizando el desarrollo de proyectos que potencian la reconversión de materiales de descarte, para reconvertirlos en nuevos insumos o en alternativas dentro de la cadena de producción como parte de la lucha contra el cambio climático y la creación de nuevas fuentes de trabajo.

Como líder global del mercado de energías renovables, hemos conformado un informe para la transición energética de Argentina con proyección al 2050, en el marco del proyecto "Transición energética e Integración regional". El modelo es una propuesta que implica un cambio estructural de la matriz energética del país individualizando las medidas eficientes para la descarbonización y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Considerando que las personas son el motor vital de nuestra compañía, concentramos esfuerzos para mejorar la calidad de vida de todos nuestros colaboradores desarrollando programas tanto para su desempeño profesional como para su vida personal y familiar. A través de la implementación de programas de salud, de integración familiar y de acompañamiento buscamos conjugar equilibradamente la vida laboral y la personal. Asimismo, pensamos que es fundamental la inclusión y la diversidad, y es por eso que hemos reforzado nuestro compromiso con planes de acción y políticas dirigidas a estrechar las brechas que surgen de las diferencias. Traducimos en prácticas y programas los esfuerzos para lograr la equidad de género y la igualdad de oportunidades para todo el personal de nuestra empresa. Hemos trabajado activamente en alianza con ONU Mujeres, en el marco del Programa Ganar-Ganar presentando nuestro plan de acción, el cual se ha implementado durante el año y con el que conti-

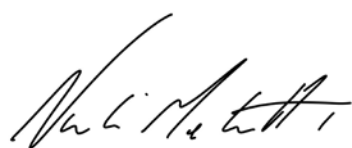
nuaremos el año próximo. Asimismo, finalizamos el año participando en el Premio WEPs Argentina 2019, Empresas por Ellas, quedando dentro de las empresas finalistas, luego de cumplimentar las distintas etapas de evaluación donde expusimos nuestras políticas de trabajo en pos de la igualdad de género

Extendemos nuestro compromiso hacia toda nuestra cadena de valor generando los mejores resultados para la comunidad toda. Es por eso que sumamos a nuestros principios a todos los proveedores que nos acompañan, promoviendo y fortaleciendo las buenas prácticas en el plano social y ambiental. Para ello, incluimos una valoración en las licitaciones a través de indicadores de sostenibilidad que suman a nuestros contratistas en el alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Una vez más fuimos reconocidos por el Consejo Empresario Argentino de Desarrollo Sostenible por la presentación de distintas iniciativas, contribuyendo al ODS 8 a través de la generación de nuevas fuentes de trabajo en la comunidad, al ODS 12 por el enfoque sistemático hacia la economía circular y el consecuente beneficio sobre el medioambiente y al ODS 16 como impulsores de una conducta transparente para la reducción de la corrupción en todas sus formas.

Todas estas acciones que realizamos durante 2019 se encuentran presentadas en este Informe, el cual realizamos gracias al arduo trabajo de un equipo de colaboradores conformado por todas las compañías del Grupo altamente comprometidos, en cumplimiento con los Estándares GRI y con los principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Espero que estas páginas sean de su interés, y que a través de ellas se pueda conocer un poco más nuestro compromiso con el desarrollo sostenible del país, así como nuestro desempeño económico, social y ambiental anual por el cual trabajamos con gran responsabilidad y dedicación.



Nicola Melchioni

Enel Argentina es Open Power

Posicionamiento

Open Power

Propósito

Open power for
a brighter future.
We empower
sustainable progress.

Misión

- 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.

Visión

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

102-16

103-2

Valores

- Confianza
- Proactividad
- Responsabilidad
- Innovación

Principios de conducta

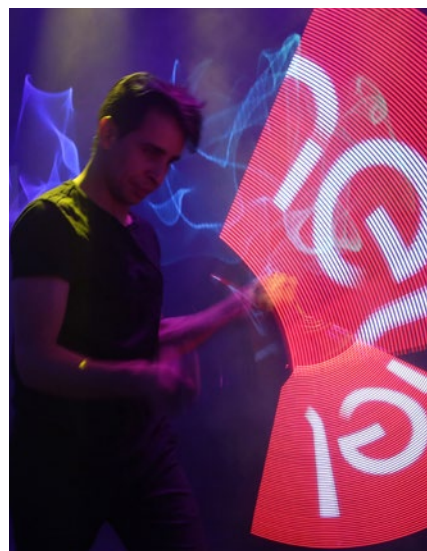
- Tomar decisiones en la vida cotidiana y asumir la responsabilidad.
- Compartir la información mostrándose abierto a la contribución de los demás.
- Mantener los compromisos adquiridos, llevando adelante las actividades con compromiso y pasión.
- Modificar rápidamente las prioridades si cambia el contexto.
- 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 a obstáculos o fracasos.
- Reconocer el mérito de los colegas y dar devoluciones que puedan mejorar su desempeño y contribución.



Carta a los grupos de interés

Carta a los grupos de interés

4



Open Power

Enel es Open Power

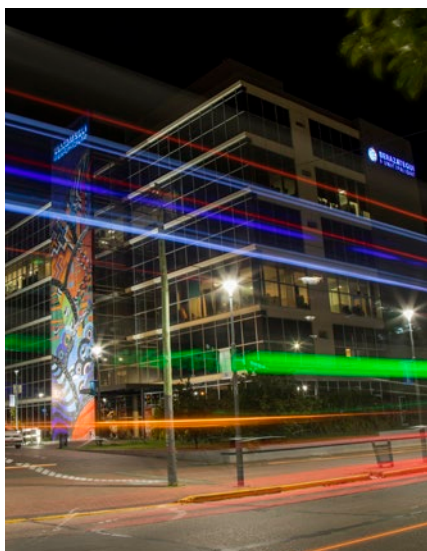
8



Resumen ejecutivo

Modelo de negocio sostenible	14
Resultados 2019	24
Gobernanza de sostenibilidad	26
El entorno	27
Materialidad: Definiendo prioridades	29
Riesgos Claves	42
Plan de Sostenibilidad Enel 2020–2022	45
Compromiso con el cambio climático	50
Las personas en el centro	52
Economía circular	55

02.



Los pilares del modelo de negocio sostenible

Mejoras operativas para un servicio de calidad	66
Nuestras personas	95
Creación de Valor Compartido	119
Innovación y Digitalización	143

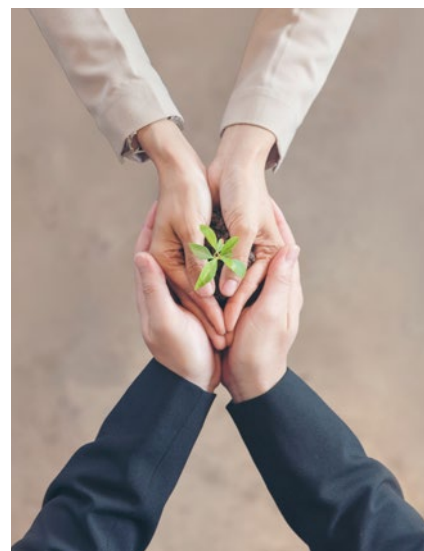
03.



Los fundamentos de la sostenibilidad

Salud y Seguridad ocupacional	160
Sostenibilidad en la cadena de valor	183
Sostenibilidad ambiental	194
Gobierno corporativo y transparencia en la gestión	209

04.

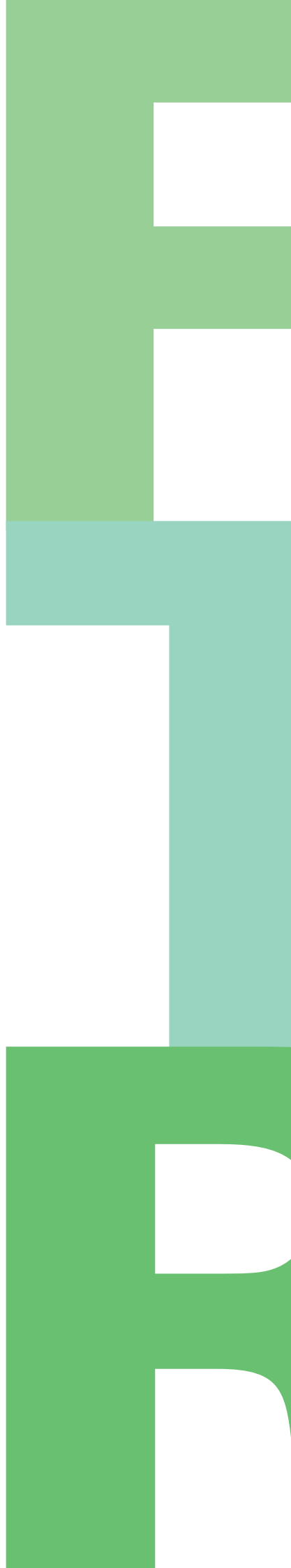


Tablas y anexo

Anexos	230
Alcance y lineamientos del informe	235
Índice de contenidos GRI	236



1. RESUMEN EJECUTIVO



Modelo de negocio sostenible

Enel Argentina es parte del Grupo Enel que opera en 30 países en los 5 continentes, produciendo energía con una

capacidad instalada de más de 84,3 GW, y una producción de 229,1 TWh.

Cuenta con un modelo de negocio que promueve el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas en cada

Enel en el mundo



- **84,3 GW** de capacidad instalada neta
- **50%** de capacidad neta renovable instalada¹
- **229,1 TWh** de generación de electricidad neta
- **296 g / kWh_{eq}** de Emisiones específicas de CO₂

Global Power Generation, tiene un rol clave en la aceleración de la transición energética baja en carbono para lograr la descarbonización a partir de la producción e inversión en energía renovable.



- **110 MW** de almacenamiento²
- **6,3 GW** de respuesta a la demanda
- **79,6 mil** puntos de recarga

Enel X permite la transición energética actuando como un acelerador para la electrificación y descarbonización de los clientes, ayudándolos en un uso más eficiente de la energía, y también aprovechando los activos del Grupo a través de la oferta de servicios innovadores.



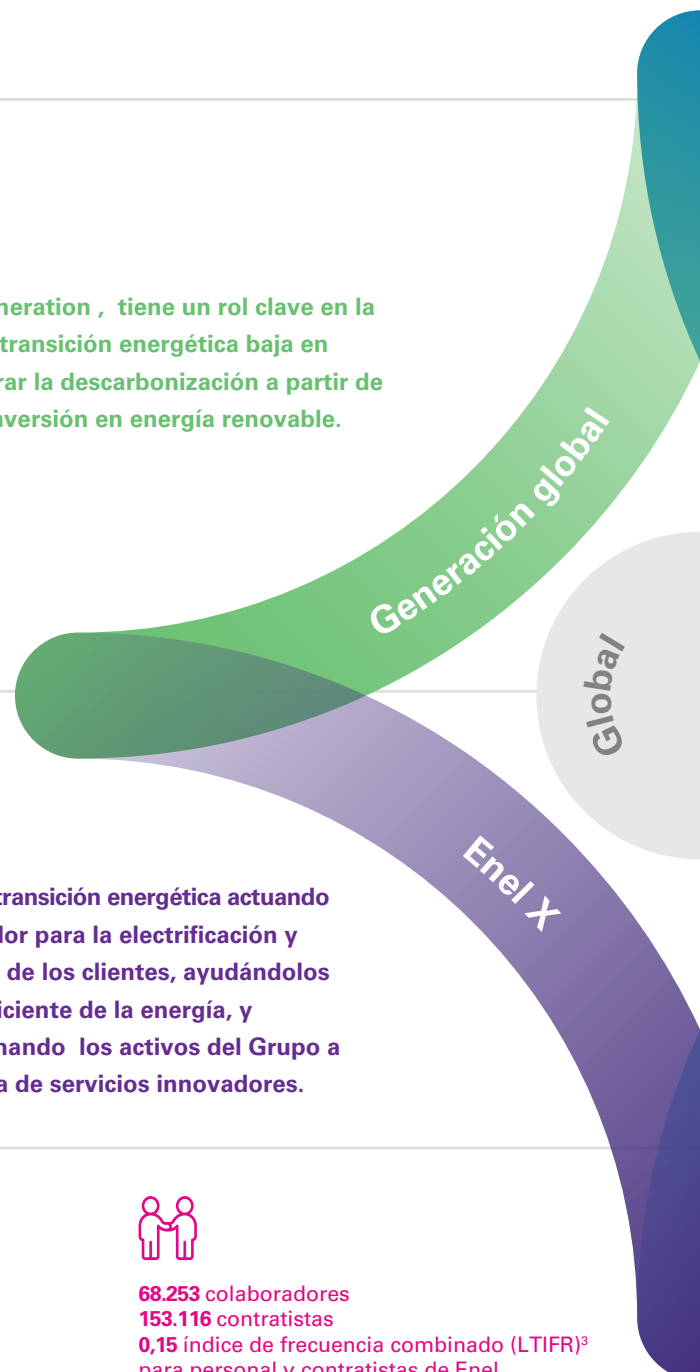
80,3 billones de euros en ingresos
17,7 billones de euros de EBITDA



10,8% del capital social en Inversiones Socialmente Responsables
33% mujeres en el Comité de Dirección de Enel



68.253 colaboradores
153.116 contratistas
0,15 índice de frecuencia combinado (LTIFR)³ para personal y contratistas de Enel



¹ El porcentaje de la energía eficiente neta renovable indica la proporción (en términos porcentuales) de la capacidad instalada de energías renovables sobre la capacidad total instalada.

102-2 102-3 102-4
103-2 103-3 302-5

línea de negocio (Generación de energía global, Infraestructura Global y Redes, Enel X y Segmento Minorista y Comercio Global).

El Grupo confirmó su posición como el primer operador privado en energías renovables a nivel mundial, en línea con el compro-

miso de descarbonización a 2050 asumido ante las Naciones Unidas para contribuir al ODS 13 relacionado al Cambio Climático.



Tiene la misión de garantizar la fiabilidad en el suministro de energía y la calidad de servicio a las comunidades a través de redes resistentes y flexibles, aprovechando la eficiencia, la tecnología y la innovación digital.

- 2,2 millones de km de red
- 73,3 millones de usuarios finales
- 44,7 millones de usuarios finales con medidores inteligentes activos

Infraestructura y redes

Trading

Distribución



Con la venta a clientes finales (Retail), Enel interactúa localmente con millones de familias, industria y comunidades. Apalancados en la tecnología y en el desarrollo de un modelo de negocios que permite mejorar satisfacción del cliente y su experiencia.

- 69,9 millones de clientes finales
- 5,9 millones de clientes de gas
- 64,0 millones de clientes de electricidad
- 301,7 TWh de energía vendida por Enel



Participación en las comunidades locales (2015-2019):
1,3 millones de beneficiarios con educación de calidad
7,9 millones de beneficiarios de energía limpia y accesible
2,1 millones de beneficiarios en trabajo decente y crecimiento económico



1,3 mil hectáreas de áreas cubiertas por proyectos de biodiversidad
0,33 l/kWh_{eq} requerimiento específico de agua para producción total

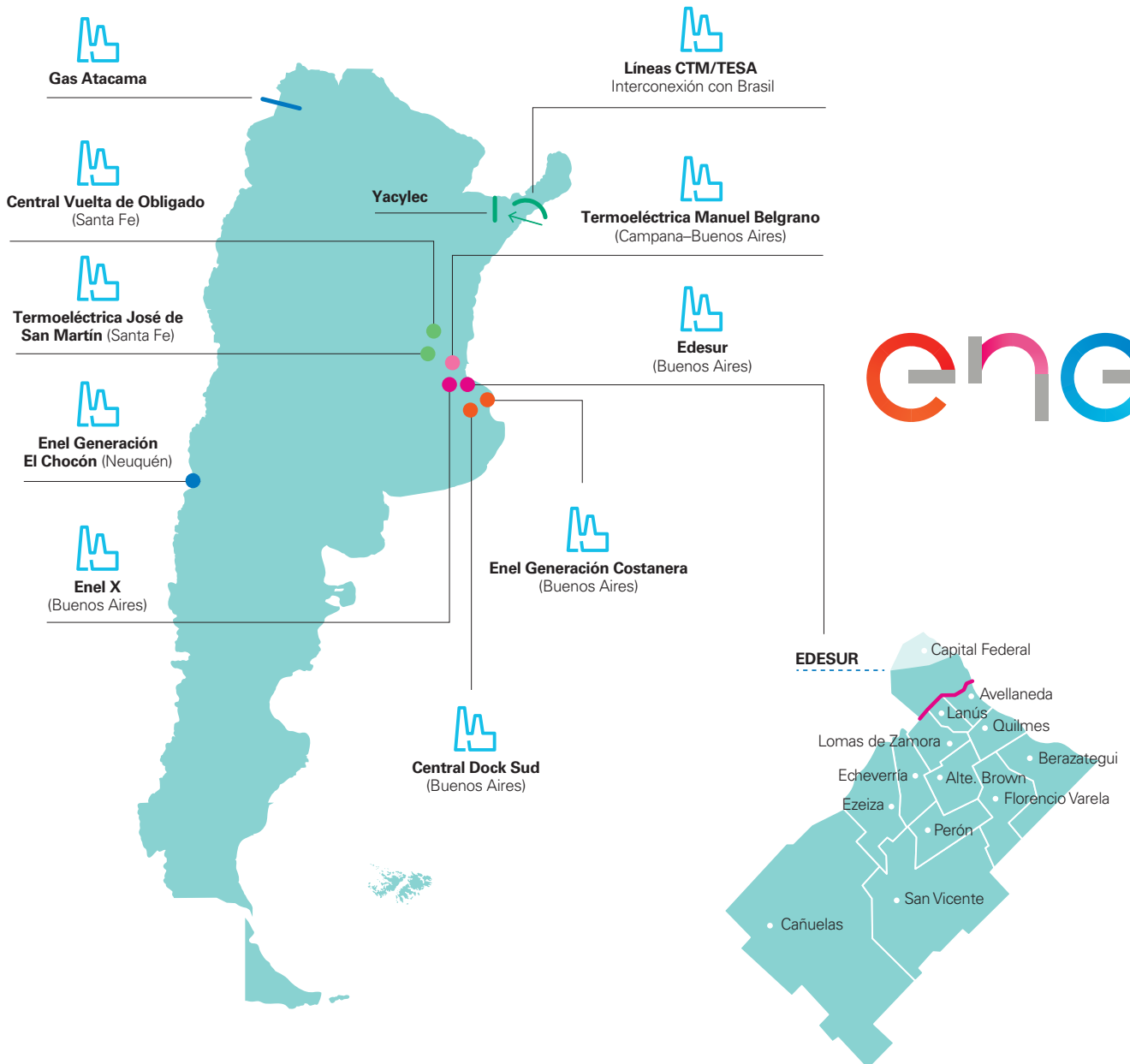
2 Incluye la contribución de Generación de energía global (Global Power Generation).
3 Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido.












Enel en Argentina

Enel Argentina forma parte del Grupo Enel y es una de las principales compañías en el negocio de la energía eléctrica en el país y en el mundo. Conformado por un grupo de empresas, opera negocios de generación, transporte, distribución y comercialización de energía eléctrica. Desde 2018 se ha

incorporado Enel X, una empresa que ofrece soluciones de energía innovadoras, convirtiéndose así en un Grupo que opera de forma integrada y busca generar valor para el desarrollo sostenible. El Grupo trabaja para continuar siendo líder en todas las etapas que abarca el mercado energético,

y estar a la vanguardia de la transformación digital en el sector. Su ambición es lograr la sostenibilidad de su negocio en todas sus etapas, para lo cual cuenta con la tecnología desarrollada por la compañía a nivel global y con un equipo de trabajo comprometido y responsable.



 Generación	Hidráulica	Enel Generación El Chocón ▶ 	Capacidad Instalada 1.328MW	El Chocón 1200 MW Arroyito 128 MW
	Térmica 5.641,42MW de capacidad instalada	Enel Generación Costanera ▶ 	Capacidad Instalada 2.303,6MW + motores 35,68MW (El Chocón)	Turbina de vapor Fuel – Gas (1.131 MW) Ciclo combinado (1.172,6 MW)
		Central Dock Sud ▶ 	Capacidad Instalada 846,14MW	Ciclo combinado (774,5 MW) Dos turbinas de gas de ciclo abierto, con un total de 71,64 MW
		Termoeléctrica José de San Martín S.A.	Capacidad instalada 823 MW	
		Termoeléctrica Manuel Belgrano S.A.	Capacidad instalada 823 MW	
	Central Vuelta de Obligado S.A.	Capacidad instalada 810 MW		
 Distribución	Edesur ▶	Energía Distribuida 16,4TWh/año	Area de concesión: 3.300 km ²	
 Trading	Enel Trading ▶	Gestión de la energía. Comercialización de energía y combustible a grandes clientes.		
 Transporte	ELÉCTRICA	Yacylec ▶ 	Vinculación en 500 KV entre Yacyretá y ET Resistencia (274 Km)	
		CTM/TESA ▶ 	Interconexión entre Argentina y Brasil (lado argentino). Administrada por CIEN (Brasil) (135 km c/u) con una capacidad de transporte de 1.000 MW	
	GAS	Gas Atacama ▶ 	Gasoducto Argentina-Chile con 8.5 millones de m3 / día de capacidad máxima de transporte	
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 la solución.		

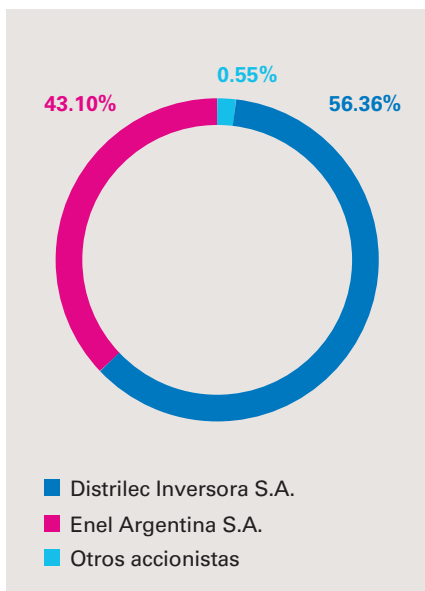
Edesur S.A.

Edesur S.A. (Empresa Distribuidora Sur) es la empresa prestadora del 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.

Su principal compromiso es asegurar la calidad de su servicio con el fin de suministrar una distribución eficiente de la energía. Además, busca agregar valor al servicio concientizando y asesorando a sus clientes sobre el uso responsable y eficiente de energía, minimizando así el impacto ambiental y actuando con responsabilidad comunitaria.

Composición accionaria

Enel Américas S.A es titular indirecto (no posee participación directa) del 72,09% de Edesur. La sociedad controladora de esta última es Distrilec Inversora S.A – de la que Enel Américas posee el 51,5% - y Enel Argentina S.A – de la que Enel Américas es titular del 99,92%.



102-1	102-2	102-3	102-4	102-5
102-6	102-7	102-45	103-2	103-3

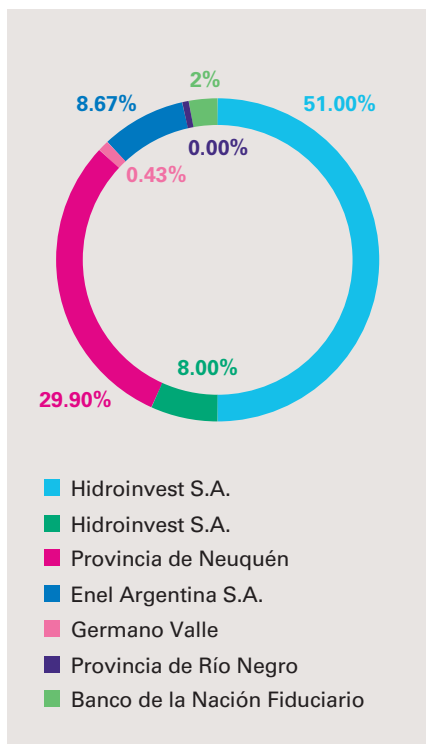
Enel Generación El Chocón

Enel Generación El Chocón (ex Hidroeléctrica El Chocón) es una compañía de generación de energía eléctrica mediante el aprovechamiento hidráulico del desnivel del curso del Río Limay, en la provincia de Neuquén.

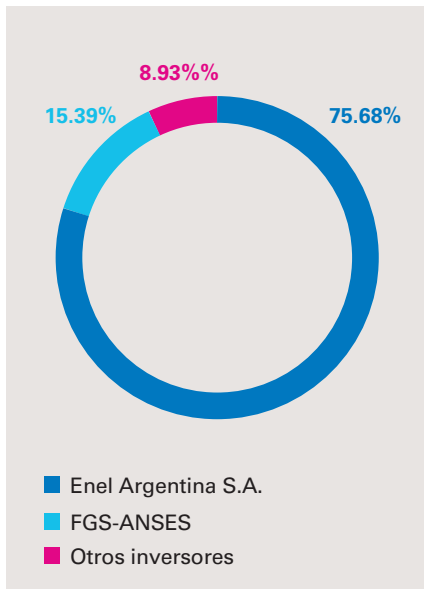
El Complejo Hidroeléctrico comprende las centrales de El Chocón, con una capacidad instalada de 1.328 MW (formada por seis generadores de 200 MW de capacidad cada uno), y Arroyito, con una capacidad instalada de 128 MW (formada por tres generadores de 42.6 MW de capacidad cada uno).

Composición accionaria

Enel Américas S.A es titular indirecto del 65,69% de Enel Generación El Chocón. La sociedad controladora de esta última es Hidroinvest S.A – en la cual Enel Américas posee el 99,9% de participación directa- además de ser titular del 99,9% de Enel Argentina, cuya participación directa en Enel Generación el Chocón es del 8,67%.



Enel Generación Costanera S.A.



Situada en la costanera sur de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Enel Generación Costanera es la planta de generación térmica más grande de Sudamérica. Posee 11 unidades generadoras de ciclos convencionales y combinados.

Para desarrollar su actividad principal cuenta con seis unidades convencionales turbo vapor con una capacidad instalada de 1.131 MW y dos ciclos combinados, uno de ellos provisto por la firma Mitsubishi con una capacidad instalada de 851 MW y el otro compuesto de una turbina de gas Siemens y una antigua turbina a vapor BTH con una capacidad instalada de 321,6 MW. Asimismo, posee generadores térmicos por una capacidad de 35,68MW que aportan a la potencia total de Enel Generación El Chocón.

Composición accionaria

Enel Argentina S.A. es titular de acciones representativas del 75,6% del capital social. El 15,4% es de titularidad del accionista FGS-ANSES y el restante 9% es de titularidad de accionistas minoritarios.



102-1	102-2	102-3	102-4	102-5
102-6	102-7	102-45	103-2	103-3

Central Dock Sud

Central Dock Sud es una empresa de generación y comercialización en bloque de energía eléctrica instalada en la localidad de Dock Sud, Partido de Avellaneda, Provincia de Buenos Aires de la cual el Grupo Enel posee el 40% de participación accionaria.

Actualmente, Central Dock Sud se encuentra equipada con un ciclo combinado ALSTOM (hoy General Electric Switzerland GmbH, tras la adquisición y posterior fusión con General Electric Company) de una potencia neta de 774,5 MW y con dos turbinas de gas de ciclo abierto de 35,82 MW netos cada una, alcanzando un total de 846,14MW.

Composición accionaria

Central Dock Sud es una sociedad controlada por Inversora Dock Sud S.A., la que mantiene una participación del 69,99% de su capital social y votos. A su vez, la Inversora es controlada con un 57,14% por Enel Américas S.A. y en un 42,86% por YPF Energía Eléctrica S.A. Por su parte, YPF S.A. y Pan American Sur S.A. tienen una participación directa en el capital social y los votos de la Central Dock Sud del 10 % y 20 % respectivamente.





102-1	102-2	102-3	102-4	102-5
102-6	102-7	102-45	103-2	103-3
302-5				

Enel X

Constituida en 2018, Enel X es una compañía que lidera la transformación del sector energético con una estrategia basada en la digitalización, sostenibilidad e innovación. En este sentido, trabaja en el desarrollo de cuatro campos que contribuyan a mejorar la vida de las personas y sus comunidades: e-City, e-Home, e-Industries y e-Mobility⁴.

Es motor del crecimiento de generación de energía baja en carbono que cumple un rol clave en la transformación energética con foco en el consumidor como un actor del desarrollo de nuevas soluciones donde la energía es un servicio.

Composición accionaria


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




⁴ Más información en Sección Crecimiento a través de tecnologías y servicios Low Carbon

Resultados 2019


DATOS ECONÓMICOS / COMERCIALES

 **\$ 32.966**
millones Ebitda Enel Argentina

 **\$ 87.793**
millones de ingresos por venta de energía de Enel Argentina

 **12.976^{GWh}**
energía eléctrica total generada

Índice de calidad de servicio

 **20,42%**
de SAIDI: Duración promedio de interrupción del suministro por cliente, en horas

 **6,13%**
de SAIFI: Frecuencia promedio de interrupciones del suministro por cliente

Inversiones

 **\$35.342.659**
de pesos invertidos en digitalización de la red de distribución

 **\$25.055.554**
invertidos en proyectos con la comunidad



Energía eléctrica generada (GWh)

	31.12.2019	31.12.2018
Enel Generación Costanera	6.210	7.101
Central Dock Sud	4.241	3.950
Enel Generación El Chocón	2.525	2.898



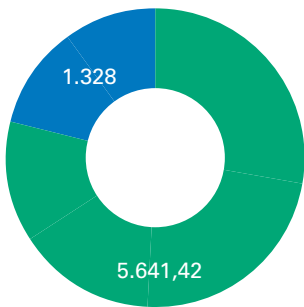
Distribución de energía eléctrica

Edesur

	31.12.2019	31.12.2018
Ventas de energía (GWh)	16.413	17.354
Extensión de la red de distribución (km)	27.390	27.031
Pérdidas de Energía año (%)	15,5	14,4
Número de Clientes	2.489.523	2.528.523

DATOS AMBIENTALES

Matriz de generación:



- Generación térmica: **5.641,42 MW**
- Generación hidroeléctrica (renovable): **1.328 MW**



Emisiones CO²

10% de mejora en el rendimiento del combustible de la flota de Edesur

Eficiencia media

54,27% de eficiencia media en Central Dock Sud

50,54% de eficiencia media en Enel Generación Costanera

Economía circular

- ♻️ **1.304 kg** de residuos electrónicos revalorizados
- ♻️ **20.427 kg** de madera entregados

DATOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

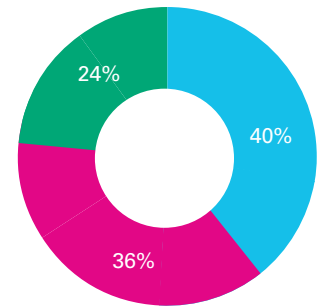
Diversidad en el órgano de gobierno



Edesur		Central Dock Sud		Enel Generación El Chocón	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
12	2	15	2	12	2
				Enel Generación Costanera	
Hombres	Mujeres			Hombres	Mujeres
13	2			13	2

Experiencia de los directores

- Energía
- Estrategia y Finanzas
- Legales



DATOS SOCIALES

4.082 colaboradores

87,1% hombres

12,9% mujeres

Creamos Valor Compartido

47 proyectos ejecutados

52.408 beneficiarios

Gobernanza de sostenibilidad

La gestión de sostenibilidad es un tema transversal a todas las compañías del Grupo, el cual está coordinado por la Gerencia de Sostenibilidad de Enel Argentina que articula las acciones de triple impacto con las diferentes líneas de negocios y áreas dentro de la organización actuando de nexo con las distintas organizaciones e instituciones aliadas de la comunidad donde se desempeñan las actividades.⁵



⁵ Para más información sobre la gobernanza en Enel Argentina, ver capítulo de Gobierno Corporativo y Transparencia en la Gestión en este Informe.

102-11

El entorno

Contexto de Sostenibilidad y la industria energética

En un mundo caracterizado por el cambio constante, los escenarios que se presentan son cada vez más diversos, generando variaciones en el comportamiento de la sociedad que redefinen el entorno en el que se desarrollan los negocios.

En este contexto la evolución de la sociedad, el cambio climático, la cuarta revolución industrial y un nuevo contrato social, cobran protagonismo como fuerzas disruptivas en la vida de las personas, ocupando la energía eléctrica un rol cada vez más relevante en medio de ellas.

Diferentes factores fueron modificando el desarrollo de las comunidades en los últimos 10 años. El aumento demográfico trajo consigo cambios en los patrones de consumo de recursos naturales, poniendo en peligro su regeneración natural y afectando la vida en los ecosistemas del planeta; se espera que para 2050 la población de América Latina y El Caribe crezca en un 18%, alcanzando a un aumento total de 2 billones de personas más en todo el mundo.⁶

La industria energética no se encuentra ajena a este contexto, siendo que ocupa un rol protagónico en el desarrollo de ciudades más inclusivas, seguras y sostenibles. En el marco de las economías en desarrollo, el aumento de los ingresos, la expansión de la producción esperada y un creciente sector de servicios, aumentan la demanda de suministro energético, previendo representar el 90% del crecimiento de la demanda mundial para 2040.⁷

Considerando que en la Argentina las emisiones derivadas de los usos energéticos representan un 52,5% del total⁸ y el contexto medioambiental crítico, la descarbonización de la matriz energética y la transición hacia la producción de energías más limpias resulta determinante para el alcance de las metas del Acuerdo de París y el freno del cambio climático irreversible. Es así como las prácticas de eficiencia energética, una matriz eléctrica verde y la digitalización de la industria se transforman en directrices del sector para su sostenibilidad.

Por otro lado, en un planeta en el que se estima que cada año la economía mundial consume casi 93.000 millones de toneladas de materias primas y reutiliza solo el 9% la conservación y la prolongación de la vida útil de los productos también se hace presente en la formulación de estrategias sostenibles en las industrias. Es así

6 World Population Prospects 2019: Highlights. United Nations. 2019.

7 World Energy Outlook 2019.

8 Se concentran principalmente en la combustión de combustibles utilizados en el transporte, en los hogares y las industrias (en ese orden). Hojas de ruta de Transición Energética en Argentina Un modelo energético sostenible para Argentina en 2050. 2019. Deloitte

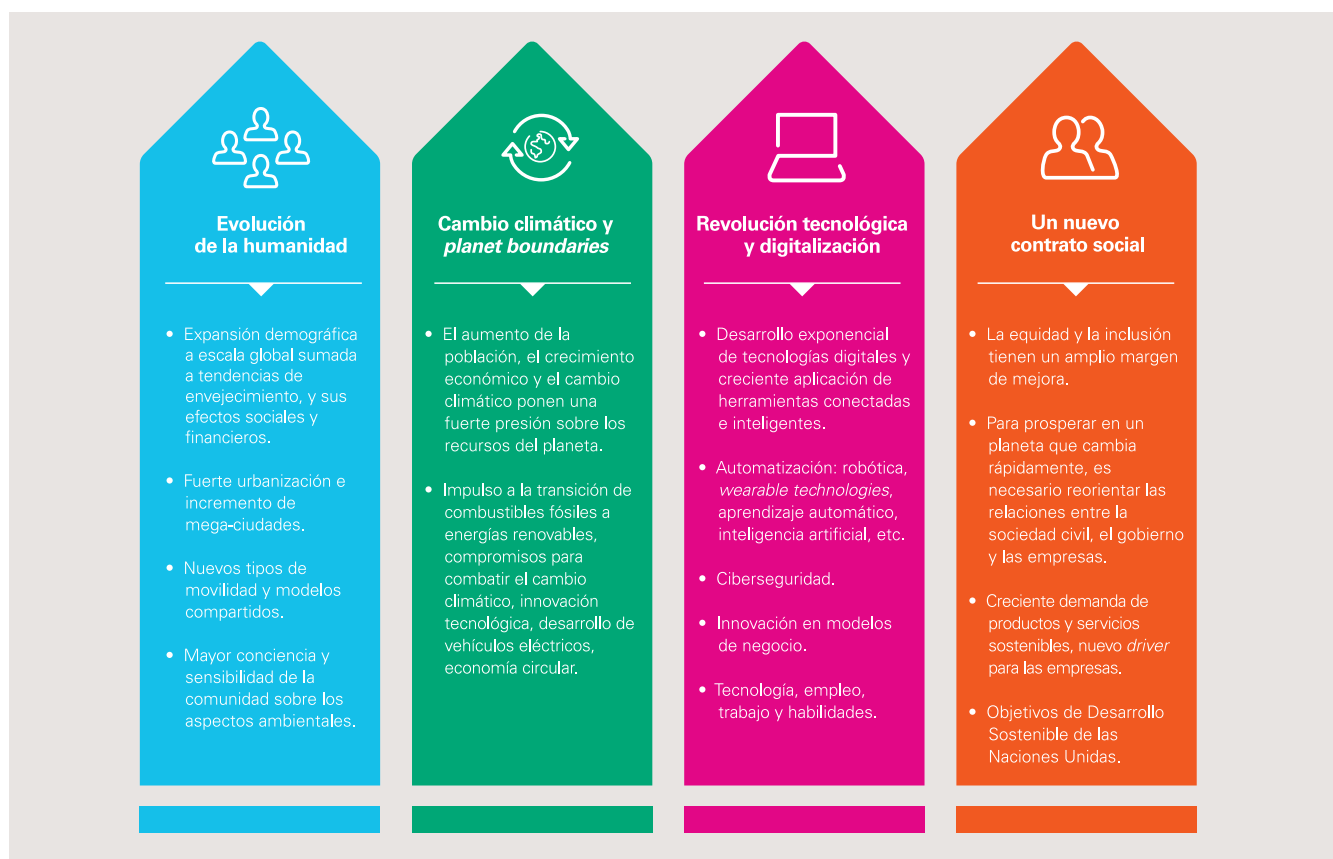
102-11

como la innovación y la creación de nuevas soluciones cobran un valor fundamental en la industria energética en favor de responder al lugar que ocupa dentro de la economía circular a lo largo de toda su cadena de valor.

En este contexto global Enel reconoce el valor del lugar que ocupa en la industria, adoptando una postura proactiva y comprometida con sus grupos de interés y con la sociedad toda. Es así que coloca a la sostenibilidad como centro de su gestión, considerando este concepto como un activo de valor para el Grupo que se relaciona directamente con los resultados del negocio, la permanencia de las operaciones al largo plazo y la contribución al desarrollo pleno de las comunidades, buscando ser líder de la transición energética hacia energías limpias y garantizando un acceso asequible a todos los usuarios.

Desde el posicionamiento estratégico Open Power, Enel instala en su cultura corporativa el desarrollo sostenible, y para lograrlo se impulsa en los procesos de innovación, en el relacionamiento cercano con los grupos de interés, en la eficiencia energética y la creación de ciudades circulares, haciendo parte de este camino a toda la comunidad.

Principales tendencias globales en la actualidad



Materialidad: Definiendo prioridades

Proceso de materialidad

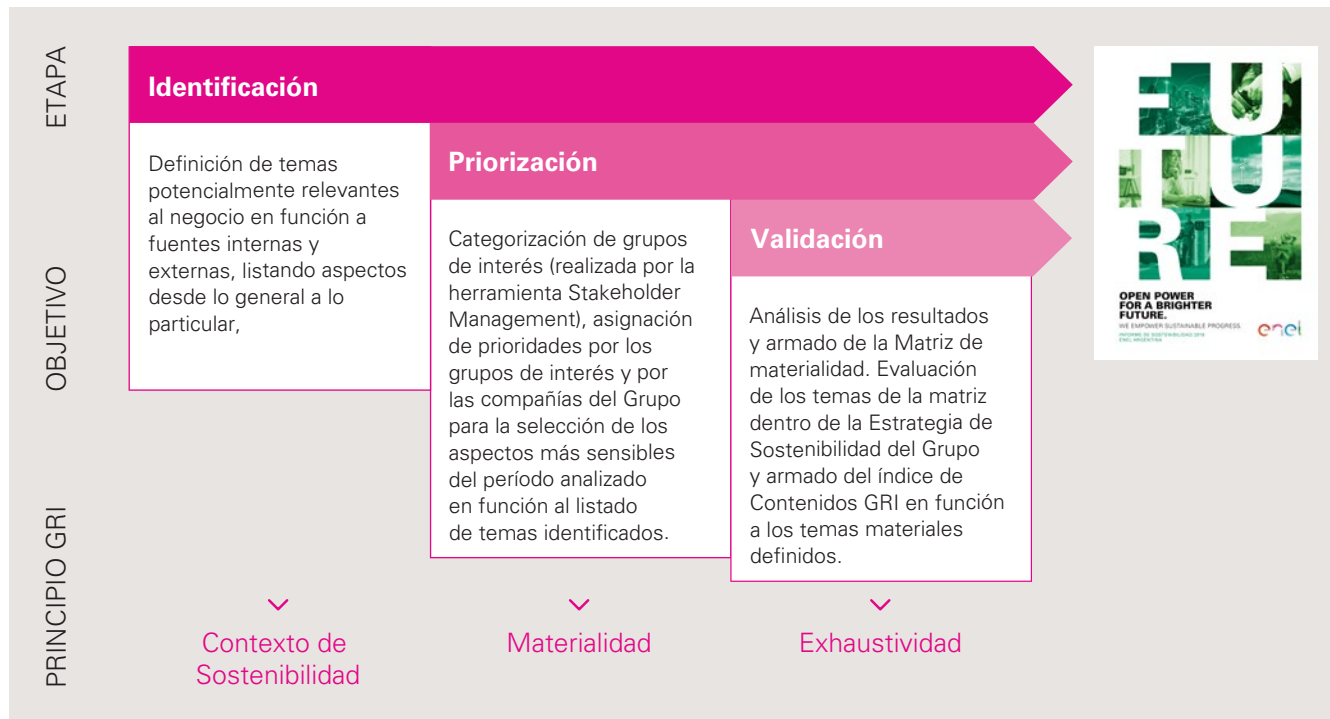
En el marco del proceso de elaboración de este Informe, desde el Grupo Enel se realiza un análisis de materialidad a nivel mundial para determinar cuáles son los temas más significativos de la industria y de la organización en particular. Este proceso se considera imprescindible para la rendición de cuenta y también para la gestión de sostenibilidad de las compañías.

Este ejercicio se realiza siguiendo los lineamientos de Norma AA1000SES (2015) de AccountAbility en el cual se involucra a los grupos de interés con el fin de obtener una Matriz de materialidad que muestre la importancia que le dan estos públicos a los temas que para las compañías y el Grupo son estratégicos y que han sido identificados.

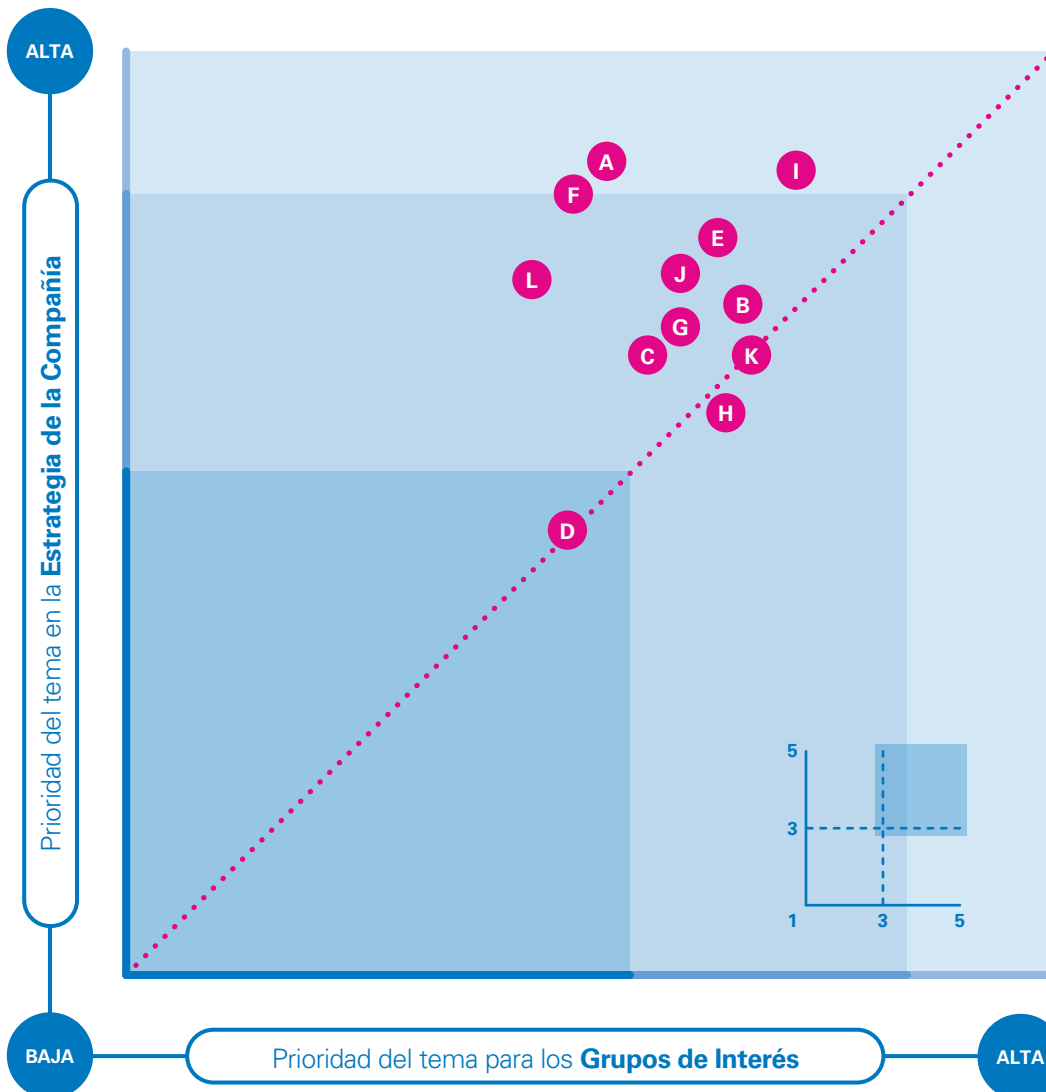
Para lograr como resultado la Matriz de Materialidad, se implementan las siguientes etapas en concordancia con los principios del Estándares "GRI 101: Foundation 2016": materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

Este año se incorporaron dos aspectos nuevos a la Matriz de Materialidad, por un lado, "Distribución de la energía", tema en el cual se venía evaluando indirectamente con algunos otros aspectos, pero que por su especial relevancia se individualizó como tema de primer nivel para su relevamiento. Y por el otro lado, "Innovación y transformación digital" al igual que distribución de energía, se evaluaba dentro de los temas materiales, en 2019 se incorporaron temas nuevos como economía circular y ecosistemas de innovación, que dieron impulso a la creación de este nuevo foco de atención.

Proceso del Análisis de Materialidad



Matriz de materialidad 2019



TEMAS DE NEGOCIO Y GOBERNANZA

- C** Enfoque en el cliente
- D** Nuevas tecnologías
- E** Buen gobierno y conducta corporativa justa
- F** Creación de valor económico y financiero
- L** Innovación y transformación digital

TEMAS SOCIALES

- G** Relacionamiento con las comunidades locales
- H** Gestión, desarrollo y motivación de colaboradores
- I** Salud y seguridad ocupacional
- J** Cadena de valor sostenible

TEMAS AMBIENTALES

- B** Descarbonización de la matriz energética
- K** Gestión y cumplimiento ambiental
- A** Distribución de energía

Generación Global

Distribución

Infraestructura y Redes

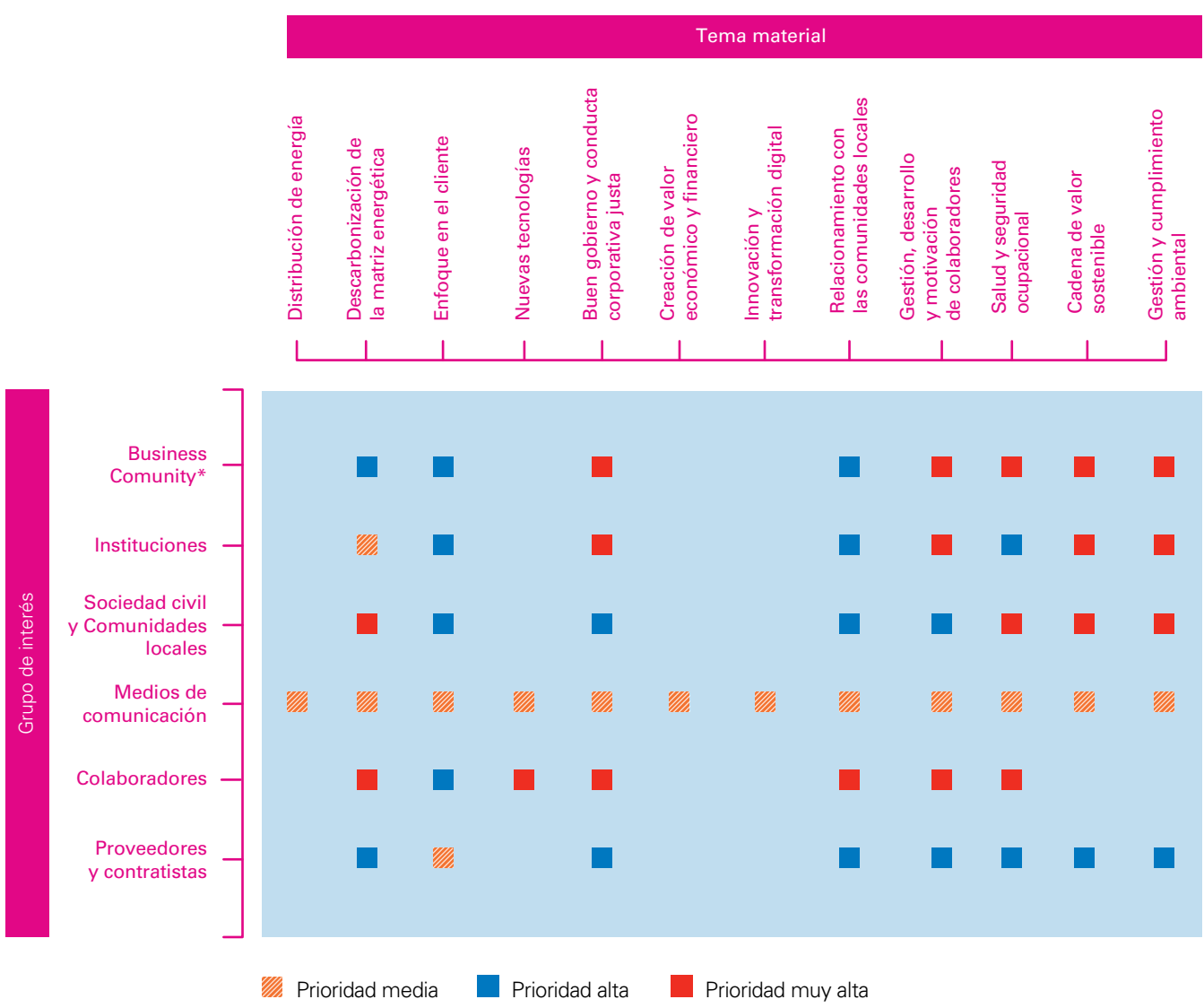
Enel X

Temas materiales destacados 2019

<p>Salud y seguridad ocupacional</p>	<p>La consideración de la vida humana como el valor principal y como resultado de las diferentes campañas de sensibilización llevadas a cabo no solo en la compañía también a lo largo de toda su cadena de valor.</p>
<p>Gestión Medioambiental</p>	<p>Refleja la relevancia e importancia que los stakeholders y la compañía tienen en mitigar los impactos medio ambientales de las diferentes operaciones del negocio.</p>
<p>Buen gobierno y conducta corporativa justa</p>	<p>La compañía ha certificado normas anticorrupción, las cuales se enfocan en los procesos y controles internos para generar transparencia en todas sus prácticas, buscando siempre comunicar estos procesos a sus stakeholders. Demostrando que la transparencia y las buenas prácticas corporativas se perciben como valores importantes para el gerenciamiento de la compañía y manteniendo el foco en la buena comunicación de las prácticas.</p>
<p>Descarbonización de la matriz energética</p>	<p>Tanto nuestros stakeholders como la empresa reconocen la descarbonización de la matriz energética como tema prioritario. Enel está fuertemente comprometido con la transición energética y el compromiso asumido con la Agenda 2030. El foco estratégico puesto en la digitalización, nuevos modelos de negocio sustentables, nuevas tecnologías - paneles solares, vehículos eléctricos, puntos de recarga, equipos de telemando-, para la expansión de nuevos mercados a través de la nueva línea de negocio para Enel Argentina, Enel X.</p>



103-1 102-15 102-21 102-44 102-46
102-47 102-49



*Empresas y organizaciones con las que se relaciona Enel a excepción de proveedores

Nuestros grupos de interés

Cada una de las empresas de Enel Argentina revisa, identifica y prioriza a sus grupos de interés determinando su relevancia en función de tres variables: influencia, dependencia y tensión.

Identificar a los grupos de interés de las compañías del Grupo es clave para que éstas puedan tener un vínculo cercano con cada actor relevante, escuchar sus expectativas, y poder relacionarse con canales de comunicación cercanos y adaptados a cada perfil.

Es por ello que Enel Argentina toma especial atención en mapear sus públicos, utilizando variables que les permiten profundizar el análisis de identificación y conocer las características y la relación que tienen las compañías con cada uno de los actores.



102-12

102-13

Participación en foros y asociaciones

Enel Argentina es consciente que para maximizar el impacto de su gestión en favor del desarrollo sostenible no puede trabajar solo, sino que la generación de alianzas multisectoriales es la mejor manera de alcanzar los objetivos propuestos. Es por eso que articula sus programas y acciones con otras organizaciones, y participa activamente en encuentros en los que comparte su experiencia y colabora en promover la sostenibilidad en diferentes ámbitos de acción.

Principales alianzas estratégicas:



Semana de la Ingeniería

- > Asociación Argentina de Ética y Compliance Cumplimiento y Control (AAEC)
- > 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 Vehículos Eléctricos y Alternativos (CAAVEA)
- > Cámara de Comercio Italiana en la República Argentina
- > Cámara de Sociedades Anónimas (CSA)
- > Cámara Argentina de Comercio (CAC)
- > Comité Argentino de la Comisión de Integración Eléctrico Regional (CACIER)
- > Comité Argentino del Consejo Mundial de la Energía (CACME)
- > Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (C.E.A.D.S)
- > Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)
- > IAE General Mosconi - Instituto Argentino de la Energía "General Mosconi"
- > Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE)
- > Instituto de Auditores Internos de Argentina (IAIA)
- > Instituto para el Desarrollo Empresario Argentino (IDEA)
- > Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas.
- > ONU MUJERES.

Participaciones destacadas:

- > Enel ha sido distinguido con la certificación por parte de la Secretaría de Políticas Integrales sobre Drogas de la Nación Argentina (SEDRONAR) por la elaboración de estrategias preventivas en el ámbito laboral.
- > Participación Semana de la Ingeniería. Presentación de Juan Carlos Blanco sobre Transición Energética "Conectados con el futuro. Transición energética hacia un mundo sustentable." Enel X desarrolló un panel sobre Smartcities e innovación.

- > Transición energética e integración regional. Presentación del Informe Transición Energética Argentina.
- > Consejo Profesional de Energía Mecánica y Electricista.
- > Reconocimiento ONU Mujeres presentación Plan de Acción Programa Ganar-Ganar.
- > Reconocimiento a la transparencia, organizado por el CICyP en alianza con la BCBA y Alliance for Intergity, siendo reconocidos por la Cámara Argentina de Comercio y Servicios como una de las empresas preocupadas por la creación de valor.
- > Participación del Foro Empresarial de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ONU) en Nueva York. Presentación de estrategias para promover el consumo responsable de energía.
- > Reconocimiento iniciativas Consejo Empresario Argentino de Desarrollo Sostenible:
 - ODS 8 Proyecto: Somos Oportunidad- Adecuación de Instalaciones eléctricas internas en la Cooperativa de Reciclaje El Correcaminos.
 - ODS 12 Proyecto: Todos merecemos una segunda oportunidad y los objetos también.
 - ODS 16 Proyecto: "Certificación Norma ISO 37001:2016 "Sistemas de Gestión Antisoborno" (Antibribery Manager System "AMS")."
- > Participación en Casa Rosada, Oficina Anticorrupción, encuentro "Lineamientos de integridad para el mejor cumplimiento de lo establecido en los artículos 22 y 23 de la Ley N° 27.401 de Responsabilidad de las Personas Jurídicas"
- > Participación IV Jornada de Avances y Desafíos de la Agenda 2030 organizado por Pacto Global, Global Reporting Initiative y el Consejo Profesional de Ciencias Económicas.



Reconocimiento CEADS



Nicola Melchiotti en ONU Mujeres

Comunicación con los grupos de interés

Las compañías de Enel Argentina buscan mantener un contacto fluido con todos sus grupos de interés, promoviendo espacios de reunión, el diálogo multicanal y el trabajo conjunto constante, a fin de mejorar continuamente la atención y servicio, así como también compartir inquietudes en búsqueda de soluciones comunes.

Grupo de interés	Canales de comunicación	Áreas involucradas
Accionistas	Reuniones de Directorio Asambleas de accionistas Memoria y balance Informes Códigos de gobierno societario	Administración y legales
Autoridades gubernamentales	Reuniones Visitas Cartas Correos electrónicos Diálogos formales	Relaciones Institucionales
Ciente	Teléfono SMS App Web Mail Twitter Facebook Atención presencial (oficinas comerciales) Tótems de atención virtual Canales exclusivos (electrodependientes + grandes clientes) Encuestas de calidad	Market
Comunidad local	Reuniones presenciales (talleres temáticos, proyectos comunitarios) Página web Memoria y balance Informes de sostenibilidad	Sostenibilidad

102-40 102-43 103-2

103-3 413-1

Grupo de interés	Canales de comunicación	Áreas involucradas
Colaboradores	Intranet E-mail Cartelería Programas corporativos Eventos Campañas Encuestas de Clima	Recursos Humanos
Entes reguladores	Reuniones de coordinación o informativas quincenales o mensuales Diálogos formales E-mail Informes Cartas	Infraestructure & Network Institucionales y Regulación Market Generación Térmica y Renovable
Medios de comunicación	Página web Twitter Facebook Linkedin Youtube Instagram Entrevistas Diálogos formales	Comunicación
ONGs (Organizaciones No Gubernamentales)	Página web Informes de sostenibilidad Diálogos y Reuniones Asistencia a mesas de trabajo	Sostenibilidad
Organizaciones multisectoriales y de negocio	Memoria y balance Informes de sostenibilidad Página web Reuniones Eventos	Relaciones Institucionales
Proveedores y contratistas	Página web Memoria y balance Diálogo permanente Workshop	Procurement
Sindicatos	Diálogo permanente Reuniones E-mail	Recursos humanos

Política de Relacionamiento con Funcionarios Públicos

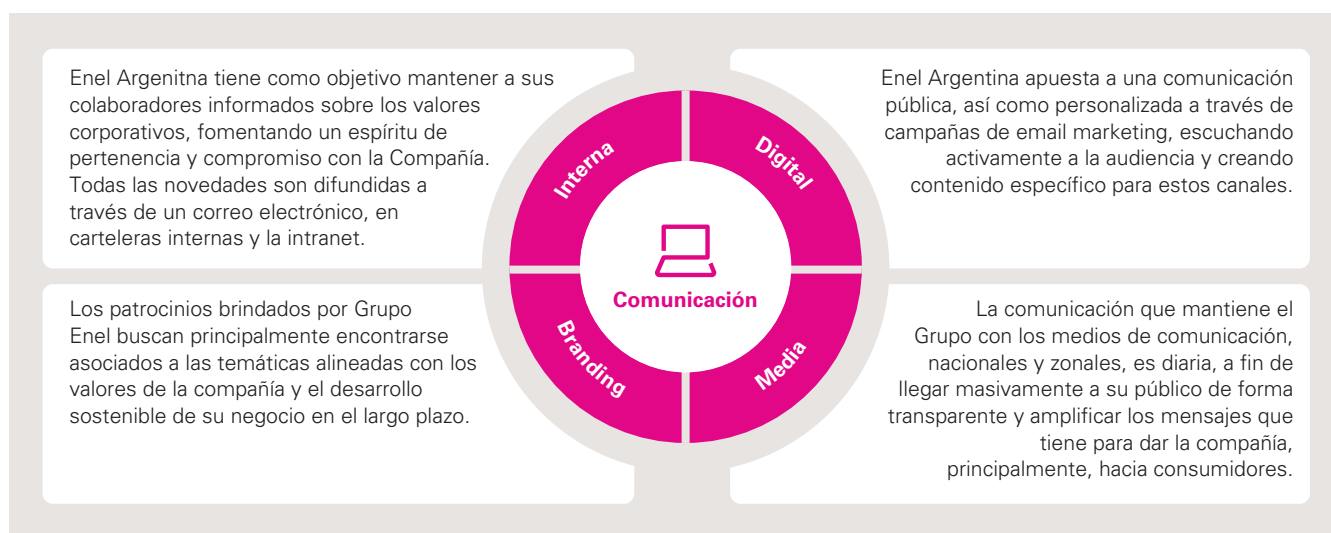
Durante 2019 se trabajó en la elaboración de la Política de Relacionamiento de Funcionarios Públicos, la cual busca garantizar el oportuno, efectivo y más eficiente cumplimiento de las reuniones que sostengan las empresas de Enel Argentina con autoridades nacionales, provinciales y municipales.

El desarrollo de esta herramienta permitirá identificar con mayor precisión las prioridades de Enel Argentina en materia de vinculación con las autoridades, construyendo una agenda que posibilite no sólo transmitir exitosamente la visión corporativa, sino también responder a los múltiples intereses, distintos temas de discusión y variedad de cambios en Ministerios, Secretarías, Poder Legislativo, Poder Judicial y Municipal; lo cual sucede en distintos momentos impactando en las operaciones, inversiones y negocios de Enel. Se estima que esta política estará vigente en los primeros meses de 2020.

El valor de la marca

Grupo Enel busca vincularse con sus diferentes grupos de interés de forma personalizada a través de una estrategia de storytelling y approach multicanal, buscando generar experiencias emocionales que transmitan a su vez un mensaje claro y transparente.

Durante todo el año, diversas campañas fueron implementadas con foco en la eficiencia energética y la mejora de la calidad del suministro, buscando concientizar principalmente a usuarios de la red y alcanzando más de 4 millones de usuarios a través de diferentes canales.



102-43

Presencia en redes

En todas las empresas del Grupo se fomenta el uso de las redes sociales fortaleciendo este canal de diálogo cercano y permanente, ofreciendo información rápida, confiable y de fácil acceso. En línea con ello, durante 2019 se llevó a cabo el análisis estratégico del comportamiento de los usuarios para generar publicaciones de mayor impacto.

Este año Edesur se ubicó como la cuarta empresa Argentina con más engagement en Facebook (red social más utilizada en Argentina) teniendo un total de 57.646.939 impresiones y 42.036 interacciones.⁹



@OficialEdesur 160.249 seguidores
@EnelArgentina 1.231 seguidores



EdesurArgentinaOficial 150.104 seguidores
EnelArgentina 6.262 seguidores



Edesur 15.965 seguidores
Enel Argentina 16.171 seguidores



Edesur 28.861 vistas
Enel Argentina 2.116 vistas



@edesur.oficial 9.537 seguidores
@EnelArgentina 1.493 seguidores

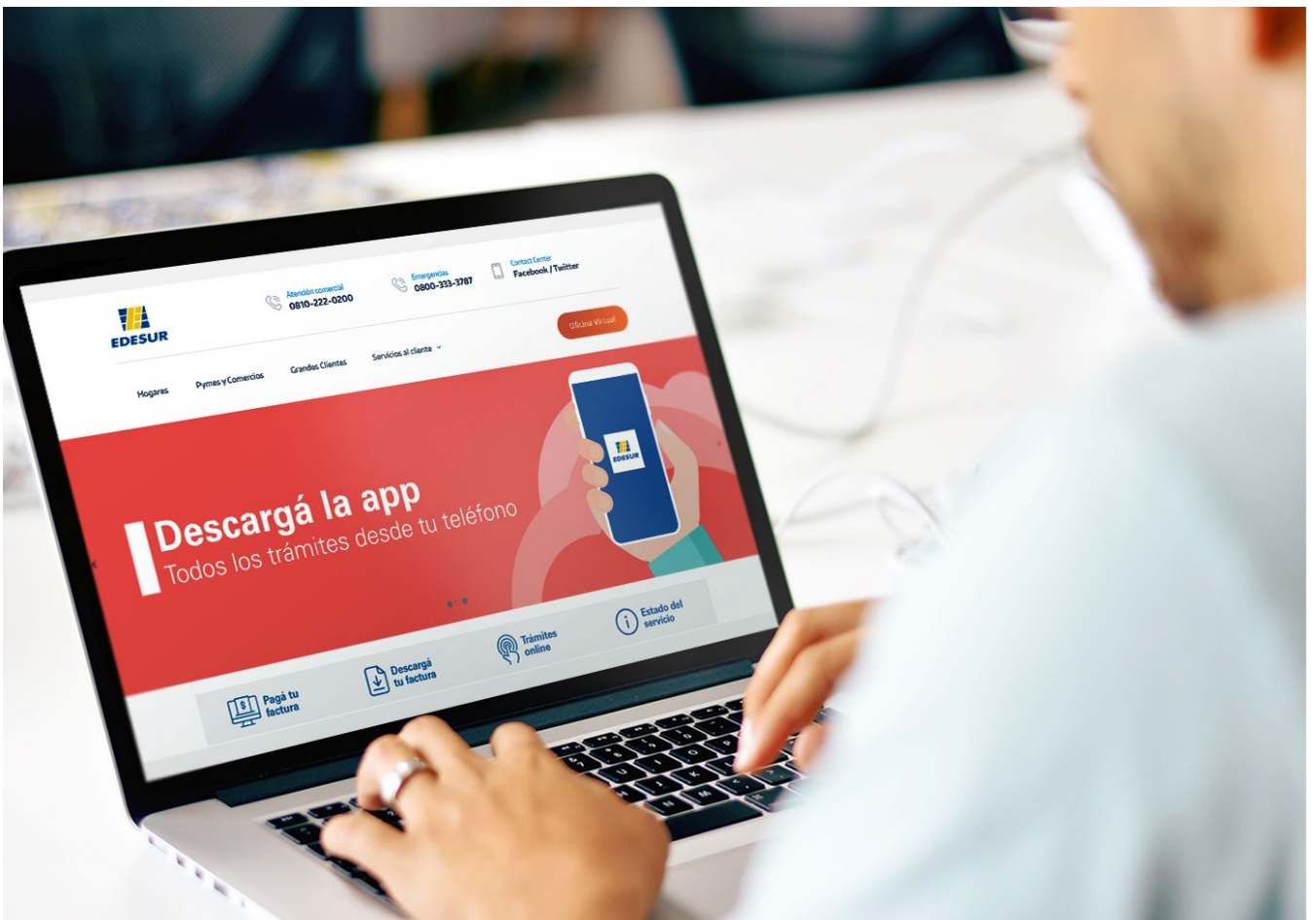
⁹ Más información sobre canales digitales en sección de "Canales de Atención"

Cambio de cuadro tarifario

35.000 personas alcanzadas con publicaciones en redes
150 veces compartido el contenido

El cambio del cuadro tarifario ocupó un gran espacio en los medios de comunicación en los primeros meses de 2019. Con el objetivo de mantener más informados a los usuarios sobre su alcance y su composición, se realizaron tutoriales transmitidos a través de redes sociales para ayudar a una mejor comprensión.

La información tuvo el objetivo principal de dar claridad sobre los conceptos de la liquidación del servicio en la factura, en el proceso de cobro y saldos, así como respecto a los valores de consumos promedio para los hogares, entre otros temas. Además, se informó a los diversos públicos, de forma transparente y clara, el plan de inversión en infraestructura que Edesur realiza en favor de una mejor calidad del servicio.



102-11 102-15 102-30
102-44 201-2 413-2

Riesgos Claves

Enel Argentina establece una gestión integral de los riesgos con el fin de identificar y prevenir cualquier situación que afecte el cumplimiento de los objetivos estratégicos propuestos y de las operaciones del negocio. El principal riesgo para el Grupo está asociado a la interrupción del servicio desde la generación hasta la distribución de energía eléctrica con las consecuencias directas sobre las comunidades donde opera.

Para la eficiente gestión de riesgos, se aplica un Modelo de evaluación de impactos y riesgos en donde se identifica la extensión y duración temporal de las situaciones, su frecuencia y sensibilidad hacia el negocio y los grupos de interés. Así, se establece la significancia para cada impacto económico, social, ambiental y legal, y su riesgo asociado.

Acciones y planes para una eficiente gestión de riesgos



Por su parte, en el marco de la Política de Gestión de Crisis e Incidentes, Enel Argentina cuenta con un equipo preparado para gestionar todo tipo de crisis en tiempo real y un procedimiento con distintos niveles de alerta que son informados por la OMEC, Oficina de Monitoreo de Eventos Críticos, encargada de emitir los boletines de prealerta y/o alerta. En materia comunicacional, en 2019 se implementó el régimen “Sistema de gestión de crisis global” en el cual se envía información y boletines a los grupos de interés internos del Grupo con el fin de notificar los eventos críticos de la operación, permitiendo así gestionar uniformemente la información ante estos hechos.

Por todo lo dicho, desde las compañías se desarrollan herramientas y programas para afrontar escenarios de riesgo, medir y monitorear las líneas de negocio, y establecer un vínculo con los actores claves para la creación de valor compartido. El Country Manager de Enel Argentina encabeza las estrategias de la gestión integral de riesgos y acompaña periódicamente los avances de este trabajo, orientado a su administración y a diseñar soluciones que puedan ser replicadas.

Blackout¹⁰

En junio 2019 se produjo una falla eléctrica masiva, sin precedentes, en el sistema de interconexión de la red eléctrica, como consecuencia de una avería en una línea de la empresa transportista, lo que originó el corte de suministro eléctrico a millones de clientes de Argentina, Uruguay, Paraguay, sur de Brasil y ciudades de Chile.

El corte se produjo a las 7.07 horas del día 16 de junio y a las 7.50 horas fue comunicado al público a través de la página oficial de Edesur.

Edesur, a través de su Dark Site, página preparada especialmente para situaciones de crisis, fue la primera en comunicar a la población lo que estaba sucediendo, constituyéndose en la primera fuente de información tanto para clientes como para medios de comunicación nacionales e internacionales que replicaron el hecho.

A partir de ese momento se fue informando en tiempo real desde la página oficial de la compañía, cómo iba evolucionando el restablecimiento del servicio.

¹⁰ Para más información ver: <https://www.edesur.com.ar/novedades/apagon-masivo-en-argentina/>

Desde las empresas de generación se trabajó rápidamente para restablecer el servicio, respuesta que fue reconocida públicamente por la Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico, CAMMESA. Así la normalización del servicio se realizó en las áreas del Gran Buenos Aires y el Litoral en aproximadamente 8 horas, y en el resto del Sistema Argentino de Interconexión (SADI) en 12 horas.

Posteriormente se inició una investigación por parte de la Secretaría de Energía para identificar y analizar las causas de la falla que eximieron de las causales a las empresas generadoras y de distribución de energía.

Atención especial a clientes electrodependientes

Una de las principales preocupaciones de Edesur dentro de su área de concesión, es el suministro continuo a clientes electrodependientes por la situación de vulnerabilidad y riesgo por su dependencia del servicio eléctrico. Es por eso que se ha desarrollado un trabajo de atención especial que comenzó en el 2017 y se fortalece año a año buscando proveer soluciones a este grupo de usuarios.

Durante el año 2019 se realizaron inspecciones en los domicilios a fin de detectar las falencias de la instalación eléctrica para posteriormente realizar la adecuación correspondiente a cada caso. Se atendieron 594 clientes por línea exclusiva y se adecuaron 34 viviendas para la instalación de la Fuente Alternativa de Energía (FAE). Es esta la solución innovadora que Edesur provee para asegurar la continuidad del suministro eléctrico.¹¹

Es importante destacar la declaración de Mauro Stefanizzi, titular de la Asociación Argentina de Electrodependientes, quién reconoció en 2019 el buen trabajo hecho por Edesur en la gestión de los clientes electrodependientes.

11 Para más información ver capítulo "Mejoras operativas para un servicio de calidad".

Plan de Sostenibilidad Enel 2020-2022

El modelo de negocio integrado de Enel y la plena incorporación de la sostenibilidad en su estrategia de negocio le han permitido al Grupo convertirse en el operador privado mundial líder de energías renovables y redes, con la mayor base de clientes minoristas.

Como resultado, el Grupo trabaja en un Plan estratégico que se actualiza todos los años con una proyección trianual, actualizado, 2020-2022, con el fin de direccionar el negocio hacia una transformación energética con foco en los recursos renovables y en el desarrollo sostenible, que integra el plan industrial con el compromiso por el cambio climático - tomando el ODS 13 sobre Acción Climática como piedra angular - y los intereses de los actores clave.



102-11 102-15 103-2 103-3

Es por eso que se dedica principalmente a la **Descarbonización** tanto de la producción como del consumo, y a la **Electrificación** de los usos finales para abordar el cambio climático y facilitar el acceso a energía limpia y asequible, de acuerdo con el ODS 7. Los facilitadores claves de la descarbonización y la electrificación son las **Infraestructuras y Redes**, en línea con el ODS 9 sobre Industria, Innovación e Infraestructura, así como con **Ecosistemas y Plataformas**, en línea con el ODS 11 sobre Ciudades y Comunidades Sostenibles.

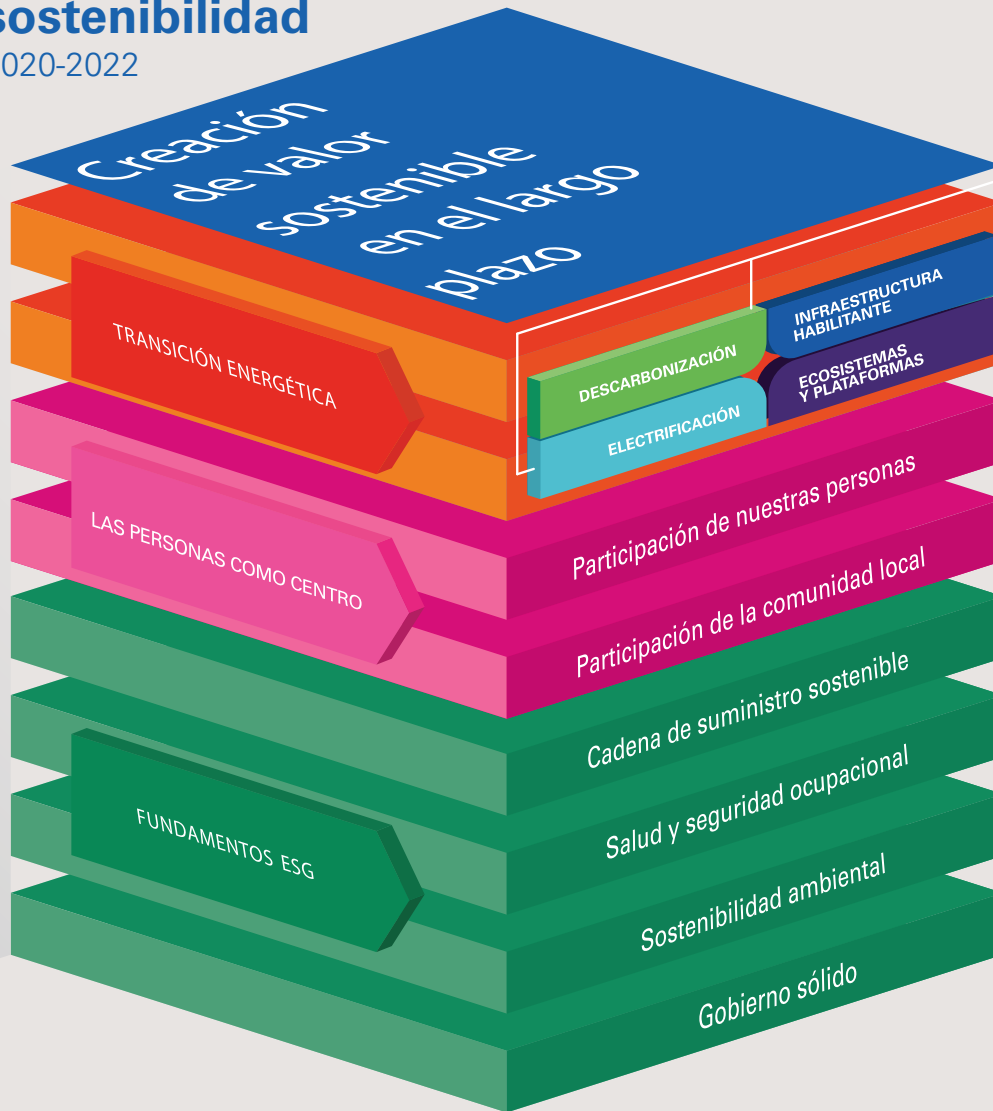
Por su parte, el Grupo Enel contribuye a todos los ODS promoviendo un modelo de negocio sostenible y empleando comportamientos responsables con todos sus grupos de interés internos y externos, centrando su **gestión en las personas**.

Además, la estrategia cuenta con un plan de inversión general, fundamentado en el relevamiento de **indicadores económicos, sociales, ambientales y de gobierno corporativo** que se corresponden con las variables financieras y el acceso a financiamiento para el logro de las metas propuestas. Para esto último, las compañías del Grupo trabajan en acciones que involucran toda la cadena de valor y tienen como pilares la salud y la seguridad ocupacional, la gestión de los impactos ambientales y las mejores prácticas para un buen gobierno corporativo.

Así, el Grupo trabaja junto a las tendencias globales, en pos de la transformación del negocio para la sostenibilidad.

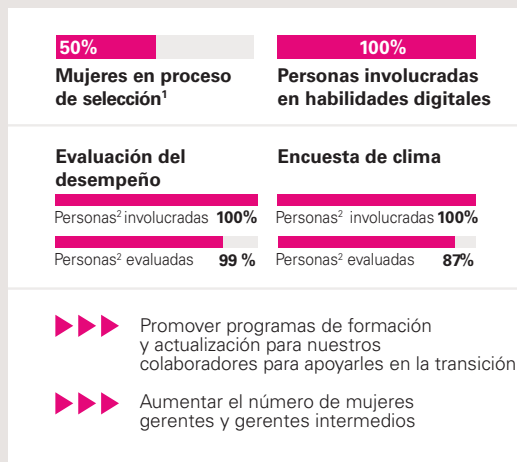
Plan estratégico de sostenibilidad 2020-2022

INNOVACIÓN



Nuestras personas

Objetivo 2022



Involucramiento de la comunidad local

Objetivo 2030



1. No incluye procesos de selección que involucren a trabajadores.
 2. Elegible y accesible: aquellos que tienen un contrato permanente y que han estado en vigor y activos durante al menos tres meses durante el año 2019.
 3. Metas acumuladas desde 2015.

102-12 102-15

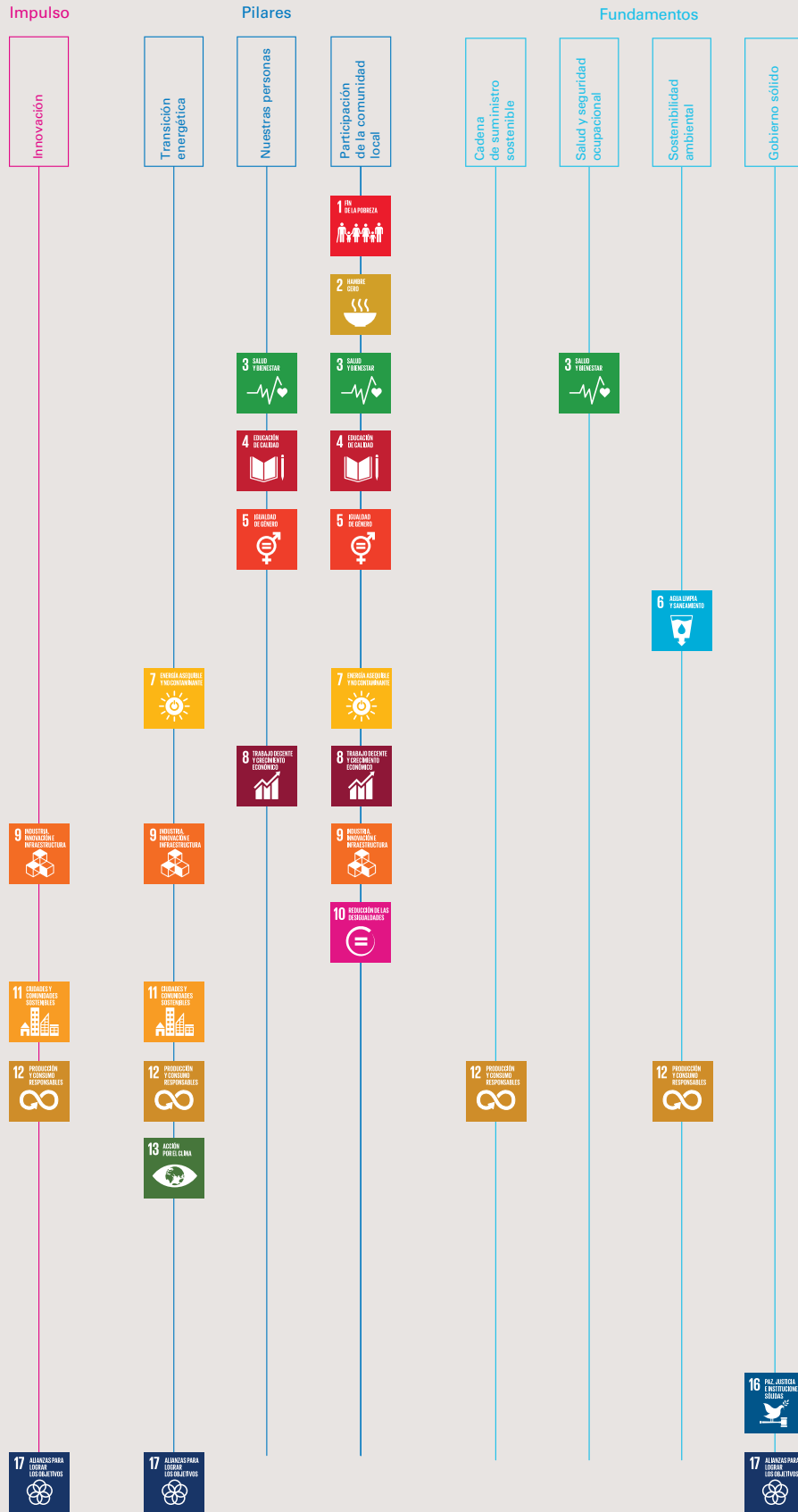
Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Enel tiene un fuerte compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas desde su lanzamiento en 2015. Para gestionar su contribución se focalizó la estrategia en la selección de los ODS en los cuales el negocio genera un mayor impacto, midiendo y actualizando de manera constante estos valores.

Los ODS materiales de Grupo Enel son: Educación de calidad (ODS 4); Energía asequible (ODS 7); Trabajo decente y desarrollo económico (ODS 8), Acción por el clima (ODS 13), Industria, innovación e infraestructura (ODS 9) y Ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11).

Asimismo, las acciones y proyectos que realizan las compañías contribuyen también a los otros ODS, en consonancia con las necesidades y potencialidades locales identificadas en los análisis de contexto social, económico y medio ambiental.

Compromiso de Enel con los ODS



Compromiso con el cambio climático

Pilares de la transición energética¹²

1. Seguridad energética
2. La sostenibilidad ambiental
3. La eficiencia y la competencia
4. La inclusión social

Enel Argentina tiene un compromiso asumido en la contribución con las metas globales para combatir el cambio climático establecidas en el Acuerdo de París, entendiendo su papel central e imprescindible en el cambio de las formas de producción y consumo de energía para 2050 para la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero.

En contribución al establecimiento de un plan y objetivos claros en el sector, Enel participó activamente en la elaboración del informe "Hojas de ruta de Transición Energética en Argentina. Un modelo energético sostenible para Argentina en 2050" publicado durante 2019. Este artículo analiza la problemática y expone conclusiones y recomendaciones en el abordaje de la industria hacia la transición energética en el país a través de políticas de mitigación y cambios en la matriz energética.

Objetivos de la transición energética

- > **1.** Contar con un sistema energético robusto, flexible, resiliente, diversificado, descentralizado e integrado regional y globalmente.
- > **2.** Alcanzar un sistema energético más limpio, que responda a los compromisos internacionales asumidos por Argentina de contribuir a alcanzar los objetivos globales de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, y que opere de acuerdo con los más altos estándares existentes de protección al ambiente y la salud de la población.
- > **3.** Contar con un sistema energético que promueva la competencia y con precios competitivos que reflejen los costos económicos de las distintas fuentes de energía, incluyendo las externalidades socio ambientales.
- > **4.** Alcanzar un sistema energético con los más altos niveles de eficiencia posible en la generación, transporte, distribución y consumo de la energía.
- > **5.** Contar con una infraestructura del sistema energético con altos niveles de digitalización e incorporación de sistemas inteligentes de gestión y monitoreo que garanticen la continuidad de los servicios, rápida capacidad de respuesta y mayor eficiencia.

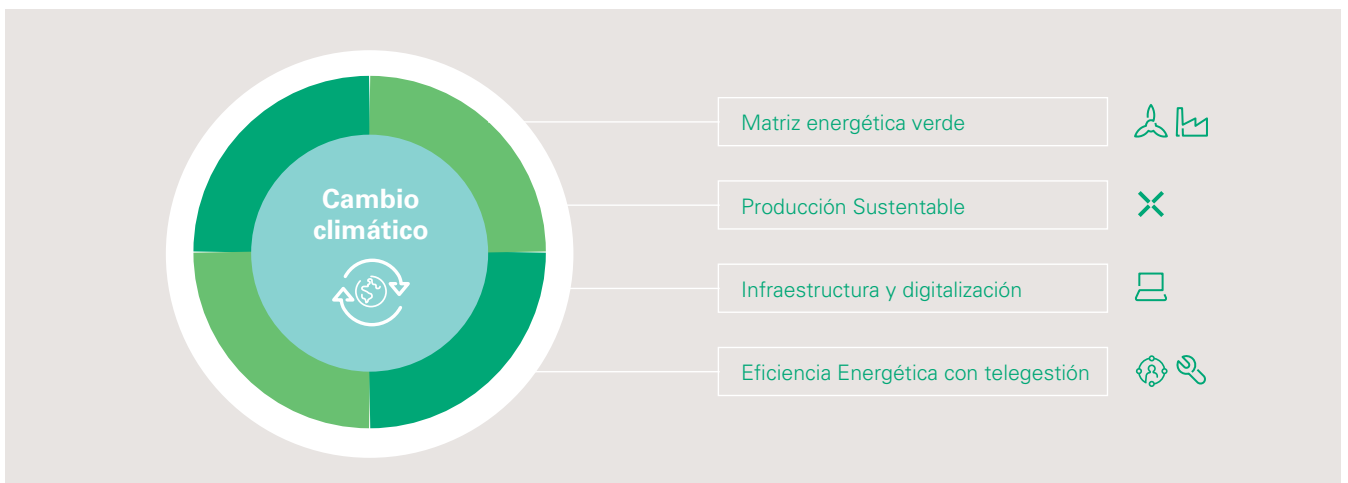
¹² Fuente: http://www.energia.gov.ar/contenidos/archivos/Reorganizacion/planeamiento/2019-11-14_SsPE-SGE_Documento_Escenarios_Energeticos_2030_ed2019_pub.pdf



- > **6.** Asegurar que todos los hogares cuenten con acceso a servicios energéticos que les permitan cubrir sus necesidades, de una manera asequible, segura y moderna, incorporando estándares de eficiencia y seguridad.
- > **7.** Generar un sistema energético que potencie el desarrollo local y nacional, y considere y mitigue los impactos sociales y en el empleo producidos por los cambios tecnológicos y la transición energética.
- > **8.** Institucionalizar instancias y mecanismos de planificación participativa del sistema energético, que consideren los impactos y consecuencias ambientales, sociales, económicas, y de género de las propuestas de proyectos, programas y políticas energéticas, y que incluyan mecanismos de evaluación, monitoreo y revisión.

Por su parte, y en contribución a este compromiso, Enel estableció como objetivo lograr la descarbonización de su matriz energética para 2050, implementando estrategias de mitigación a través de las diferentes compañías y velando por su acción conjunta en pos de este objetivo.

Principales tendencias globales en la actualidad



103-2 103-3

Las personas en el centro

Nuestras personas

Enel considera a las personas uno de sus activos más importantes. Convencidos de abrir la energía a más personas y en este sentido, abrirse a más colaboradores y asociados, hace foco en generar una cultura abierta e inclusiva, potenciando el talento y trabajando por la integración de los más de 4.000 colaboradores y colaboradoras que son parte de las compañías.

Así, arraigados a los valores por los que se caracteriza, desde el Grupo se propone:

- > **Atraer, seleccionar y retener** a los mejores talentos para el trabajo diario y la toma de decisiones conforme a los principios Open Power.
- > **Acompañar el desarrollo** de colaboradores en diferentes áreas de interés, que se traduzca en excelencia para el negocio y creación de valor para la sociedad.
- > **Escuchar y dialogar** con colaboradores, con una mirada puesta en el respeto por las personas, su dignidad y la igualdad de oportunidades.
- > **Promover la diversidad e inclusión** en los espacios de trabajo, encontrando valor y oportunidad en la diversidad individual de las personas.
- > **Comprender y responder** a las necesidades de colaboradores en sus distintas etapas de la vida, velando por su calidad de vida a través de la conciliación entre la vida laboral, familiar y personal.



Comunidad

El fomento de espacios de diálogo y acción con la comunidad son indispensables para la creación de valor compartido en el largo plazo, contribuyendo y promoviendo una cultura de eficiencia energética y consumo responsable de la energía.

Todas las compañías del Grupo evalúan el impacto de su actividad en la comunidad respondiendo a sus necesidades a través de la generación de sinergias entre ambas partes. Comprendiendo y siendo conscientes de la importancia del trabajo conjunto, todos los actores que hacen a la comunidad de Enel Argentina ocupan un lugar relevante en su estrategia.

Objetivos 2019 con nuestra comunidad

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

INVOLUCRAMIENTO CON NUESTRA COMUNIDAD



INNOVACIÓN, INFRAESTRUCTURA Y CIUDADES SOSTENIBLES



² Puntos de recarga para la movilidad eléctrica instalados públicos y privados

Economía circular

Enel se encuentra constantemente re-pensando su producción desde una óptica circular, en búsqueda de un desarrollo que combine competitividad, innovación y sostenibilidad, aliviando la presión del hombre sobre el ambiente y buscando crear valor para todos los actores de la comunidad.

En un mundo donde cada vez se concentra un mayor porcentaje de población mundial y donde se consume la mayoría de los recursos producidos, la economía circular desempeña un papel decisivo, imponiéndose como una solución real que integra la innovación, la competitividad y la sostenibilidad ambiental.

Siguiendo su visión sobre las ciudades del futuro, Enel aplica el concepto de “ciudad circular”, ya que contempla una concepción holística del contexto urbano en todos sus ámbitos. En ese sentido, la economía circular representa un marco completo dentro del cual definir las líneas de acción de manera integral. Las mejores soluciones para un desarrollo económico acompañado de calidad de vida, sostenibilidad ambiental e inclusión social, no se pueden considerar en forma separada sin tener una visión conjunta de los principales objetivos definidos dentro de una estrategia única.

En este contexto, la tecnología es un habilitador fundamental para la transición, pero su eficacia está estrictamente relacionada con el grado de cumplimiento de los objetivos económicos, ambientales y sociales de las comunidades donde operamos.



Comunidad de Economía Circular Enel

Desde Enel Global fue creada la Comunidad de Economía Circular, la cual busca repensar el modelo de producción y uso de los insumos desde su inicio hasta el final de su vida útil, unificando las visiones de las diferentes empresas que lo componen para hacerlas avanzar en esa dirección.

En este sentido, el objetivo es compartir buenas prácticas y crear sinergias entre diferentes líneas de negocio y personas de distintos países a través del intercambio de ideas innovadoras y nuevas soluciones.

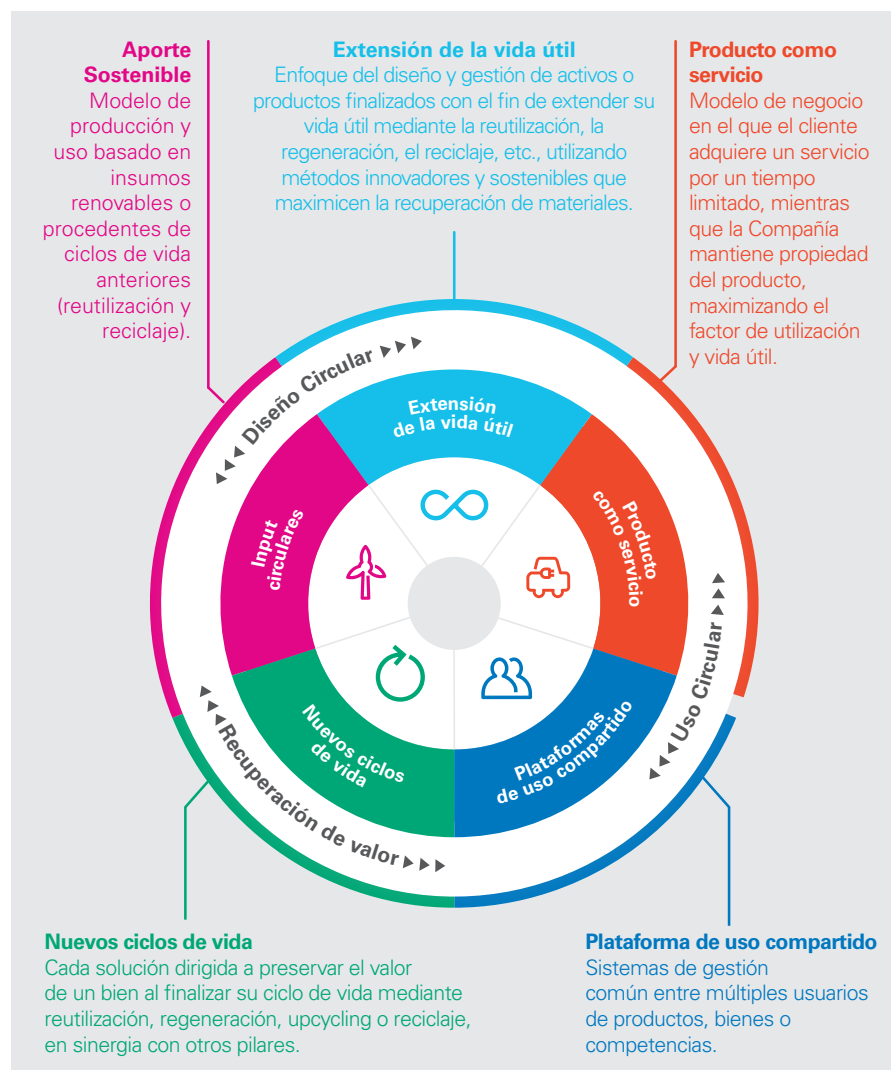
Hacia una ciudad circular desde Enel X

Enel X abarca un conjunto de soluciones para todo su ecosistema, analizando su oferta bajo los cinco pilares del modelo de circularidad.

Estos pilares fundan el trabajo de la compañía con sus grupos de interés, apoyándose también en el compromiso con la economía circular presente en cada uno, desde proveedores que son parte de la creación de los productos y servicios que constituyen la solución, hasta la conciencia medioambiental de los clientes¹³.

Enel X, fue lanzada en Argentina en 2018 y constituida para la implementación de energía renovable, eficiencia energética y tecnologías innovadoras que contribuyan al modelo de Ciudad Circular. Esta nueva compañía responde a la visión holística del Grupo que integra la innovación tecnológica, el flujo de recursos y de energía, y los modelos de producción y consumo, considerando su triple impacto.

Modelo de Economía Circular integrado a la cadena de valor




Más de
13.700
beneficiarios

Trabajo en conjunto con
20
instituciones

Enel Argentina busca potenciar actividades que garanticen el cuidado del medioambiente desde la lógica de la economía circular, transformando residuos de su operación en insumos para la formación educativa y de oficio en las comunidades donde se encuentra presente. Así, en el marco del programa “Somos Economía Circular”, encuentra soluciones con impacto ambiental y social positivo, involucrando a colaboradores y diferentes actores de la comunidad a través del trabajo conjunto.

 **9.238**
beneficiarios

 **1.304kg**
de residuos electrónicos revalorizados

Somos economía circular

Reuso de AEEDs y RAEEs en la comunidad

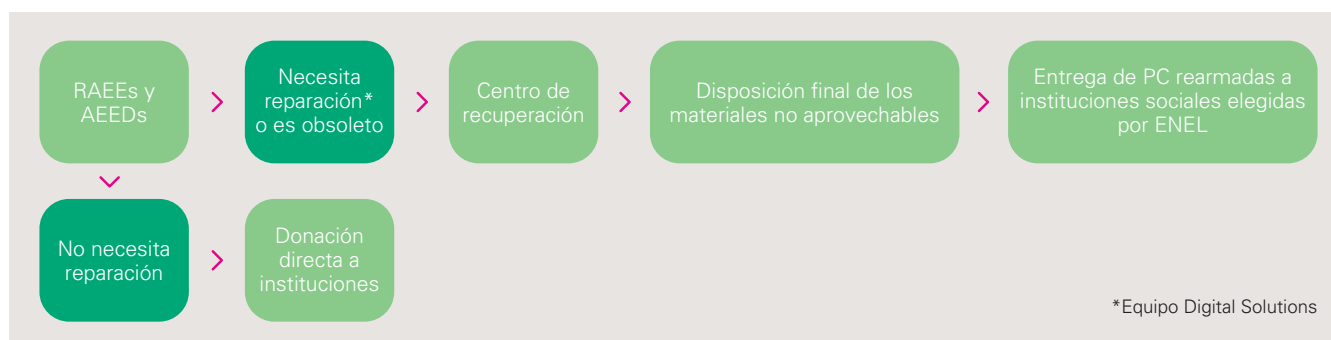


Como resultado del Programa de Cultura Interna de Sostenibilidad que se realizó durante el año 2018¹⁴, un grupo de colaboradores propuso como práctica de Economía Circular optimizar el destino del material electrónico que entra en desuso en la compañía. Así fue, que se llevó a cabo un programa de valor compartido que ha sido puesto en marcha por las áreas de Digital Solutions, Sostenibilidad y Medio Ambiente, con el objetivo de proveer a la comunidad, en sus zonas más vulnerables, de aparatos electrónicos revalorizados, extendiendo la vida útil de las PCs que han sido cambiadas por nueva tecnología.

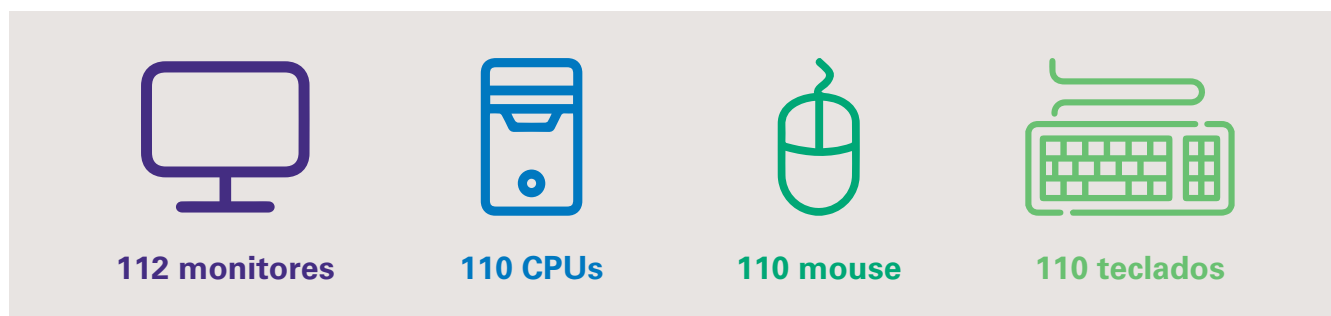
Para llevarlo adelante se analizó la gestión del proceso de baja del equipo y su disposición final, y como resultado se elaboró un procedimiento interno que contempla el circuito que deberán seguir los residuos de aparatos electrónicos y eléctricos (RAEEs) y aparatos eléctricos y electrónicos en desuso (AEEDs) para asegurar su gestión circular.

13 Más información en sección Crecimiento a través de tecnologías y servicios Low Carbon.

14 Ver pág. 56 del Informe de Sostenibilidad 2018.



Este programa no sólo permitió la refacción de 110 computadoras a diferentes instituciones y centro de formación profesional; sino que también generó beneficios directos para Enel al incorporar prácticas de economía circular, optimizar la gestión de residuos dentro de la compañía, revalorizar aparatos en desuso, minimizando su disposición final y el consumo de recursos naturales, y reducir la capacidad ociosa, disminuyendo la carga ignífuga del lugar de acopio de los residuos.



Instituciones beneficiarias

- > Red N.I.D.O INTA (Villa 14 – CABA)
- > Centro de Formación Profesional N°36 (Parque Patricios – CABA)
- > Centro de Formación profesional n° 9 (Villa 21/24 – CABA)
- > Centro de Formación profesional n° 7 (Belgrano – CABA)
- > Centro de Formación profesional n° 18 (Once – CABA)
- > Centro de Formación profesional n° 402 -Taller San José (San Nicolás – Florencio Varela)
- > Casa del Niño Padre Kentenich (Florencio Varela – Bs.As)
- > E.T. N°33 - Fundación Maestranza Plumerillo (Nueva Pompeya – CABA)

Reutilización de muebles



 **1.455**
personas beneficiadas

Más de  **100**
muebles recuperados y donados

Uno de los ejes de la economía circular es la recuperación y reutilización de materiales. En línea con ello, durante 2019 fueron donados más de 100 muebles disponibles y recuperables de los edificios de Edesur a diferentes instituciones educativas, las mismas se encuentran dentro de zonas que requieren de este material ya que colabora en la mejora de su infraestructura escolar impactando en la calidad educativa de alumnos y docentes.

En total se beneficiaron 1.455 personas de la Escuela de Educación Secundaria Técnica N°8 "Ing. y Dr. Angel Gallardo" del partido de Avellaneda, la Escuela Ess N°47 de Quilmes y la Escuela Secundaria Técnica n° 4 de Lomas de Zamora.

Investigación textil



Se estima que la reutilización de 1kg de ropa ahorra 3,6 kg de emisiones de GEI. Para el 2020 se incluirá un indicador de sostenibilidad en los nuevos pliegos licitatorios que incluya el proyecto de reutilización de los insumos textiles.

El sector textil es el segundo más contaminante del medio ambiente, después de la industria del petróleo y sus derivados por eso, Enel impulsa un proyecto de investigación, en alianza con el Instituto Nacional de Tecnología Industrial, INTI y la Universidad Buenos Aires, UBA, para el suprareciclaje de los uniformes descartados por sus colaboradores.

El objetivo final es crear una publicación virtual de libre descarga para 2020 que sirva a diseñadores, estudiantes e industriales como insumo para el diseño y desarrollo de productos desde un enfoque holístico y sustentable, obteniendo en el proceso diversos resultados que contribuyan a generar un ciclo de vida sostenible de las prendas.

Publicación Virtual 2020

- Desarrollar conocimiento técnico, conceptual y metodológico que contribuya a la sostenibilidad textil, teniendo en cuenta que el 80% del impacto ambiental de un producto se define en la etapa de diseño. Además, en las Universidades de enseñanza del diseño textil e indumentaria, no se encuentran materias curriculares sobre diseño sustentable.
- Enunciar recomendaciones para mejorar el desempeño de los uniformes desde el enfoque de la economía circular.
- Promover nuevas tramas productivas de servicios que contribuyan a la circularidad de la producción textil indumentaria.

Este año Enel Argentina comenzó a acompañar esta investigación vislumbrando en los uniformes ya en desuso de sus colaboradores, la oportunidad que fueran utilizados para este análisis. Al ser similares y comunes a otras empresas en materia de protección personal, los resultados obtenidos podrán ser de amplia aplicación. De esta forma, Enel estimula con estos proyectos, nuevos servicios de impacto socio-ambiental positivo, constituyendo un potencial de promoción de unidades productivas conectadas que potencien procesos de desarrollo local sostenibles.

Ciclo para la sostenibilidad de la indumentaria de protección personal

Desarrollo de conocimiento legal, técnico y conceptual

Nuevos pliegos licitatorios a proveedores de uniformes con el requerimiento sostenible para que los nuevos uniformes cumplan con estándares de desarrollo y diseño según los nuevos parámetros sustentables. (Junto al INTI)

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


Servicios de reciclaje

Unidades productivas:

Trituradoras.
Desfibradoras.

El material de los uniformes en desuso entra al circuito de reutilización en otras producciones textiles.

Reutilización de madera en la comunidad

 **2.084**
personas beneficiadas

 **20.427kg**
de madera entregados



En Edesur y Central Costanera se continuó impulsando la transformación de madera proveniente de sus operaciones para la construcción de muebles sociales, y como materiales para huertas y jardines comunitarios, a través de prácticas de reciclaje y reutilización.

Se entregaron bobinas de madera, pallets, cajones y tablonés a distintas escuelas secundarias, centros de formación profesional y empresas sociales.

Escuelas secundarias

Reutilización de madera en talleres de carpintería, trabajos prácticos solicitados por la currícula y fabricación de mobiliario para la escuela.

Centros de formación profesional

Promoción del desarrollo e inserción laboral a través de la utilización de los insumos en sus actividades educativas.

Empresas sociales

Contribución a la reinserción laboral y sustento económico de las organizaciones a través de la reutilización de la madera como materia prima para la fabricación de mobiliario y su posterior comercialización.

Instituciones beneficiarias


- > E.T. N°33 - Fundición Maestranza Plumerillo
- > C.F.P. N°15 - Padre Daniel de la Sierra
- > Iglesia Cristiana Evangélica Mensaje de la Salvación
- > C.F.P. N° 401 - "Municipio de Lanús"
- > C.F.P. N° 406 - "Isabel Pallamay"
- > CFP N° 34
- > Instituto 13 de Julio
- > E.T. N°5 - Dr De Beneditti
- > Escuela de Educación Estética N°1
- > E.E.T. N° 1 "José Ingenieros"
- > Cooperativa de trabajo Lilikelen

Año a año Enel aumenta su compromiso con el cuidado del medioambiente y el bienestar social, por lo que durante 2019 trabajó junto a 12 organizaciones, entregando más de 20 toneladas de madera que beneficiaron a 2084 personas.

Muebles para Casa Garrahan



 **1.000**
pacientes y familias beneficiadas

 **20**
alumnos de escuela técnica participantes de prácticas profesionalizantes

Enel Generación Costanera siguió adelante con el Programa de Reciclaje de residuos no peligrosos que contribuye a la construcción de muebles destinados a Casa Garrahan. Esta fundación aloja a niños, junto a sus madres, que residen a más de 100 kilómetros de la Ciudad de Buenos Aires y se atienden en los hospitales pediátricos Elizalde, Garrahan o Gutiérrez para cumplir con tratamientos médicos ambulatorios o esperar diagnósticos de complejas enfermedades que no requieren internación.

En esta ocasión se reciclaron más de 155 kg de madera de la planta, entregados al Instituto 13 de Julio para el proceso de elaboración de mobiliario de acuerdo a los estándares de calidad requeridos por la fundación. De esta forma alumnos del último año de esta escuela secundaria utilizaron este insumo dentro del marco de sus prácticas profesionalizantes, contribuyendo no sólo a su proceso de aprendizaje, sino también a la disminución del impacto ambiental, a la par de contribuir con la colaboración y apoyo a la Fundación Casa Garrahan.

Para 2020 se proyecta continuar con la construcción de nuevo mobiliario, afianzando el compromiso y el apoyo con ambas instituciones y creciendo en prácticas de economía circular dentro de Enel Generación Costanera.



Programa de Reciclaje y Medioambiente de la Fundación Garrahan


En el marco de las acciones por el medio ambiente que se lleva adelante desde Sostenibilidad junto con Enel Generación Costanera, en el mes de diciembre, la central se adhirió al Programa de Reciclado y Medioambiente de la Fundación Garrahan.

Esta iniciativa permite aportar fondos para acciones sociales en el hospital y en Casa Garrahan, a través de las acciones que se llevan a cabo a partir del reciclado de papel, tapitas y llaves en toda la planta; formalizando con este acto el compromiso que año a año lleva adelante el Grupo.



Reciclaje en la Central



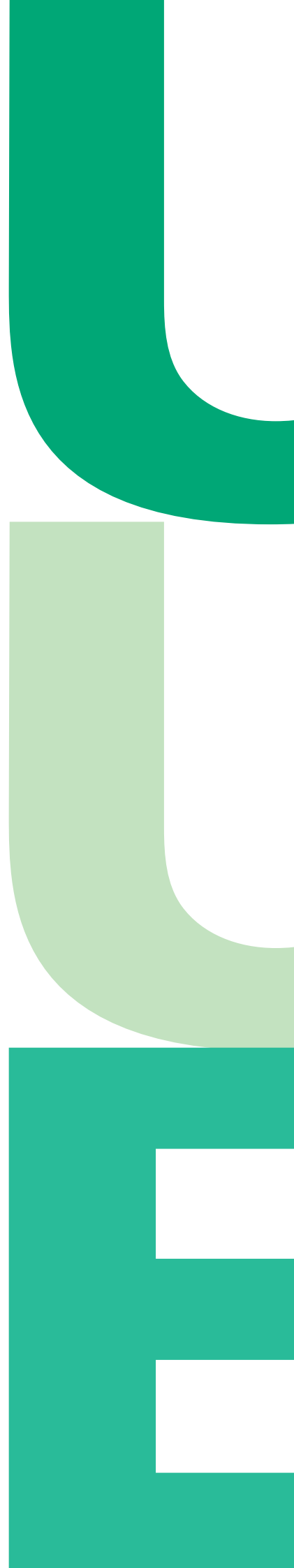
 **1,5m³**
de plásticos entregados

Enel Generación El Chocón adhirió al programa “Reciclar para Conservar” impulsado por la Municipalidad de Villa El Chocón. En el marco de su modelo de planta sustentable participan a través de este proyecto en la recuperación de residuos electrónicos y plásticos para ser reutilizados como insumo en la industria local.

En este sentido, el plástico se entrega a través del municipio a la cooperativa Dangen S.A quienes lo utilizan para la fabricación de mobiliario urbano (juegos múltiples para niños, garitas y refugios, cestos de basura, separadores de residuos, entre otros) y el papel se dispone a empresas de la industria local como insumo para su producción. Se recuperaron aproximadamente 170 Kg de papel y cartón que fueron entregados a la empresa Molar SA, encargada de producir empaque para la industria frutícola de la zona, en el marco de un proyecto de economía circular de Enel.



2. LOS PILARES DEL MODELO DE NEGOCIO SOSTENIBLE





Mejoras operativas para un servicio de calidad

Enel tiene un fuerte compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, y la lucha contra el cambio climático, es por ello que redobla año a año el esfuerzo en superar la calidad del servicio que brinda superando resultados a través de la aplicación de tecnologías que contribuyan a mitigar los impactos que puedan ocasionar sus operaciones.



Calidad de servicio y promoción de un consumo responsable

Reducción de un **18%** el tiempo de interrupción por cliente



Obras de calidad en la distribución

\$ 11.018 millones invertidos en obras de calidad



Gestión de Mantenimiento de la Red

Implementación de monitoreos aéreos e inspecciones termográficas de la red



Clientes al centro

2.489.523 clientes activos durante 2019



Canales de atención

297.272 clientes adheridos al servicio de factura digital



Atención a clientes vulnerables

594 clientes electrodependientes atendidos por línea exclusiva



Promoción de la eficiencia energética, la digitalización y la generación de energías limpias desde Enel X

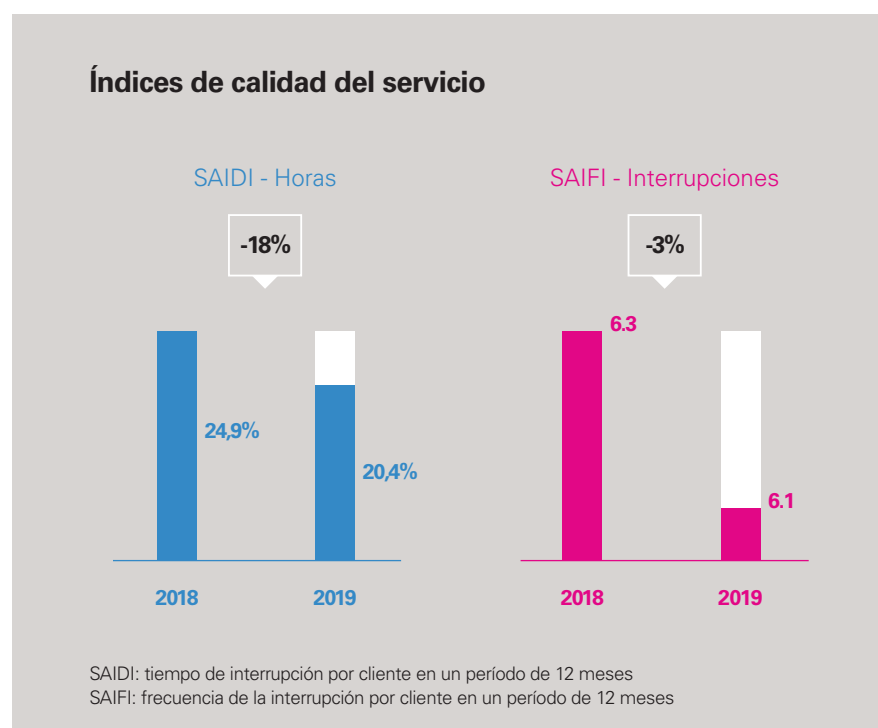
83 puntos de carga pública y privada para la movilidad eléctrica



La mejora continua en la distribución del suministro es fundamental para brindar un servicio eficaz. Durante 2019 se continuaron las obras en la red de distribución de Edesur para mejorar su calidad y su eficiencia. Estas mejoras tecnológicas lograron este año una reducción de 0,6 tn de CO₂.

Calidad de servicio y promoción de un consumo responsable

Los indicadores de calidad reflejan en qué grado los incidentes en la red afectan a los clientes, revelando información central para la gestión del servicio.



Enel Argentina cuenta con sistemas de gestión, fundamentados en evaluaciones internas realizadas anualmente, que brindan información para el establecimiento de metas y planes operativos. Las certificaciones externas son también garantía del servicio de la distribuidora habiendo mantenido durante 2019 las certificaciones ISO 14001 (Sistema de Gestión Ambiental) e ISO 9001 (Gestión de Calidad) e ISO 45001 (Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo).

Durante 2019, luego de un trabajo de adaptación del sistema de gestión de acuerdo a la norma ISO 50.001:2017 (Gestión de la Energía) se logró su certificación, fortaleciendo así el liderazgo de Edesur en el uso eficiente de recursos energéticos y evidenciando su trabajo de calidad.

Obras de calidad en la distribución

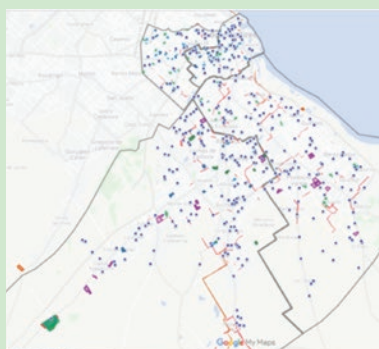
Con el objetivo de reforzar el compromiso de mejorar la calidad de servicio de los clientes, durante 2019 la inversión de Edesur alcanzó los \$11.018 millones invertidos en 700 obras del Plan de Obras de Inversión, buscando impactar en la reducción de la frecuencia de fallas en el sistema generando mayor confiabilidad en la red

\$11.018 millones
invertidos en obras de calidad

700

obras realizadas a lo largo del año

Obras en tu barrio¹⁵



Con el objetivo de visibilizar el plan de obras que se lleva a cabo para mejorar la calidad del servicio de Edesur al cliente, se publica información actualizada de las obras de infraestructura realizadas, herramientas utilizadas (como el relevamiento termográfico) y las personas involucradas para su consecución, a través de la página web de Edesur.

En total se realizaron 44 posteos que alcanzaron un total de 44.015 personas, desarrollando también un mapa interactivo con todas las obras realizadas en el año para que los usuarios puedan acceder y visualizar las relacionadas con su zona.

En la página web de Edesur se encuentran las obras programadas y en ejecución para que los clientes puedan consultar tiempos estimados de reparación.

Obras en Barrios Vulnerables

Con motivo de normalizar el conexionado en todas aquellas viviendas que aún no cuentan con un medidor instalado, se ha dado inicio a un plan de normalización en muchos de los barrios que no cuentan con un servicio regular.

En 2019 se normalizaron suministros dentro de diversos municipios de la provincia de Buenos Aires en donde, además, se efectuó una gestión de sensibilización previa, a los fines de acompañar su inclusión como clientes.¹⁶

¹⁵ Para más información visitar <https://www.edesur.com.ar/novedades/inversiones-las-621-obras-del-ano-para-mejorar-la-calidad-del-servicio/> y <https://www.edesur.com.ar/servicios-al-cliente/cortes-programados/>

¹⁶ Para ver más información ir a capítulo "Comunidad y Valor Compartido"

+140.000

usuarios beneficiados

\$1.959 millones

invertidos en media y baja tensión

4.400

beneficiarios de la Ciudad de Buenos Aires



Expansión y Renovación de la Red de Media y Baja Tensión¹⁷

Se ejecutaron 1.453 trabajos entre nuevos suministros y aumentos de potencia, de los cuales 1.411 corresponden a Baja Tensión y 42 a Media Tensión, para lo cual se expandió y renovó la red de distribución en 317,9 km en lo que a Media Tensión respecta y en 275,7 km en Baja Tensión.

Estas obras mejoraron el servicio de 26.000 usuarios de Baja Tensión y alrededor de 120.000 clientes de Media Tensión, alcanzando una inversión de \$ 773.341.565 y \$1.185.276.351 respectivamente.

Los Centros de Transformación también ocuparon un lugar importante en la renovación de la red, ya que 238 Centros fueron intervenidos, lo que involucró una inversión de \$313.069.050 en equipamiento electromecánico y aumento de potencia instalada (incluidas las cámaras pozo).

Cámara Pozo

Se continuó con este proyecto en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que contempla la instalación de Centros de Transformación subterráneos de Media/ Baja Tensión en zonas donde se observa criticidad en la red y donde el uso de equipamiento convencional se dificulta.

Se instalaron en total 10 nuevas cámaras en los barrios de San Cristóbal, Flores, Villa de Parque, Mataderos, La Paternal, Liniers, Villa Devoto y Parque Avellaneda y 1 nueva cámara en el partido de Lomas de Zamora.

Ampliación Subestación Sarandí dos nuevas secciones de MT

La Ampliación de la Subestación Sarandí 132/13,2 kV consistió en la instalación de 2 nuevas secciones de celdas de Media Tensión, 1 transformador de servicios internos, 2 bancos de capacitores de 4,8 MVar en 13,2 kV para completar la compensación de potencia reactiva.

Reconstrucción Subestación Brown

Se realizó la reconstrucción de la Sección III completa de celdas de Media Tensión con las correspondientes obras civiles.

¹⁷ Las cantidades físicas ejecutadas (en Km) y Centros de transformación anteriormente mencionadas corresponden a clientes y obras del plan de calidad.

Obras de Alta Tensión

Clientes en Alta Tensión

Durante 2019 se continuó con la ejecución de las obras comenzadas en el año anterior para satisfacer la demanda de abastecimientos de nuevos clientes de Alta Tensión. Entre ellos, se continuó con la ejecución de la Obra de alimentación en Alta Tensión (132Kv) de la planta potabilizadora de AySA, ubicada en la ciudad de Bernal, Partido de Quilmes.

Renovación Terna 104 Reconquista-Nuevo Puerto

Esta renovación se encuentra en marcha y busca mejorar la operación del sistema ante necesidades de traslado de carga entre la zona norte y zona sur del Gran Buenos Aires. Se trata de un tendido de 3.7 km de cable subterráneo 132 KV de 1200 mm² con aislación de polietileno reticulado en simple terna entre las Subestaciones Reconquista y Nuevo Puerto.

Ampliación Subestación Glew de 2x40 MVA a 2x80 MVA¹⁸

Se trata de una obra de ampliación que se encuentra en ejecución y se prevé tenerla lista dentro del primer semestre de 2020. A partir de este proyecto se busca la modificación y ampliación de la actual Subestación Glew, de 2x40MVA a 2x80 MVA. donde se sumarán 16 celdas de 13.2 KV, quedando finalmente 32 salidas media tensión disponibles, beneficiando a los partidos de Almirante Brown, Esteban Echeverría y Presidente Perón.

Reparación Ternas 103/104/105 Subestación Reconquista

Durante 2019 se realizaron nuevos tendidos de cable Alta Tensión de 5 ternas dentro de la subestación Reconquista y montaje de nuevos terminales y empalmes.



18 Mega Volt Amper

\$349.843.401

invertidos en telemandos

1,1 millones

de personas beneficiadas

Mejoras tecnológicas y de calidad

Mejora Tecnológica de Red

En materia de mejoras tecnológicas en la red, se continuó trabajando en la mejora de la calidad del servicio eléctrico a partir de la instalación de 565 equipos adicionales de telemando, los cuales permiten realizar operaciones de apertura y cierre de la red de manera remota desde el centro de control, con el fin de aislar rápidamente los tramos de red afectados por una falta o por un trabajo programado.

En 2019, con una inversión de \$350.000.000, se han incorporado 1.585 equipos operativos en diferentes puntos de la red de Media Tensión, implicando una mayor eficiencia en la red que impacta en una mejor calidad de servicio para más de 1 millón de clientes.

También se profundizó la tarea de modernización del diseño de la Red de Media/ Baja Tensión y Alta Tensión con la instalación de 1.170 unidades de tele supervisión remota (UTR) y 336 supervisores de ramal que permiten obtener información en tiempo real de variables relevantes de la red.

En este marco, se trabajó fuertemente en la implementación de nuevas tecnologías. Un ejemplo de este trabajo es el proyecto piloto de reemplazo de fusibles convencionales por equipos electrónicos.¹⁹

Mitigación en la red

Desde la distribuidora se continuó con el plan para mitigar las consecuencias que provocan los eventos climáticos severos. En esta ocasión fueron mejoradas 25 cámaras subterráneas transformadoras y de distribución para evitar el ingreso de agua.

En continuidad con la labor de mejora que se lleva adelante año tras año, se sigue trabajando en los refuerzos mecánicos de la red aérea de Media Tensión en la provincia Buenos Aires. En total se reemplazaron 164 postes de madera por estructuras de hormigón, lo que permitirán evitar su caída ante tormentas severas. Estas mejoras también impactan tanto en la seguridad en la vía pública como en las operaciones de mantenimiento que realizan nuestros colaboradores.

25

cámaras subterráneas transformadoras mejoradas

164

postes de madera reemplazados

¹⁹ Para más información ir a capítulo "Innovación y Digitalización."

Gestión del Mantenimiento de la Red

Durante el año 2019 se continuó con el desarrollo del proceso de gestión integral del mantenimiento de alta (AT), media (MT) y baja tensión (BT) por medio de acciones entrelazadas que permiten obtener menores fallas en la Red Eléctrica de Edesur. A través de un análisis focalizado de las instalaciones, se ejecutó un plan de mantenimiento estratégico basado en actividades predictivas, tales como inspecciones visuales y termográficas pedestres, y actividades programadas, tales como poda de vegetación.

Monitoreo aéreo de la Red

El equipo de Desarrollo de la Red llevó adelante el programa de 'relevamiento termográfico' con el objetivo de prevenir posibles fallas en las redes aéreas que se encuentran en distintas localidades de la Provincia de Buenos Aires. El trabajo cuenta con la utilización de un helicóptero que sobrevuela cableados en zonas rurales y semi rurales del área de concesión, para detectar posibles anomalías con el hallazgo de puntos de calor en las redes.

El monitoreo aéreo se realiza en la red de Media y Alta Tensión. Este desarrollo innovador sirve para detectar ramas que obstruyan cables y realizar la poda correspondiente, prevenir la oxidación de torres y anticipar el mantenimiento de redes. De esta forma, el control predictivo permite a Edesur orientar los recursos y las operaciones según la criticidad de las anomalías encontradas a lo largo de la red, y anticiparse a posibles problemas, minimizando las interrupciones de suministro.

La tecnología utilizada, LIDAR, usa fotografías y videos para tener un registro exacto de los puntos de la red que requieren intervención técnica u operativa. También se usa la termografía para capturar los lugares afectados.

Gracias a esta iniciativa, que permite un abordaje novedoso en la detección de incidentes, se ha logrado un alto grado de resolución en la reducción de fallas en la red.



Por su parte, en el sistema de Media Tensión, a través de análisis de riesgo operativo, y causalidad de eventos en la red, durante el 2019 se logró una disminución de las fallas respecto a 2018, mejorando así los indicadores de calidad de servicio. Asimismo, gracias a la continuidad del plan de mantenimiento en subestaciones y líneas de Alta Tensión, con foco en interrupciones, transformadores, conmutadores bajo carga, sistemas de protección y control, entre otros, también se vio reflejado en esta mejora.

Planes de contingencias en la red²⁰

Edesur continuamente trabaja en la mitigación de riesgos asociados a la interrupción del servicio, no sólo con la realización de obras de calidad y adecuaciones en la red de distribución, sino también a partir de la elaboración de planes de contingencia ante situaciones críticas. Particularmente, los períodos de temperaturas extremas, tanto en verano como en invierno, presentan una criticidad que afrontar para el servicio eléctrico dado el aumento de la demanda por la necesidad de climatización.

Con el objetivo de abordar el primer período crítico debido, entre otros, a la intensidad con que se desarrolló el Fenómeno del Niño durante el verano 2018/19, Edesur elaboró el Plan Verano 2018-2019 y continuó con su implementación a lo largo de 2019. Este incluyó una serie de iniciativas para lograr la eficiencia y eficacia en la distribución del servicio eléctrico.

Plan Especial de Contingencia

Fue establecido a fin de contemplar los puntos críticos en la red y la identificación de "clientes sensibles" (centros de salud, áreas gubernamentales, geriátricos, electrodependientes, entre otros) que permita una rápida, eficaz y coordinada respuesta frente a incidencias que afecten la continuidad y calidad del servicio.

En este plan se contempla la realización de acciones preventivas desde los Centros de Control como el seguimiento por vigilancia de las corrientes, potencias de líneas y cables de media y alta tensión y transformadores; colocación de grupos electrógenos para reducir cargas; seguimiento de la disponibilidad de bancos de capacitores en subestaciones para una correcta compensación de reactivo; contacto con los grandes usuarios para manejo de las carga; y promoción de la autogeneración, entre otros.

²⁰ Para más información sobre riesgos mitigados ir a sección "Riesgos Claves"

Plan de Mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo en instalaciones y redes Alta/Media y Baja Tensión

La implementación de este plan se realizó a fin de reducir al mínimo posible el riesgo de ocurrencia de las fallas e interrupciones, no sólo realizando obras de inversión para la puesta en valor del servicio, sino también se garantizó:

- > Disponibilidad de los recursos humanos y materiales de uso recurrente para que cuadrillas especializadas puedan afrontar las contingencias, así como los recursos de logística asociados.
- > Fortalecimiento de la comunicación externa mediante canales tradicionales aumentando la capacidad del call center (más de 100.000 llamadas diarias) y potenciando canales digitales a fin de garantizar la debida información sobre las mejoras realizadas y el contacto personalizado ante la falta de suministro.²¹

Plan de Contingencia Comercial

La elaboración de este plan tuvo especial foco en incrementar la dotación de ejecutivos de servicios que brindan información oportuna a clientes que se acercan a los salones comerciales de Edesur.

Las acciones implementadas con el Plan Verano permitieron una mayor eficiencia en la atención y resolución de contingencias. En línea con ello, para el invierno 2019 se intensificó también el monitoreo de variables climatológicas, así como las acciones específicas para la estabilidad y continuidad del suministro. Complementando estas actividades, se establecieron contactos directos con autoridades municipales, provinciales y nacionales para mantenerlos informados sobre el Plan de Inversión de la compañía, así como sobre los planes en vigencia, que demuestran el esfuerzo conjunto de los diferentes actores ante el compromiso de afrontar estas contingencias.

Plan general de contingencias

Durante 2019, Edesur mantuvo la certificación IRAM del “Plan General de Contingencias” y de su “Sistema de Gestión de Seguridad Pública”, tal como ocurre ininterrumpidamente desde los años 2000 y 2004, respectivamente.

En esta ocasión, la auditoría IRAM se centralizó en el Informe de Eficacia del plan operativo de emergencia POE, Plan Operativo de Emergencia, sobre el black out total ocurrido a mediados del año en el que los equipos de Edesur operaron sin inconvenientes.²²

²¹ Para más información ir a sección “Canales de atención”.

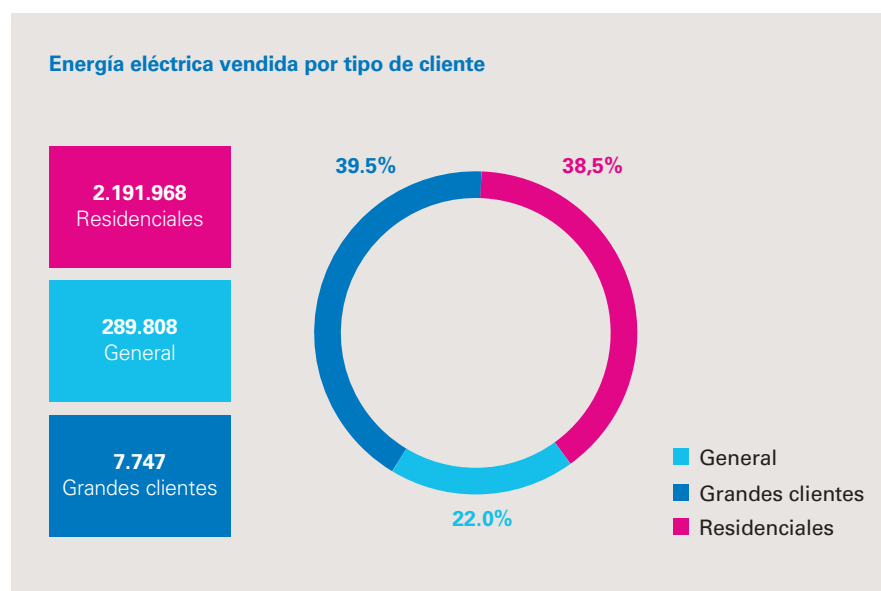
²² Más información en sección de “Riesgos Claves”

Satisfacción del cliente

Cliente al centro

Enel procura prestar servicios de calidad y con alto nivel de seguridad y fiabilidad. A través de su distribuidora, Edesur, busca mantener y fortalecer relaciones con cada uno de sus clientes, posicionándolos en el centro su estrategia y respaldándose en un trato de confianza mediante el contacto permanente.

En total la compañía abastece la demanda de 2.489.523 clientes activos con facturación, los cuales se clasifican según la potencia de energía contratada en tres categorías diferentes: residencial; general (comercios, pequeñas industrias) y grandes clientes.



Consciente del servicio esencial que suministra para la calidad de vida y desarrollo de las personas, Edesur cuenta con una Gerencia de Clientes Pequeños y Residenciales y una Gerencia de Clientes Medianos, Grandes e Institucionales, para atender de manera profesional y especializada a los clientes, brindando una atención de calidad en cada segmento. Para ello en 2019 y con motivo de maximizar la buena experiencia de los clientes, se incorporó el área de Customer Experience y Marketing con foco en las necesidades del cliente y sus requerimientos.

Estrategia de experiencia de cliente

Diseño de la experiencia	Análisis de la experiencia	Optimización de la experiencia
Diseño de servicio acorde a la industria, necesidades de los clientes y promesa de marca	Programa de Voz del cliente para entender su percepción a través de encuestas sistemáticas	Mejora continua de la experiencia brindada basada en indicadores de gestión y experiencia del cliente

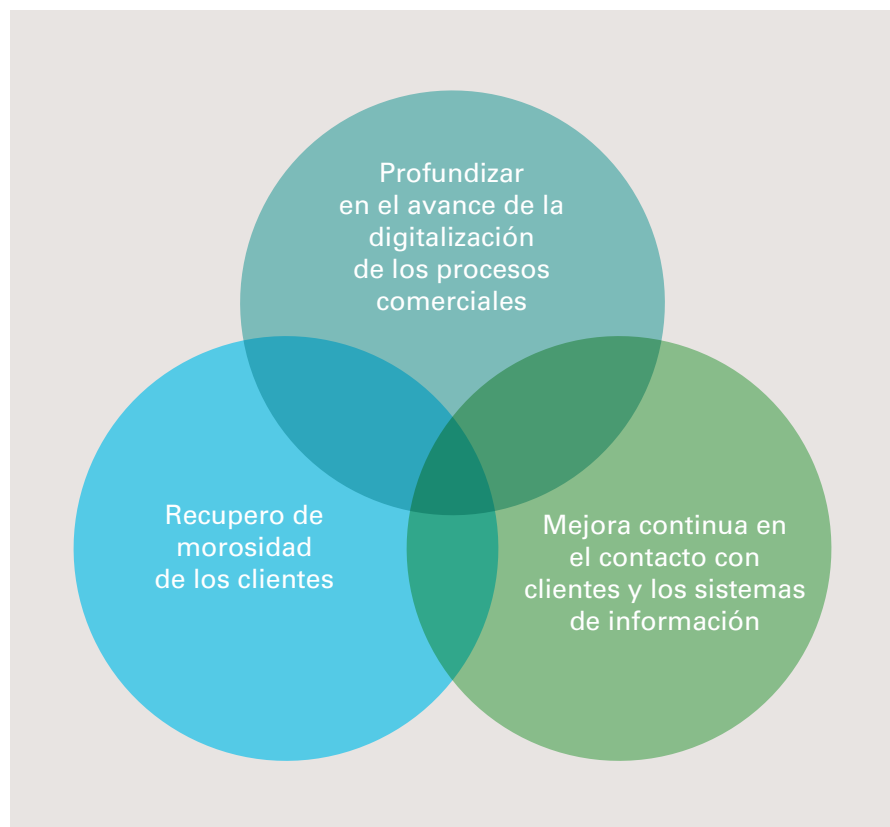
102-44 103-2

103-3

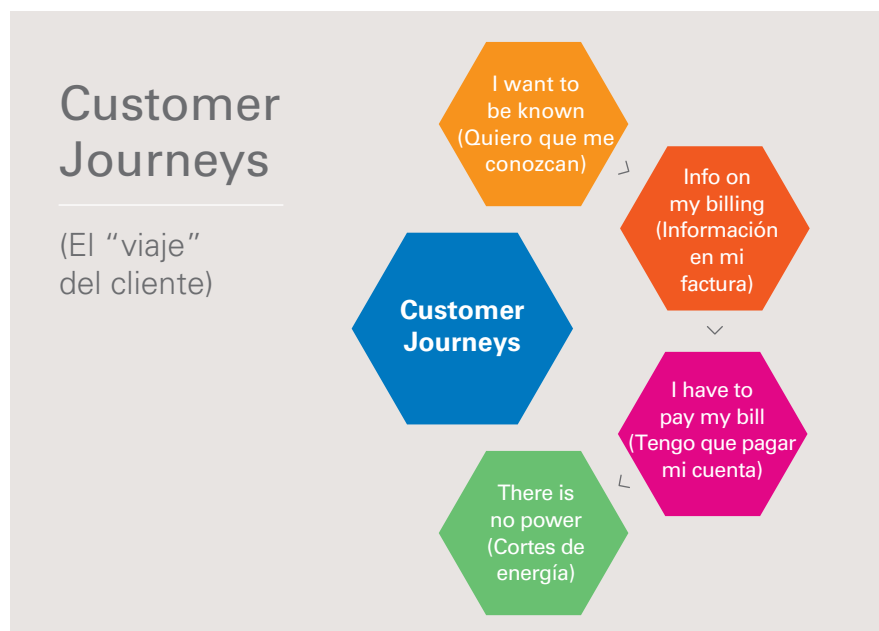
La satisfacción de los clientes trae tanto desafíos como grandes oportunidades, por lo que Edesur implementó por primera vez, en el marco del análisis de la experiencia del cliente y la implementación del Programa de Voz del Cliente, la primera encuesta NPS (Net Promoter Score). Con esto se busca medir las percepciones de los clientes para diseñar planes de acción acordes a sus requerimientos y necesidades.

En consonancia con su estrategia y a fin de tener una visión 360° del cliente se llevaron a cabo la automatización de procesos internos a partir de nuevas tecnologías y la renovación de sistemas para la operación comercial en el área de Market. Esto trae la posibilidad de tener un registro integral de información para los clientes, que les permita tener la disponibilidad del estado de sus trámites en formato digital. También se incorporaron metodologías agile en los equipos de trabajo, así como nuevas herramientas para la toma de decisiones.

Principales desafíos identificados



Con el objetivo de maximizar la experiencia del cliente, desde Enel fueron definidos cuatro fases que permitan atender las necesidades de cada momento y enmarcar cada acción, posicionando al cliente en el centro.



I want to be known (Quiero que me conozcan)

Objetivo: tener una base única y actualizada a fin de contactar al cliente y brindar atención personalizada.

Info on my billing (Información en mi factura)

Objetivo: poner a disposición de los clientes información sobre su consumo en el comprobante de pago. En este marco, se trabaja por la transparencia y el acceso de información.

I have to pay my bill (Tengo que pagar mi cuenta)

Objetivo: mejorar la experiencia de pago de los clientes, promoviendo la utilización de medios digitales e incentivando la prontitud del pago.

There Is No Power (Cortes de energía)

Objetivo: notificar a clientes sobre interrupciones programadas o no del servicio, fomentando la utilización de canales digitales y reforzando los tradicionales para alcanzar a todos los usuarios. A través de éstos, se brinda información sobre horarios previstos de normalización, así como de inicio y fin de la incidencia, teniendo un equipo especialmente destinado para dar respuesta.

En cada una de estas fases se envían notificaciones al cliente, mapeando y documentando dicho proceso a fin de efectivizar la comunicación y adaptarlas a los cambios pertinentes.

Canales de atención

Los canales de atención son la vía de contacto con cada usuario, por lo que garantizar la comunicación transparente y en el menor tiempo posible es vital para fortalecer el vínculo de Enel con sus clientes.



Reducción de un
51,75%
 de la cantidad de
 reclamos y solicitudes
 de información

Edesur cuenta con un servicio integral de comunicación para llegar a todos sus públicos, ofreciendo una experiencia de atención segura a través de las diferentes plataformas existentes garantizando la privacidad. 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. Durante 2019 el Grupo Enel en Argentina no recibió quejas fundamentadas relacionadas con violaciones a la privacidad de sus clientes.

Canales digitales

Edesur tiene la meta de digitalizar el contacto con los clientes para continuar incrementando la proactividad en la comunicación, por lo que durante 2019 se llevaron a cabo diferentes iniciativas en esta dirección.

27.906

nuevos clientes adheridos a la e-factura²³

Campaña de adhesión a la e-factura

En noviembre de 2019 se inició la campaña de adhesión a la e-factura, para que más clientes puedan beneficiarse de este servicio de envío de facturación, aprobado por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) y que contribuye además al cuidado del medioambiente.

La campaña comprende un sorteo entre clientes adheridos de órdenes de compra semanales de \$3.000 y mensuales de \$15.000 y contribuyó a la adhesión de un total de 297.272 clientes al servicio de factura digital, buscando además el fomento del pago por débito automático de la factura y la reducción de mora de los clientes.



Marketing Cloud

A lo largo de todo el año, se buscó mejorar las herramientas de notificaciones a los clientes a través de medios digitales como la App Edesur, sitio web, redes sociales y mensajes de texto. Entre ello, se comenzó a desarrollar el canal de respuestas a consultas y requerimientos vía correo electrónico.

Asimismo, se llevaron a cabo nuevas acciones mediante estos canales para la reducción de la morosidad y el incentivo de pagos *low cost*. Con la premisa de optimización de la experiencia se rediseñó el sitio web para una mejor interacción con usuario, también se implementaron durante este año planes de pago atendiendo a las necesidades del cliente y a la incorporación de la opción de visualización de la factura en versión PDF a través de ese canal para su mejor control de consumos y de información.

Con el objetivo de seguir profundizando en acciones que sumen al conocimiento de los clientes, Edesur realiza estudios sobre las formas comportamientos de pago para poder segmentarlos y tomar acciones pertinentes, adaptadas a cada uno.

²³ El dato corresponde a lo registrado desde el 19/11/2019 al 31/12/2019

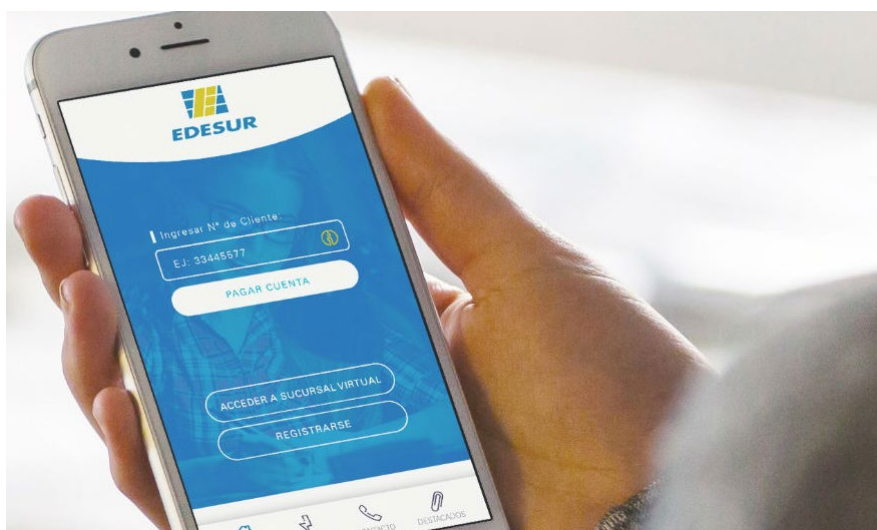
100.117

usuarios nuevos durante 2019

Novedades en App Edesur²⁴

Se incorporaron nuevos trámites en la Aplicación móvil de Edesur (App), otorgando más servicios a través de este canal digital y comodidad al cliente para que pueda realizar gestiones y consultas desde sus casas.

- > Posibilidad de adhesión a e-factura a través de la App
- > Adhesión al débito automático para el pago
- > Cambio de titularidad del servicio
- > Cambio de tipo de tarifa
- > Baja de tasa de alumbrado público
- > Información sobre el estado del medidor
- > Denuncia de ilícitos
- > Consulta de electrodependientes
- > Trámites de planes de pago y denuncias de pago no acreditado o factura no recibida
- > Denuncia de falta de suministro
- > Visualización de factura en formato PDF
- > Incorporación de botón de pago con la posibilidad de realizar convenios de pago



25

módulos de auto pago y autoconsulta

10

terminales de atención virtual

Atención virtual en sucursales

Se llevó adelante la modificación de la disposición de la oficina comercial San José y atención de grandes clientes, creando un espacio digital incorporando 4 atendedores virtuales. Siguen los proyectos, de remodelaciones de las oficinas de Avellaneda, Lanús, Berazategui y Ezeiza, incorporando 2 centrales virtuales en Alberdi, Centenario y Lomas de Zamora respectivamente.

²⁴ Más información en capítulo "Innovación y Digitalización".

Más de
16.000
seguidores en LinkedIn

53%
más de seguidores
en Facebook

Presencia en redes sociales

Las redes sociales son un canal fundamental para la atención de consultas inmediatas de los clientes. Desde Edesur se busca la presencia constante en las diferentes plataformas transmitiendo un mensaje claro e información transparente a la comunidad en la que opera.²⁵

Líneas de atención exclusiva

Los Grandes Clientes de Edesur cuentan con líneas exclusivas atendidas por ejecutivos de cuenta, a fin de poder brindar un mejor servicio de atención personalizada. A su vez, se encuentra a disposición un número de teléfono de atención inmediata para reclamos por artefactos dañados.

Durante el año 2019 se atendieron 15.243 requerimientos y consultas de clientes medianos y grandes por medio de estos canales especializados.



²⁵ Más información en sección “El Valor de la Marca”

16

oficinas de atención presencial

9

anfitriones incorporados en sucursales

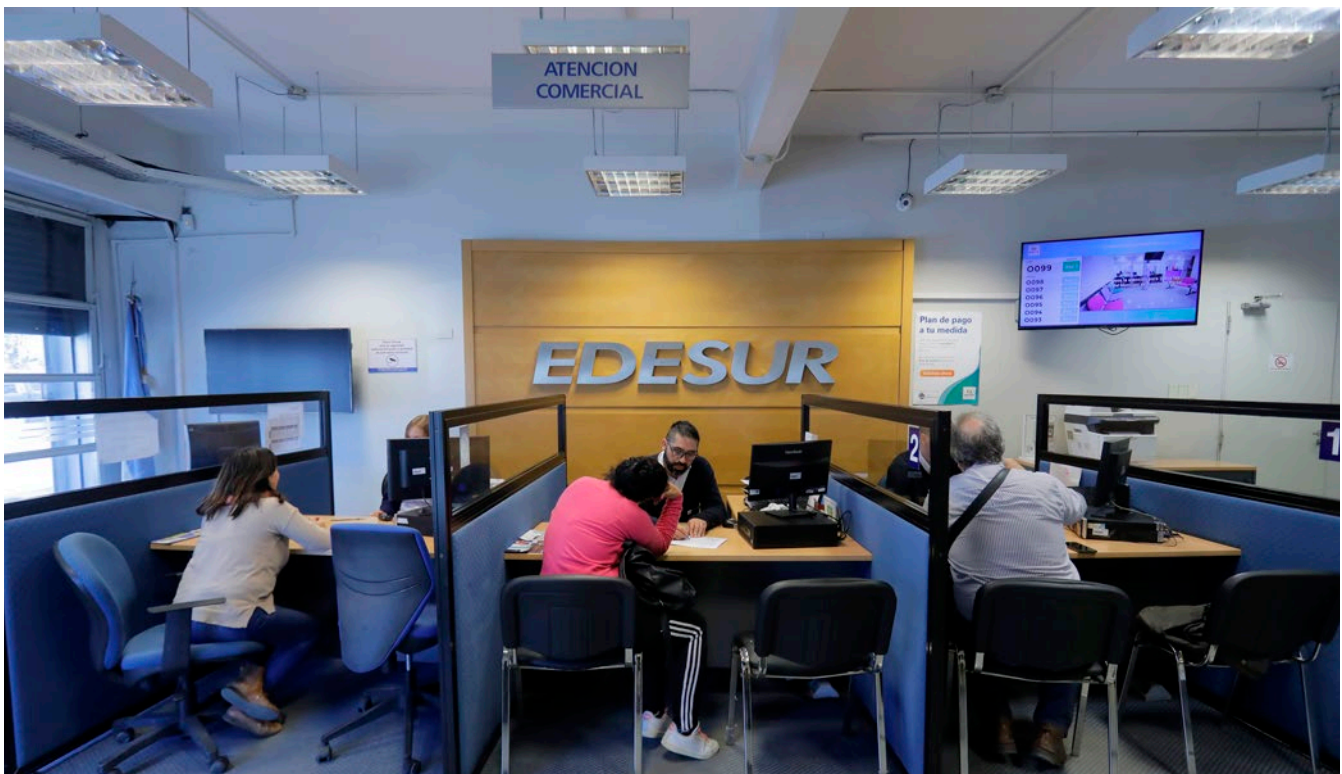
Canales Presenciales

Edesur con el objetivo de ser más eficientes en la manera de acompañar a los clientes, este año ha intensificado el foco en la atención presencial en sus oficinas comerciales. Allí cuenta con ejecutivos capacitados para poder brindar asesoramiento especializado del servicio e informar sobre el uso racional de la energía, seguridad eléctrica, tarifa social, nuevos productos, entre otros temas.

En todos los salones esta información se complementa con material visual (folletos y pantallas informativas) disponibles para su acceso, brindando comunicación sobre contenido de interés general, así como también sobre temas regulatorios, cuadros tarifarios, nuevas resoluciones, derechos y obligaciones, etc.

Mejoras en sucursales

- > Instalación de un nuevo sistema de turnos para la atención al cliente que facilita la registración de los casos, reduciendo así el tiempo de espera.
- > Incentivo a los ejecutivos de cuenta para el cumplimiento de objetivos relacionados a los tiempos de atención.
- > Mejoras en la calidad de respuesta de los reclamos, reduciendo la reiteración de los mismos y la afluencia de clientes en las sucursales.



Edesur es la primera empresa de servicios Pet Friendly

En Setiembre de 2019 se inauguró la primera oficina comercial Pet Friendly ubicada en San José 190, CABA. Esta propuesta fue pensada para dar un servicio más y que los clientes tengan la comodidad de realizar cualquier trámite con la posibilidad de acceder a las oficinas con sus mascotas, el proyecto tiene el objetivo de ampliarlo a todas las oficinas del área de concesión.



Plan de anfitriones en sucursales

Esta iniciativa busca que colaboradores se conviertan en anfitriones de los clientes que visitan las oficinas, para brindar asesoramiento y guiarlos hacia los canales digitales dispuestos en los salones, brindando atención rápida y sencilla. Esta asistencia permite acompañar y orientar a las personas respecto de la documentación necesaria para el trámite en cuestión suministrando información valiosa y agilizando la atención en los salones.



Más información en la facturación

Campaña Invierno

Con el objetivo de fomentar el uso eficiente de la energía y generar un ahorro en las facturas de los clientes, se llevó a cabo una campaña masiva durante el invierno en la cual se estimaba el pago de cada cliente según su historial de consumo. Se trató de una campaña vía mail en el cual se incluyeron tips de ahorro y videos informativos que llegaron a un total de 360.000 clientes.

Generación distribuida

Enel Argentina tiene un rol clave en el desarrollo del mercado de Generación Distribuida. Por este motivo, se están realizando trabajos de investigación sobre modelos regulatorios y distintos sistemas de energía solar fotovoltaica, medidores inteligentes y sistemas acumuladores de energía.

En este sentido Edesur ha comenzado a trabajar en un nuevo modelo de factura que brinda al cliente más información orientada a sus consumos. El objetivo es implementar una metodología de reconocimiento y a futuro el pago al cliente por inyección de energía a la red.

Atención a clientes vulnerables

Con el objetivo de que todos los clientes reciban la atención que merecen, desde Edesur se trabaja en la accesibilidad a las sucursales y en la atención preferencial, priorizando a personas con discapacidad, mayores, embarazadas y electrodependientes. Esto responde a políticas y estándares establecidos por la compañía con el objetivo de profundizar en una mejor atención para lograr un mayor acercamiento a las necesidades de los clientes.

594

clientes electrodependientes atendidos por línea exclusiva

2.156

clientes beneficiarios

34

viviendas adecuadas para electrodependientes

Accesibilidad



Edesur se encuentra en la adecuación de sus sucursales con instalaciones para personas con discapacidad. Durante 2019 se adaptó el punto de atención de San José, con rampas y baños para reducir las barreras de acceso a personas con movilidad reducida o ancianas y, para 2020 se ha programado hacer lo correspondiente con las oficinas comerciales de Avellaneda, Lanús, Berazategui y Ezeiza. Asimismo, se comenzó a implementar atención especial para personas con problemas de audición en el edificio San José; y se continúa ofreciendo la factura en sistema Braille para personas no videntes. Más de 200 personas a las que Edesur les brinda este servicio personalizado.

Atención especial a electrodependientes



Este Programa recibió evaluación de impacto

Edesur pone especial atención a los clientes cuya dependencia con la electricidad es vital, con ese objetivo se mantiene un vínculo directo con la Asociación Argentina de Electrodependientes para atender todas sus necesidades y dando cumplimiento a las exigencias de la Ley 27.351 sancionada en mayo de 2017.

En este contexto Edesur cuenta con un número de atención exclusiva y gratuita de comunicación para clientes electrodependientes a través del cual fueron atendidas 594 personas, a lo largo de 2019. El área de Sostenibilidad centraliza los requerimientos y/o necesidades, siendo el nexo con las áreas internas correspondientes según la solicitud, así como el seguimiento de las acciones o trámites pertinentes hasta su finalización.

Obligaciones establecidas por la ley:

- Garantía de servicio permanente
- Tarifa Gratuita
- Entrega de Grupo Electrónico o equipamiento adecuado
- Comunicación asegurada
- Registro Único Externo a la Distribuidora (El Ministerio de Salud de la Nación a través de sus organismos pertinentes, creará y tendrá a su cargo el Registro de electrodependientes por Cuestiones de Salud).

Este proyecto ha excedido el cumplimiento de una norma legal, ya que ha incorporado aspectos sociales, de innovación técnica y metodológica; y ha sido una alternativa libre de impacto medioambiental en contraposición a soluciones tradicionales.

Con el objetivo de acompañar de forma más cercana a los clientes con esta condición, durante 2019 se extendió el compromiso con la comunidad, llevando adelante un mapeo de clientes electrodependientes en condiciones de vulnerabilidad social y difícil acceso para su atención.

A través de esta iniciativa de creación de valor compartido se buscó contribuir con soluciones innovadoras (técnicas y metodológicas) a la problemática de los clientes electrodependientes y propiciar además un cambio de cultura en materia de seguridad de las instalaciones eléctricas.

Visitas socio ambientales para determinar beneficiarios del programa

60 visitas realizadas

Visita técnica de inspección de instalación eléctrica interna de domicilios

Desarrollo de proyecto de normalización de instalación eléctrica

Llevado adelante con 17 clientes electrodependientes

Emisión de Declaración Certificada de instalación

Instalación de Fuente Alternativa de Energía

Mantenimiento y monitoreo

Edesur, desarrolló una Fuente Alternativa de Energía teniendo en consideración las especificaciones médicas de los dispositivos que utilizan las personas electrodependientes, para asegurar una autonomía de 12 horas en caso de la interrupción del suministro eléctrico. Este proyecto fue realizado en conjunto con un proveedor local, y esta innovación, no produce emisiones de dióxido de carbono, en contraposición a los Grupos Electrógenos tradicionales.

La intervención integral se encuentra a cargo de Edesur, que luego de la realización de las visitas socio-ambientales se identifican los beneficiarios de la adecuación de las instalaciones eléctricas de la vivienda con la finalidad de emisión de DCI, Declaración Certificada de Instalación, y posterior instalación de Fuente Alternativa de Energía.

Las visitas socio-ambientales permiten individualizar los beneficiarios de la adecuación de las instalaciones eléctricas de la vivienda con la finalidad de la emisión del DCI para poder proceder a la instalación de la Fuente Alternativa de Energía.

Durante el segundo semestre se ha acompañado al negocio de distribución, mediante la realización de adecuaciones eléctricas en domicilios donde se encuentran personas electrodependientes que resultan especialmente sensibles por su ubicación, acceso, y calidad de servicio. Resultaron normalizados 17 casos de los cuáles, al cierre del año, 14 de ellos cuentan con la FAE instalada.

Este proyecto, además de facilitar el acceso a condiciones de servicio de calidad, contribuye a un abordaje ecológico a partir una innovación técnica propia que permite la replicabilidad y escalabilidad en beneficio de otros actores dentro y fuera del negocio de la distribución eléctrica.

Atención especial a personas en situación económica y social vulnerable

Para asegurar el acceso al suministro eléctrico de personas e instituciones con dificultades económicas y en un contexto de vulnerabilidad social, el Estado nacional a través de Edesur otorga facilidades de pago y tarifas sociales a jubilados, pensionados, titulares de un plan social, quienes perciben un seguro de desempleo, personas con discapacidades y/o en situación de pobreza.

Además, la compañía ha dado comienzo al análisis de factibilidad en la implementación del medidor prepago mediante la actualización del software de los equipos smart meters, previéndose para el año 2020 la ejecución de un Plan Piloto en el Barrio Piletones, ubicado en la Ciudad de Buenos Aires.

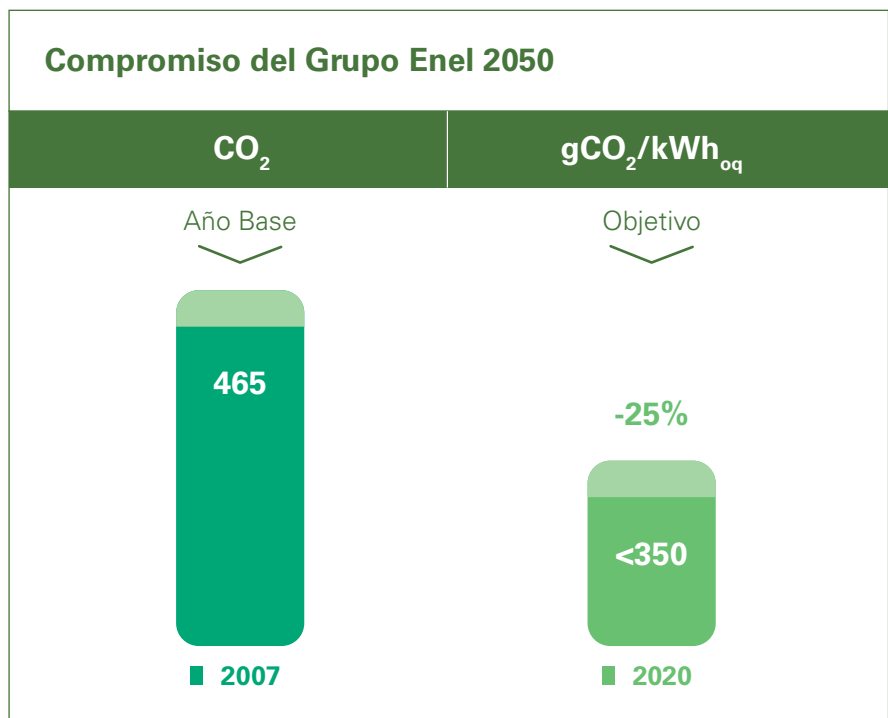
480.651
clientes con tarifa social



Crecimiento a través de tecnologías Low Carbon

Enel se encuentra firmemente comprometido con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como también con el Acuerdo de París firmado en 2015, que expresa el compromiso de 197 estados miembros de la ONU de implementar acciones en favor de la lucha contra la crisis climática y el calentamiento global.

Enel tiene definido como uno de sus pilares estratégicos la descarbonización de su matriz energética. Si bien el objetivo es ambicioso, el compromiso declarado a nivel mundial sobre la incorporación de más de 4 GW de capacidad renovable para cada año, es sólido. Esto permitirá una reducción de las emisiones de CO₂ directo de 0,125 gramos por cada kilovatio hora producido para 2030, logrando llegar a la descarbonización total para el 2050.



Asumiendo el compromiso y consciente del valor de los recursos naturales que utiliza, Enel Generación Costanera procura emplear tecnologías más limpias y eficientes orientadas a la reducción de emisiones de carbono, en conjunto con una política de reducción de emisiones a nivel global. En esta línea se continuó trabajando durante 2019 en la implementación de un nuevo sistema de monitoreo de emisiones gaseosas (CEMs) que ya se encuentra en servicio y habilitado por el ENRE (Ente Nacional de Regulación Eléctrica) para el Ciclo Combinado Siemens (CCII) y cuya implementación en el resto de las unidades se espera que finalice a principios de 2020. A su vez, el combustible utilizado para la generación y las unidades que entran en servicio están definidas por el comprador de la energía que es la Compañía Administradora del Mercado Mayorista Eléctrico (CAMMESA), encontrándose altamente regulado.

Sumado a ello, la generadora está participando en el esfuerzo de coordinación entre los gobiernos, organizaciones nacionales e internacionales y el sector privado para la generación de proyectos de eficiencia energética y ecoeficiencia basados en el desarrollo de las mejores prácticas para la optimización de la operación y mantenimiento de las instalaciones.

Los ratios obtenidos en el presente ejercicio de emisiones gaseosas, en promedio entre las unidades TurboVapor, los dos ciclos combinados y los motogeneradores, por unidad de energía producida fueron de: CO₂ 0,42 (TnCO₂/MWh); de NO_x 0,45 (kg NO_x/MWh); de SO₂ 0,04 (kg SO₂/MWh) y de material particulado 0,003 (kgMP/MWh). Cabe mencionar que la Central no ha incumplido ni sobrepasado nunca los límites legales de emisiones gaseosas y la utilización, principalmente de combustible del gas natural, permite mantener los niveles más bajos en emisiones a la atmósfera.

Para el caso de Enel Generación El Chocón, no se consideran emisiones significativas debido a su proceso de generación eléctrica.

A partir de la ley 27.424 (Régimen de fomento a la generación distribuida de energía renovable integrada a la red eléctrica pública) y sus decretos, **Edesur** comenzó durante el 2019 la gestión de solicitudes realizadas por usuarios generadores que deseaban conectarse a la red.

A partir del último trimestre de 2019, después 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.**

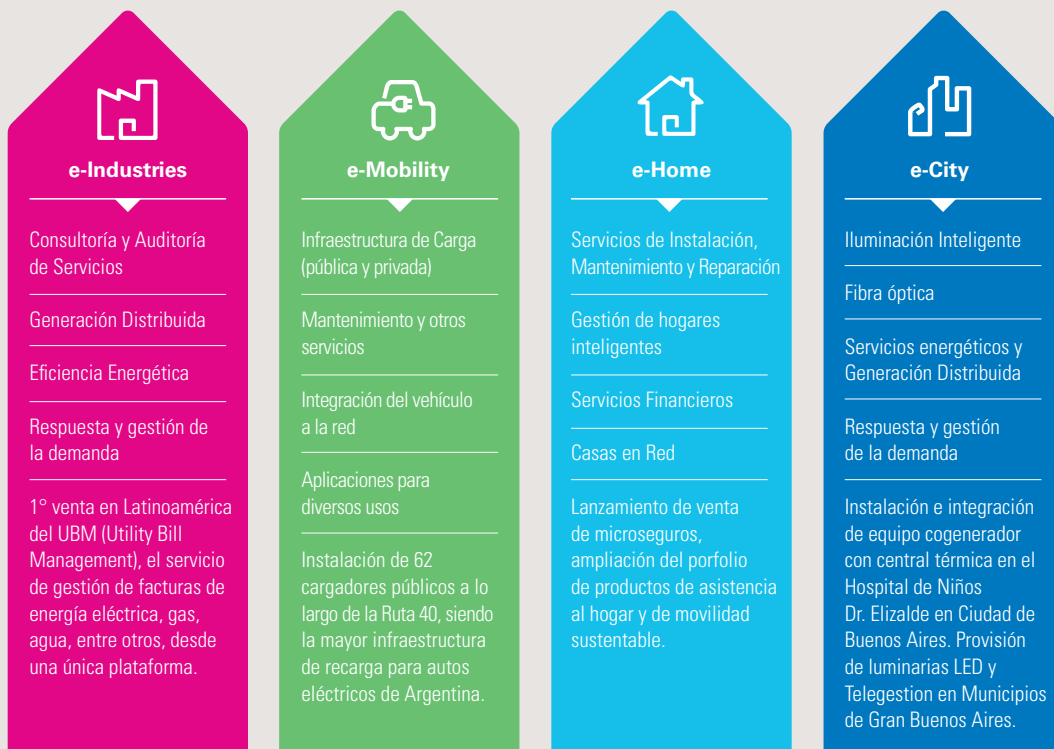
Promoción de la eficiencia energética, la digitalización y la generación de energías limpias desde Enel X

En un mundo en permanente cambio, Enel X promueve soluciones novedosas, explorando y desarrollando servicios innovadores para el negocio, transformando la forma en que las personas perciben la energía, profundizando el camino que la empresa lleva adelante en pos de la sostenibilidad.

Enel X es la nueva unidad de negocios global del Grupo Enel. Desde esta compañía se brindan soluciones y servicios de calidad, promoviendo la eficiencia energética, la digitalización y la generación de energías limpias (renovables). Con esta propuesta, Enel continúa profundizando su compromiso con el crecimiento en Argentina hacia una movilidad sostenible y un consumo energético eficiente.

Las principales actividades comprenden:

- > Comercialización y desarrollo de obras de infraestructura eléctrica
- > Promoción de la energía solar
- > Sistemas de monitoreo y control (eficiencia energética)
- > Promoción y difusión para el desarrollo de la movilidad eléctrica, comercialización de infraestructura de recarga y soluciones de movilidad
- > Actividades de apoyo al desarrollo de la Generación Distribuida
- > Comercialización de productos y servicios de Eficiencia Energética (Luminaria LED y Telegestión)



CUATRO LÍNEAS DE NEGOCIO PARA RESPONDER A LOS CLIENTES CON SOLUCIONES INNOVADORAS

E-Industries

En 2019 se realizó en la Argentina la primera venta en Latinoamérica -para una importante entidad bancaria- del UBM (Utility Bill Management), un servicio de gestión de facturas de energía eléctrica, gas, agua, entre otros, desde un solo lugar. Para su implementación, se analizan, auditan y cargan las facturas de servicios en el sistema, incluyendo todos sus detalles y conceptos, validando y ratificando cada uno de ellos. La plataforma permite tener visibilidad en el uso, costo e indicadores de sostenibilidad del portafolio de sitios, mejorando su eficiencia operacional, a partir de reportes por grupos, categorías o individualmente.

Este año también se construyó el primer PV de ENEL X en la Argentina para Rivara S.A., en la localidad de Alberti, provincia de Bs As. (156 KWP instalado) Esta empresa, exporta un tipo de maíz que no es modificado genéticamente, con lo cual, a partir de la instalación de este parque solar, la generación de todos los procesos para la obtención de este producto es de generación renovable.

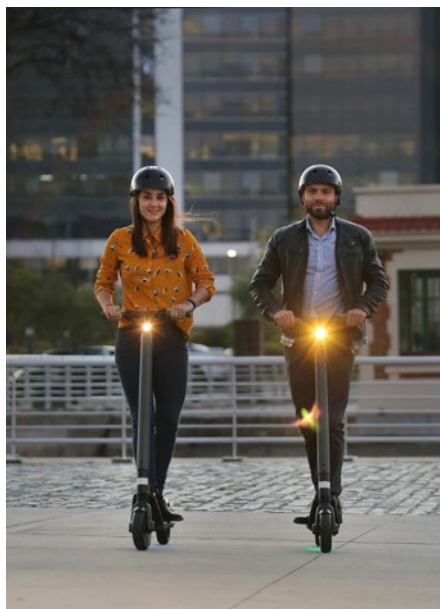
E-Mobility

A partir de los nuevos desafíos que hoy plantea el mundo, donde el eje se encuentra en generar un modelo productivo sostenible y ciudades más inteligentes, es que la línea de negocio de E Mobility desarrolla la mayor infraestructura de recarga para autos eléctricos en la Argentina.

Con el objetivo de trabajar en todo el territorio nacional para llevar adelante a la movilidad eléctrica, en 2019 fueron instalados 3 equipos de carga públicos y 80 equipos de carga privados.

A lo largo de la Ruta 40 que recorre 5.200 km desde Ushuaia a Salta, se encuentra instalando un punto de carga cada 200 km aproximadamente y en la Ciudad de Buenos Aires se instaló un nuevo punto de carga, acordando para 2020 la disposición de 6 puntos más de carga para vehículo eléctrico. Se prevé seguir atomizando los puntos de instalación a lo largo del territorio para el próximo año, llegando a nuevas regiones y abasteciendo de esta innovación a clientes privados.

Sumado a estas acciones, Enel X protagonizó un nuevo hito en la historia de la movilidad eléctrica local, recibiendo el primer Nissan Leaf vendido en el país, 100% eléctrico y realizando la primera recarga en la planta de Enel Generación Costanera constituido como el primer punto de recarga eléctrica de la Argentina. La compañía firmó además un convenio con el proveedor de estos vehículos estableciendo proveer de la instalación de carga eléctrica en los domicilios a todos los clientes que compren un auto Nissan Leaf.



Por otra parte, durante 2019, se continuó con la venta de bicicletas eléctricas y se ha incorporado a la oferta de Enel X, los monopatines eléctricos. Ambos productos tienen beneficios de compra para todos los empleados de las compañías del Grupo Enel, incentivando la cultura de la movilidad sustentable dentro y fuera de la compañía.

Acciones de concientización

Enel X participó en distintos eventos a fin de promover la movilidad eléctrica en la Argentina:

- Evento Smart Cities en la Ciudad de Buenos Aires
- Presentación de Nissan de su vehículo 100% eléctrico con cargador de Enel X, en la localidad de Cariló, Buenos Aires
- Semana de la Ingeniería, en la Ciudad de Buenos Aires
- Evento de los Líderes realizado por el diario el Cronista en la Rural, CABA
- Seminario de Movilidad eléctrica organizado por AAVEA y 3M en la localidad de Garín
- Evento de Movilidad Eléctrica organizado por la Distribuidora de la Provincia de Córdoba
- Participación y apoyo a iniciativas comunes a los Distribuidores de Energía de Argentina (ADEERA)
- Evento en la Embajada de Italia en Buenos Aires
- Coloquio de IDEA
- Reuniones de trabajo con AAVEA (Asociación Argentina de Vehículos Eléctricos y Alternativos).
- Iniciativas de la Cámara Argentina de Vehículos Eléctricos y Alternativos (CAAVEA) para la promoción de la movilidad eléctrica
- Grupo de Trabajo de la Asociación Electrotécnica Argentina (AEA)
- Dentro de las instalaciones de Enel Generación Costanera se realizó la primera *E-Mobility Experience*, destinada a periodistas e influencers

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. De esta forma, contribuye a la mejora de la calidad de vida de las personas brindando asistencia y protección. Los proyectos de esta línea de negocio que se han desarrollado en 2019 se focalizaron en ofrecer servicios de microseguros y asistencias al hogar, recaudación de cuentas de terceros y productos de movilidad sustentable.

E-City

Alumbrado Público Eficiente

La línea E-City promueve una nueva cultura de iluminación urbana, combinando ahorro energético con rendimiento estético. Las soluciones ponen la seguridad y comodidad de la comunidad al centro, ofreciendo innovadores y eficientes sistemas del alumbrado público.

En 2019 se instalaron en la Provincia de Buenos Aires 10.000 luminarias (2.800 en Berazategui, 2.500 en Avellaneda, 1.700 en San Vicente y 3.000 en Quilmes) y 5.000 bulbos LED (Cañuelas). Se espera para 2020 continuar trabajando para ampliar el alcance de este servicio.

En Avellaneda, además, se incluyeron 200 nodos de Telegestión. Estos son nodos inteligentes dispuestos en cada luminaria, vinculándose vía internet con uno o varios centros de control desde donde se telecomanda y monitorea el sistema, favoreciendo la operación del alumbrado público, detectando rápidamente cualquier falla y controlando la intensidad de las mismas a fin de lograr una mejor eficiencia en el consumo. Este tipo de iluminación telegestionada en las calles genera además de ahorros de mantenimiento un beneficio al municipio que impacta en su comunidad.

SIMPLICIDAD



Monitorear y operar sobre la infraestructura de alumbrado en forma instantánea y desde cualquier lugar.

AHORRO EN MANTENIMIENTO



Información cierta del estado de las luminarias en tiempo real, facilitando la ejecución de acciones preventivas y correctivas.

AHORRO ENERGÉTICO



Posibilita ahorrar, reduciendo las emisiones de carbono y optimizando el uso de electricidad.

Instalación e integración de equipo cogenerador con central térmica en el Hospital de Niños Dr. Elizalde

Se realizó la instalación e integración de equipo cogenerador a gas natural con la central térmica en el Hospital de niños Dr. Elizalde, ubicado en la Ciudad de Buenos Aires, para la generación de agua caliente y energía eléctrica. Este sistema de control basado en PLC gestiona todos los equipos de la central de manera inteligente y asegura la eficiencia energética del sistema para la calefacción y el agua caliente sanitaria.

Además, se realizó la construcción de pilares para Grandes Clientes para la emergencia sanitaria, en los Municipios de Almirante Brown, Lomas de Zamora, Lanús y Quilmes.



Nuestras personas

Con el foco puesto en generar una cultura abierta e inclusiva que potencie la retención de talento y el desarrollo personal y profesional de los colaboradores del Grupo, Enel Argentina trabaja en un plan de gestión que responda a las necesidades de sus equipos y del negocio, brindando formación y un ambiente que promueve balance de su vida personal y laboral.

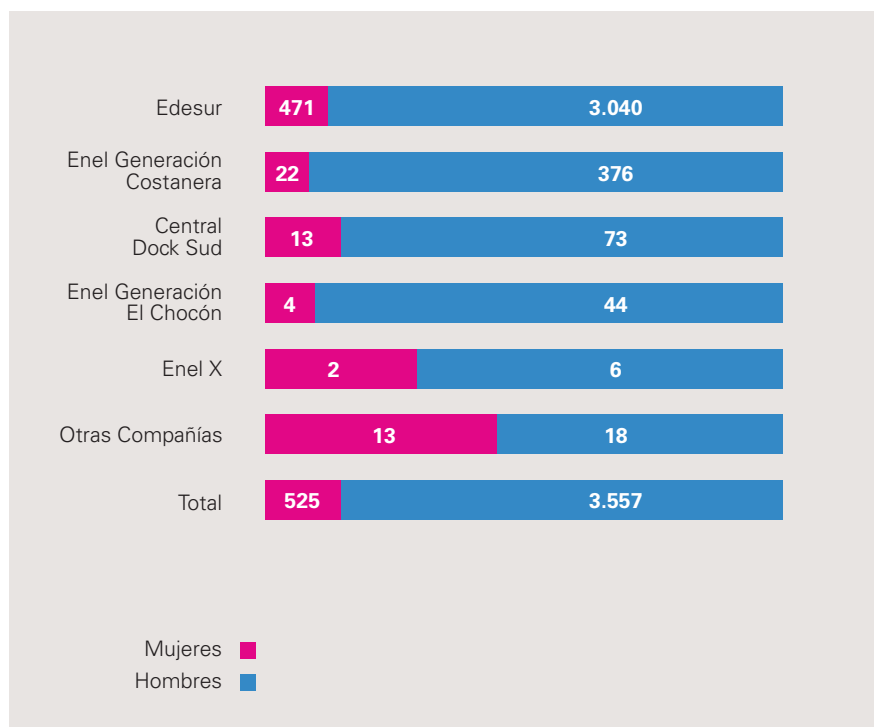
	Nuestras personas	12,9% mujeres
	Selección de talentos	77 colaboradores promovidos internamente
	Desarrollo de los colaboradores	24 horas de capacitación por persona
	Evaluación de desempeño	100% colaboradores evaluados
	Escuchar y dialogar	3 encuentros de "Conectándonos" realizados
	Diversidad e inclusión	92 personas con discapacidad empleadas en Edesur
	Calidad de vida	100% de colaboradores beneficiados con alguna iniciativa
	Relaciones laborales y sindicales	86% de colaboradores bajo convenio colectivo

102-7 102-8 103-2
103-3 405-1

Nuestros colaboradores²⁶

43

años edad promedio



Cantidad de colaboradores

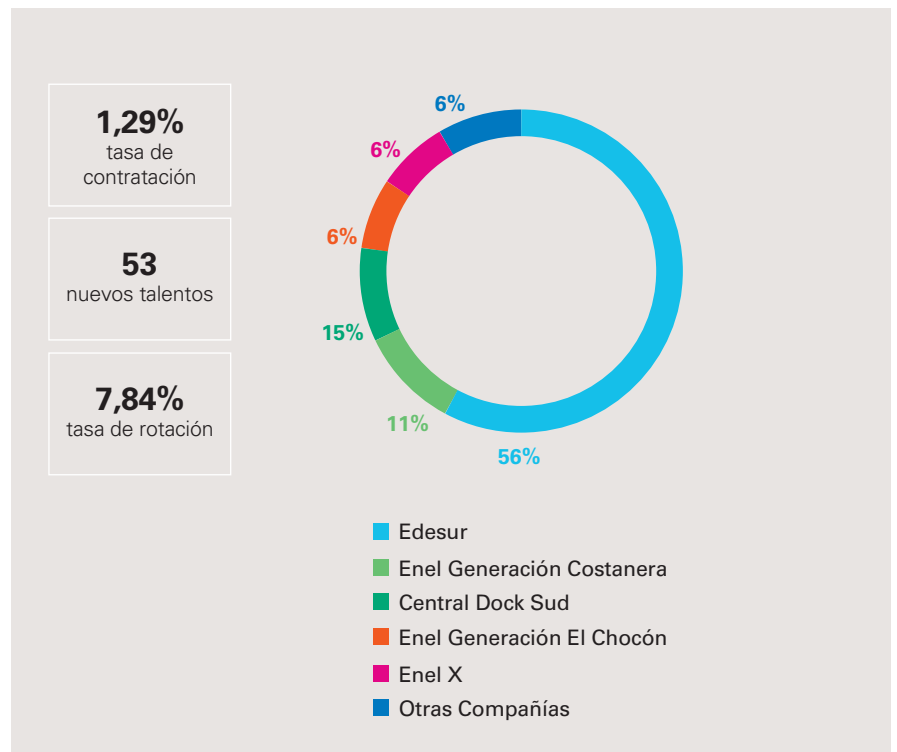
Por tipo de contrato	Mujeres	Hombres	Total
Contrato permanente	525	3.557	4.082
Contrato temporal	0	0	0
Jornada completa	525	3.557	4.082
Pasantes	1	2	3

²⁶ Más información en Anexo del Informe.



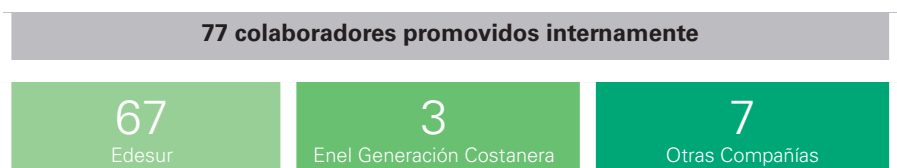
Enel Argentina cuenta con políticas y procesos transparentes, que le permiten seleccionar, atraer y retener a los mejores talentos, con una mirada puesta en el respeto por las personas, su dignidad y privacidad, y la igualdad de oportunidades.

Selección de talentos



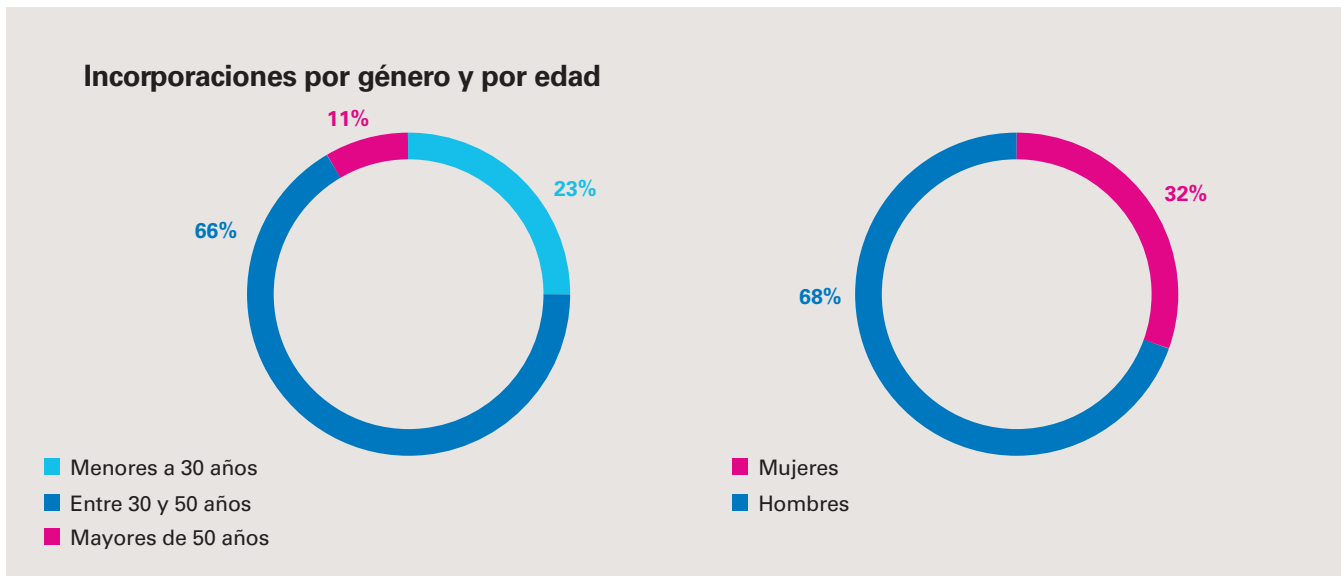
Proceso de selección

La Política de Recruiting define los principios, herramientas y criterios principales para realizar el proceso de reclutamiento y selección con el fin de satisfacer las necesidades actuales y futuras de competencias y experiencia. A su vez, busca garantizar la efectividad, objetividad, transparencia e igualdad de oportunidades cumpliendo con los estándares del Modelo de Compliance de Enel Argentina, a través del cual se debe asegurar que los candidatos ingresantes declaren cualquier situación susceptible de generar conflicto de interés, a fin de conocerlo y analizarlo de acuerdo con la política antisoborno con el objetivo de prevenir la corrupción.



Esta política promueve el cubrimiento de las vacantes que surgen en la organización con postulantes internos. El objetivo fundamental es brindar igualdad de oportunidades y opciones concretas de movilidad y desarrollo profesional al personal. En 2019 surgieron 29 búsquedas internas.

Por otra parte, durante este año se realizaron 39 búsquedas externas, procesos que surgen cuando una vacante no puede cubrirse con búsquedas internas debido a la especificidad del puesto.



Iniciativas de promoción laboral de jóvenes

Enel Argentina desarrolla diferentes programas con el objetivo de contribuir a la empleabilidad de jóvenes, enfocados en su primer empleo.

En este sentido, se realizaron alianzas con las siguientes universidades: UTN Avellaneda, UTN Buenos Aires, UBA Ingeniería, UADE, UCA Ciencias Económicas, Derecho, Ingeniería y Ciencias Agrarias. Se llevó a cabo el Programa de pasantías para que estudiantes puedan comenzar sus carreras profesionales, el cual contó con un total de 28 pasantes que realizaron sus prácticas dentro de las empresas del grupo.

Sumado a ello, durante el año 2018 se firmó un acuerdo de valor compartido entre Enel Argentina y el Instituto de Educación Técnica y Formación Profesional 13 de Julio, donde se acordó la realización de prácticas profesionalizantes con los alumnos que se encuentran cursando el último año del colegio secundario. El objeto de este

acuerdo es generar una alianza estratégica con las escuelas técnicas que operan en el área de concesión, y que forman especialistas técnicos vinculados con el negocio de la energía eléctrica, creando valor para la comunidad y para el negocio.

En el transcurso del año 2019 Enel recibió a 26 alumnos que han realizado sus prácticas en las empresas del grupo, con quienes se organizaron focus group para acompañarlos en su experiencia. Una vez finalizado el programa, se realizó una actividad de cierre evaluando lo vivenciado.

También fueron invitados 43 alumnos de nivel secundario del Instituto de Educación Técnica y Formación Profesional 13 de Julio a participar de un taller de formación donde se los capacitó sobre el armado de su CV y cómo afrontar una entrevista laboral, al finalizar la actividad participaron de una visita por Central Costanera.





Desarrollo de los colaboradores

Enel Argentina considera que el desarrollo de sus colaboradores es un pilar fundamental para acompañar eficazmente al negocio, por eso brinda posibilidades de desarrollo de carrera dentro de las empresas del Grupo y formación en las diferentes áreas de interés, reforzando los objetivos corporativos, los valores - Open Power²⁷ -, y preparando a los colaboradores para nuevos desafíos.

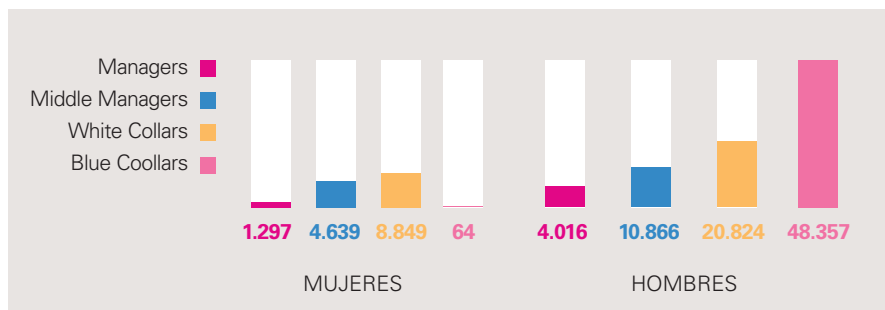
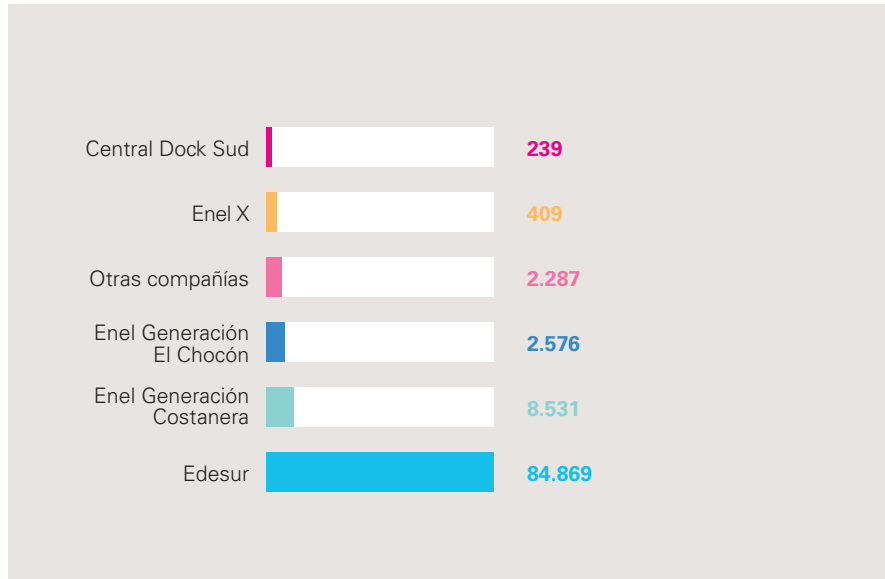
98.911

horas de capacitación²⁸

\$19.238.000

en inversión en capacitación

Horas de capacitación por compañía y categoría laboral



27 Ver Sección "Valores y Pilares de la conducta ética"

28 Las horas incluyen capacitaciones a personal con contrato fijo

29 Manager: altos mandos; Middle manager: mandos medios; White collar: colaboradores o administrativos; Blue collar: operarios, operarios de planta

Acompañamiento al desarrollo de colaboradores

Enel Argentina cuenta con talleres que buscan potenciar el desarrollo de los trabajadores a través de programas de desarrollo de sus competencias.



Coach 20.19

Diseñado para fortalecer las habilidades y aptitudes de liderazgo y *coaching* al servicio del cambio de cultura organizacional. Contó con cuatro módulos: "Liderarse a sí mismo", "Liderar el negocio", "Liderar a otros" y "Líderes como gestores del cambio y la transformación cultural"; y tres *masterclasses*: Normativa Laboral Legal y Safety, Regulación y Mercado Eléctrico.



Mentoring

Facilita el desarrollo de los colaboradores a través del intercambio de experiencias con un mentor, donde este acompaña desde el rol y experiencia – con historias de éxito y fracasos – a desplegar sus capacidades.



Shadowing

Impulsado como una herramienta de desarrollo on the job, que acompaña el aprendizaje de conocimientos técnicos y habilidades sociales en los puestos de trabajo. Fomenta el contacto entre expertos y aprendices, y promueve el intercambio, así como el aprendizaje de conocimientos técnicos y habilidades sociales. Así un colaborador pasa una semana con un experto en su puesto para observarlo y seguirlo durante su trabajo diario.



Ósmosis

Programa orientado a desarrollar profesionalmente a colaboradores al hacerles conocer otras áreas de la organización. Así, fomenta el desarrollo de perfiles transversales, dota a los participantes de una mirada global del negocio y reactiva el Employee Journey.

Además, Enel Argentina trabaja en la identificación de jóvenes profesionales con talento. Durante 2019 se llevaron a cabo entrevistas para evaluar el potencial de las personas y como resultado, se organizó un *focus group* con los 24 jóvenes identificados con potencial para relevar necesidades e ideas sobre mejoras de procesos y beneficios.

Plan de capacitación

Enel Argentina implementa todas las herramientas disponibles para actualizar y potenciar la capacitación, el liderazgo y el desarrollo de sus colaboradores buscando generar posibilidades de desarrollo tanto dentro del Grupo como en los socios de negocio.

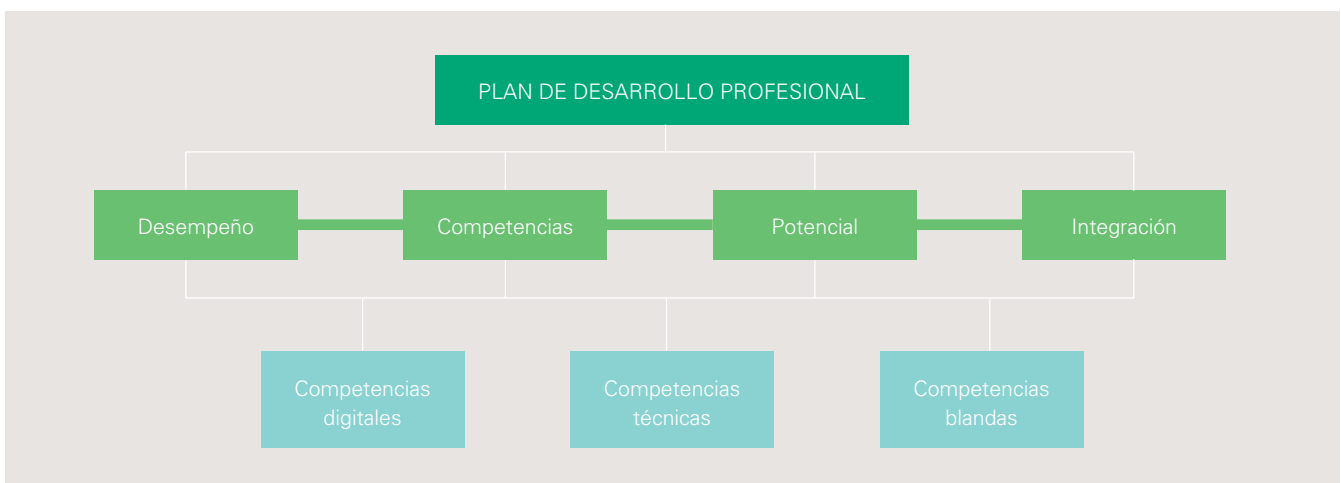
El objetivo es contribuir a la consolidación y consecución de los valores y objetivos corporativos, así como también permitir el desarrollo personal y profesional de los trabajadores mediante la adquisición de competencias para actualizar y mejorar su desempeño, y prepararlos para asumir nuevos desafíos.

El Plan de Desarrollo fue elaborado sobre los 3 pilares estratégicos de la compañía: Sostenibilidad Financiera para sostener inversiones y mejorar la calidad del servicio; Digitalización para operar de manera rápida y eficiente, minimizando esfuerzos; Cliente al Centro para crear más valor y reducir el costo del conflicto.

En este sentido, la estrategia de los programas se centralizó en:

- > Liderar el cambio cultural, siendo facilitadores de los valores Open Power.
- > Reconstruir el rol del gestor, a fin de ser gestores del cambio con el rol de coach.
- > Cultivar el talento y las competencias de los colaboradores para que puedan agregar valor a la organización.
- > Contribuir al nuevo modelo de gestión para simplificar los procesos operativos y de toma de decisiones.
- > Contribuir a desarrollar un mindset orientado a la agilidad, generando flexibilidad en la forma de trabajar y en la toma de decisiones, basado en la digitalización.

Para esto se diseñó el Plan de Desarrollo Profesional focalizándose en cuatro ejes y derivando en diferentes líneas de formación a lo largo de 2019: Competencias digitales, Competencias técnicas, Competencias blandas (*Soft Skills*) para liderar el cambio y el pensamiento *Agile*; haciendo foco en romper barreras, impulsar los procesos digitales y empoderar al líder como coach.



20.917

horas de formación a líderes

Durante 2019, se puso el foco en convertir el rol de los gestores de personas en *coaches* y en liderar la transformación digital.

En este marco, se brindaron cursos presenciales *in company* y en instituciones externas, y se fomentó la formación con instructores internos y organismos y profesionales de calidad. También se dictaron cursos y talleres internos de difusión de normas y procedimientos dirigidos a todos los colaboradores, en función de las necesidades. Desde 2018, se puso a disposición una plataforma *online*, y para 2020 se proyecta una nueva herramienta que permita evaluar la *performance* de la capacitación.

Además, durante 2019 se realizaron acciones de formación a partir de los resultados de la Encuesta de Clima de 2018, dando respuesta a las demandas de los equipos. Cada plan de capacitación del colaborador es analizado junto con su jefe, los objetivos personales y los del negocio con el fin de que mejoren sus habilidades para crear valor a la organización.

Formación estratégica de líderes

Dentro del plan de capacitaciones se trabaja para que los líderes se conviertan en *coaches* y asuman el rol de gestores del cambio, fomentando un *mindset* orientado a la agilidad y la flexibilidad, basado en la digitalización de procesos.

Para la Alta Dirección y Mandos Medios las instancias se centraron en el eje de habilidades estratégicas, más allá de las competencias blandas que se aplica para todos los niveles.

Acciones de formación de líderes

Agile y Design Thinking en Digital House: programa para desarrollar conocimientos y habilidades digitales útiles en la transformación digital y el pensamiento estratégico que requiere el negocio con herramientas técnicas de pensamiento innovador en la gestión de proyectos, basado en las necesidades del cliente interno.

Leadership in Digital & Data Driven transformation: formación con base teórica pero fundamentalmente con una experiencia práctica, la cual se llevó a cabo en una empresa que ha vivido una transformación digital. Dicha formación fue destinada a 35 directivos, para la cocreación del nuevo rol del líder en la era de los datos y digitalización, y el desarrollo de habilidades de liderazgo centradas en el *coaching*.

El Rol del Manager Agile: programa para difundir la cultura de la agilidad y generar aprendizaje orientado a un cambio de *mindset*.

Iniciativas de capacitación en habilidades operativas y técnicas

Para potenciar las habilidades de los colaboradores, Enel Argentina avanzó en iniciativas adecuadas a cada perfil de colaborador.

El Grupo en la Argentina sigue trabajando en la gestión del cambio organizacional a través de la sensibilización, la motivación y la formación, para un desempeño más autónomo y ágil por parte de los colaboradores. Por eso, se reforzó la aplicación del Método Agile con formaciones específicas dirigidas a Mandos Medios.

Principales cursos dictados en 2019

	Objetivo	Target
Herramientas y metodologías Agile	Difundir la cultura de agilidad, brindar técnicas de pensamiento innovador, entender el funcionamiento de equipos Scrum y aplicar los conceptos Kanban. Como complemento de la actividad.	Middle manager y White collar
Data Analytics	Construir modelos predictivos precisos de forma rápida e intuitiva, que permitan a los usuarios crear fácilmente modelos de datos de alta calidad.	Middle manager y White collar
Base de Datos Power BI	Proporcionar visualizaciones interactivas con una interfaz simple para que el usuario final cree su propio <i>reporting</i> .	Middle manager y White collar
Presentaciones de Alto Impacto y Storytelling	Diseñar presentaciones efectivas y fortalecer las capacidades de comunicación, <i>storytelling</i> y exposición, utilizando también herramientas digitales.	Middle manager y White collar
Marco Regulatorio	Entender la estructura tarifaria y el régimen de calidad comercial que rigen para las empresas de electricidad y brindar conocimientos del proceso de compra de energía.	Middle manager y White collar
Conocimiento del Negocio	Comprender los conceptos básicos del mercado eléctrico argentino y el posicionamiento de ENEL en el mundo.	Middle manager y White collar
Finanzas para no Financistas	Instruir sobre conceptos financieros básicos, como índices financieros, estructura de capital, tasas de interés y riesgo, inflación y su efecto en las decisiones financieras, entre otros.	Middle manager y White collar

180

colaboradores participaron del Programa Coach 20.19, realizando más de 40 horas de formación por participante.

Además, se organizaron cursos sobre diferentes temas operativos técnicos como por ejemplo la APP 5RO (Aplicación 5 Reglas de Oro), RCP y primeros auxilios, control de pérdidas, ISO 37001 sobre antisoborno, Corte y reposición, Electrotecnia, Capacitación básica electricista, Operación y mantenimiento de media tensión, entre otros. Por su parte, en materia de seguridad se formaron a diferentes empleados en aspectos relacionados a su puesto de trabajo; como, por ejemplo, riesgo eléctrico, trabajo en altura, espacio confinado, hidroelevador, hidrogrúa, máquinas especiales, operación y seguridad de autoelevadores.³⁰

³⁰ Más información en Capítulo Salud y Seguridad ocupacional

Formación para la transformación digital

En todas las áreas se privilegian las capacitaciones relacionadas con herramientas para la transformación digital, el cambio organizacional y la priorización del cliente.

Específicamente en lo relativo a formación digital, se realizó un relevamiento de fortalezas digitales, para conocer el *know how* con el que cuentan dentro los equipos de las diferentes áreas para hacer frente a los nuevos desafíos que implica la transformación cultural y de las nuevas tecnologías.

Como parte del proceso de cambio del área de Market, se ofrecieron actividades de capacitación para acompañar la transformación digital y el nuevo enfoque de Cliente al Centro, como los cursos de base de datos **Modeler** (que permite elaborar modelos de análisis predictivos con un sistema específico), de **Marketing digital** y sobre aspectos del negocio y del marco regulatorio. Su objetivo es, entre otros, maximizar el uso de internet y redes sociales para promocionar la venta de productos y servicios diseñado según el propósito del Grupo, para instaurar así una cultura de servicio.

Este año, además, se acompañó el fortalecimiento de ENEL X. Para tal fin, se implementó la **Academia de Excelencia en Ventas de ENEL X** con más de 60 horas de formación en habilidades y actitudes claves para la profesionalización del área. El entrenamiento se focalizó en técnicas de ventas, técnicas de persuasión, indicadores y oratoria.

En línea con el proceso de digitalización, se ampliaron los contenidos de la plataforma global de educación **eDucation**. Dentro de ella se puede acceder al **Language Gym** que permite la formación didáctica y dinámica en idiomas, con un método de estudio que pone a la persona al centro, adaptándose al nivel lingüístico, a los intereses y a los objetivos profesionales de cada uno.



Inducción para nuevos ingresos

Las compañías del Grupo incorporan a los nuevos ingresantes mediante un proceso de *onboarding*. También son capacitados acerca del negocio y su regulación, el mercado eléctrico, temas de higiene y seguridad, RCP y medio ambiente; y los instruyen acerca del manejo de drones, la Aplicación 5 Reglas de Oro (APP 5RO), seguridad de la información y la *digital transformation*.

Además, se continúa apostando al desarrollo de los nuevos ingresantes a través del programa Global New Hires. El mismo está orientando a los nuevos ingresos de todas las Empresas del Grupo a nivel mundial.

Programas para ingresantes



Programa de Inducción Enel

Aborda la estructura, cultura y valores organizacionales



Programa de Capacitación ISO 37001

Gestión antisoborno general y específico para auditores internos



Programa de formación Agile

Sensibilización, herramientas y metodología y participación en proyectos específicos, Leadership & Drive, Programas para Mandos Medios



Programa de Competencias Digitales

Competencias Soft y Agile y técnicas específicas

Evaluación de desempeño

100%

de los managers evaluados

Management by Objectives (MBO)

Enel Argentina cuenta con una herramienta de evaluación cuantitativa: **Management by Objectives (MBO)** para *managers* que busca garantizar el cumplimiento del plan estratégico por medio de la asignación de estos cuatro objetivos fijados por el Grupo:

- > **1.** Alinear el interés de los colaboradores con la estrategia de la compañía, con el objetivo de crear valor para el accionista en el corto plazo.
- > **2.** Apoyar la definición y el despliegue de un plan de acción específico para cumplir los objetivos presupuestarios.
- > **3.** Asegurar la transparencia y la coherencia para el proceso de asignación de objetivos para aquellos roles que tienen múltiples líneas de informes según el modelo de organización matricial (por ejemplo, aclarar la responsabilidad del país en objetivos financieros).
- > **4.** Asegurar la coherencia entre las funciones y la remuneración variable, estableciendo valores objetivo de referencia para variable sobre la relación total de efectivo.

Open Feedback Evaluation

El Grupo cuenta con una herramienta digital de evaluación cualitativa del comportamiento, denominada Open Feedback Evaluation, en la cual se promueve la retroalimentación en red, donde colegas, colaboradores y gestores pueden dar y recibir *feedback* en base a los 10 comportamientos Open Power. A partir de esta plataforma, se plantea un cambio de paradigma en relación a la forma de reconocimiento hacia el aporte constructivo bajo un modelo 360°.

En este marco, durante 2019, se realizaron los primeros talleres de Open Feedback Evaluation, con el objetivo de concientizar acerca de la herramienta. Para fomentar esta práctica del *feedback*, se realizó también la iniciativa Open Feedback Stop Work, con un encuentro grupal en el que cada uno de los participantes pudo pedir devolución a un colega y juntos reflexionaron sobre los *feedbacks* recibidos. Los resultados fueron plasmados en la plataforma de evaluación donde se presentaron los aspectos de mejora y se destacaron las buenas prácticas según los valores Open Power.



Escuchar y dialogar

Enel Argentina alienta el diálogo y la comunicación entre los colaboradores del Grupo, y para ello desarrolla herramientas y espacios de conversación para brindar información de interés, y escuchar las expectativas y necesidades de su público interno.

Principales canales de comunicación

Team Building

Realizados en cada área con el fin de fortalecer e integrar los equipos de trabajo alineándolos con la estrategia del negocio.

Newsletter

Donde se comunican todas las acciones y noticias referentes a la gestión de las empresas del Grupo en la Argentina. Paralelamente, se publican en las carteleras de la compañía los hechos relevantes de carácter e interés local. Este año se actualizó la estética y el contenido del *newsletter* para que direccionen a la intranet y profundizar sobre los contenidos de interés para el lector.

Minisites

Dedicados a distintos programas corporativos: **Enel Days**, eventos anuales que buscan transmitir las estrategias propuestas para las distintas líneas de negocio del Grupo; **No more excuses**, blog para compartir experiencias; **Hall of Energies**, programa de reconocimiento al mérito; e **Innovation Challenge**, programa de ideas innovadoras.

Intranet

Como novedad, durante 2019, se potenció el portal de las empresas del Grupo con 200 documentos y piezas de contenido audiovisual generados para comunicar información global y local.

Pantallas digitales

En todos los edificios del Grupo para difundir videos, fotos e información de interés sobre las acciones que realizan las diferentes áreas del negocio.

Conectándonos

Espacio que permite acercarse a los colaboradores para compartir las actividades que se llevan adelante dentro de Personas y Organización. En el marco de esta iniciativa, se realizan diferentes encuentros para compartir tareas, iniciativas, actividades, talleres, y consultas. Además, cada uno cuenta con la presencia de alguna otra línea de negocio invitada para presentar sus proyectos y conocer sobre sus funciones diarias. En 2019 se realizaron 3 encuentros y están programados para 2020 más espacios para continuar con esta metodología y visitar el resto de las zonas de trabajo.

Focus Group

Llevados adelante con jóvenes de la compañía ingresados en los últimos tres años. También se llevaron adelante dos focus groups con gestores.

Encuesta de clima

Cada dos años se realiza la encuesta a colaboradores con el fin de medir la satisfacción de los colaboradores del Grupo en Argentina. La última fue en 2018 con la participación del 84,6% de la plantilla y los resultados generales estuvieron por encima de 80% de respuestas positivas en cada pilar evaluado.

Compliance Officer

El Grupo cuenta con un Compliance Officer, perteneciente al equipo de Auditoría Interna, que brinda un canal de libre acceso –directo o por escrito– para que cualquier colaborador pueda realizar denuncias o reclamos ante incumplimientos con las políticas y procesos del Grupo; además de la línea ética, usada por Compliance y por la Función de Cumplimiento antisoborno para recibir y emitir información sobre el tema.³¹

31 Para más información ver capítulo de Gobierno Corporativo y transparencia en la gestión.



Enel Argentina está comprometido con las personas, su desarrollo e inclusión sin distinción alguna. Es por eso, que las compañías velan por el cumplimiento de sus valores fundamentales, plasmados en el Código de Ética, políticas y procedimientos que son de alcance a todas las compañías del Grupo.

Diversidad e inclusión

Se trabajó proactivamente en la promoción de la diversidad dentro de un clima laboral que respete a la persona, su honor e identidad, rechazando toda forma de discriminación arbitraria y asegurando los más altos estándares de confidencialidad respecto de cualquier información sobre la esfera privada de los colaboradores a la que pudiera tener acceso.

Los principios clave para la promoción de la diversidad e inclusión en sus equipos:

No discriminación

Todos los empleados son tratados de manera exclusiva según sus habilidades y capacidades profesionales en todas las decisiones que afecten la relación de trabajo. Por lo tanto, se prohíbe todo tipo de discriminación basada en creencias políticas, religión, nacionalidad, ética, raza, idioma, género y edad, además de cualquier tipo de discriminación por características personales, como creencias, orientación sexual, asociación y actividades sindicales, y cualquier otro tipo de discriminación social. Bajo los mismos principios, no se tolera el abuso o el acoso.

Igualdad de oportunidades y de dignidad para todo

El Grupo Enel cree que la diversidad es un valor que se debe promover y alentar garantizando la igualdad de trato y de oportunidades. Tampoco la existencia de factores personales relacionados con el equilibrio entre vida y trabajo deben definir un trato menos favorable.

Inclusión

El Grupo Enel se compromete a establecer medidas, prácticas, procesos y servicios que no limiten el acceso a cualquiera de las partes interesadas involucradas, independientemente de si son empleados, clientes o contratistas. Todas las personas tendrán la oportunidad de participar en los procesos del Grupo, sin ningún impedimento explícito o implícito respecto de cualquier unidad, función, país, género, religión, cultura, creencia, orientación, discapacidad, edad o diversidad.

Equilibrio vida/trabajo

El Grupo promueve las soluciones para el equilibrio entre vida y trabajo que respalden las necesidades reales y diarias de los empleados, para fomentar el respeto en todas las situaciones a las que una persona pueda enfrentarse durante su vida laboral.

103-2 103-3

Programas de género por la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres

En el marco de los valores corporativos fundamentales, compromisos y políticas, durante 2019 se desarrollaron diferentes iniciativas y acciones en pos de la igualdad de oportunidades de las mujeres, y buscando un empoderamiento genuino basado en valores.



En este sentido, desde el inicio de la relación laboral se trabaja la temática de género, buscando que mujeres y hombres estén representados en las ternas de candidatos que resultan de los procesos de selección. Dentro de la política de selección, se lleva un indicador para garantizar en el short list un porcentaje de mujeres, procedimiento global, cuyo cumplimiento es medible, ya que se controla a través de metas anuales.³²

Por medio de la cultura de la diversidad e igualdad, se incorporan mujeres en tareas que habitualmente eran ocupadas mayoritariamente por hombres, promoviendo la formación y participación de mujeres con capacidades técnicas dentro del sector energético. Entre ellas se destacan el área de Diseño de la Red; Operación y Mantenimiento de la Red e Infraestructura y Network, Seguridad Patrimonial, entre otras, dentro de Edesur. También se promueven tareas dentro de las áreas de Medioambiente y Seguridad e Higiene de las Centrales Costanera y El Chocón, buscando fomentar la diversidad en todos los espacios de trabajo.



Incorporación de salas de lactancia en distintos edificios

Además, se acompaña a los colaboradores en diferentes iniciativas de valor:

- > **Parental Program para futuras mamás y madres recientes:** se acompaña a las colaboradoras en esta etapa de su vida con entrevistas personalizadas para conocer sus expectativas y darles seguimiento, charlas médicas pre- y posparto, y un *soft landing* con la opción de *smart working* durante el período de lactancia, además de reintegro por guardería y reintegro en gimnasia para embarazadas, natación o yoga. Durante 2019, 9 mamás participaron de este programa, que promueve una cultura de desarrollo familiar y profesional.
- > **Programa Nueva Dimensión Familiar:** se realizaron entrevistas con las trabajadoras embarazadas, donde les informan las características de la iniciativa y se acuerdan las medidas para gestionar el período pre y posmaternal de reincorporación a la empresa. Incluyen dos días de *smart working* por semana y encuentros con profesionales de la salud.

³² Más información, ver sección Selección de Personal de este capítulo.



Charla sobre violencia de género



Copa Energía Positiva



Día de la Mujer

- > **Incorporación de salas de lactancia en distintos edificios:** para concientizar acerca de la importancia de la lactancia materna y facilitar que las madres se reincorporen al trabajo, se construyeron salas de lactancia en los distintos edificios.
- > **Charla de diversidad:** se organizaron espacios de diálogo acerca de la transformación en los roles tradicionales y la ubicación personal entre la familia y el trabajo, al cual asistieron 30 personas.
- > **Día de la Prevención del Cáncer de Mama:** se busca generar conciencia en este día a partir de diferentes actividades informativas y preventivas. En esta ocasión, se llevó un ecógrafo móvil para que todas las colaboradoras de Edesur puedan hacerse los chequeos correspondientes y obtener los resultados de manera ágil In Company. En total participaron 95 mujeres, quienes a su vez recibieron una charla de concientización sobre la temática.
- > **Evento en el Día de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer** (por las fundadoras del Colectivo Ni Una Menos): se organizó una charla para 50 personas sobre los tipos de violencia hacia la mujer y presentación del marco internacional legal que ampara a las mujeres en materia de igualdad laboral, junto con la política del Grupo.
- > **4to Torneo Copa Energía Positiva:** se desarrollaron torneos internos de fútbol femenino y masculino como jornadas de integración, deporte y encuentro con las familias de los colaboradores. Los ganadores de esta Copa se enfrentaron con los ganadores de las categorías Junior y Senior de Enel Generación el Chocón en la 2da Edición Copa Nacional ENEL. Este año se formaron 2 equipos de 10 jugadoras cada uno, y 20 equipos masculinos, alcanzando un total de 250 colaboradores del Grupo.
- > **Día de la Mujer:** en el encuentro de 2019, se recordaron los logros más trascendentes de las mujeres en la historia argentina. Además, en un papel especial, colaboradoras de la compañía pudieron contar su historia de crecimiento profesional. Fue un día dedicado a abogar por la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres. Luego del evento, las colaboradoras gozaron de medio día libre. Por su parte, las mujeres que trabajan en la planta de Enel Generación El Chocón pudieron hacer *smart working*.
- > **Programa STEM:** se acompañaron a 20 mujeres de escuelas técnicas que participaron del Programa STEM que promueve el interés, la participación e inclusión de estudiantes del género femenino en carreras técnicas para jóvenes estudiantes.



Política de acoso

Enel Argentina cuenta con una Política de acoso y con un canal de denuncias gestionado por un tercero independiente que garantiza la confidencialidad, la autenticidad y la protección contra represalias. Este canal de diálogo puede ser usado por cualquier trabajador o persona externa que tenga trato con el Grupo. El acceso se encuentra disponible desde la Intranet corporativa y desde el sitio web. A su vez, el departamento de Medicina Laboral cuenta con un equipo interdisciplinario de trabajadora social y psicóloga que ayudan en caso de situaciones de violencia por fuera del ámbito laboral y brindan asesoramiento sobre los canales de denuncia disponibles (telefónico y personal). De presentarse algún caso, se acompaña a la colega en el caso que necesite alguna licencia especial o recursos económicos para resolver su situación particular.

Una mirada internacional

Con la convicción de que hace al enriquecimiento de todas las partes, Enel Argentina fomenta la integración entre personas de diferentes nacionalidades. Para lograrla, asigna a todos los colaboradores extranjeros un tutor, según la necesidad de cada persona. En total 156 extranjeros trabajaron para el Grupo en Argentina durante 2019.



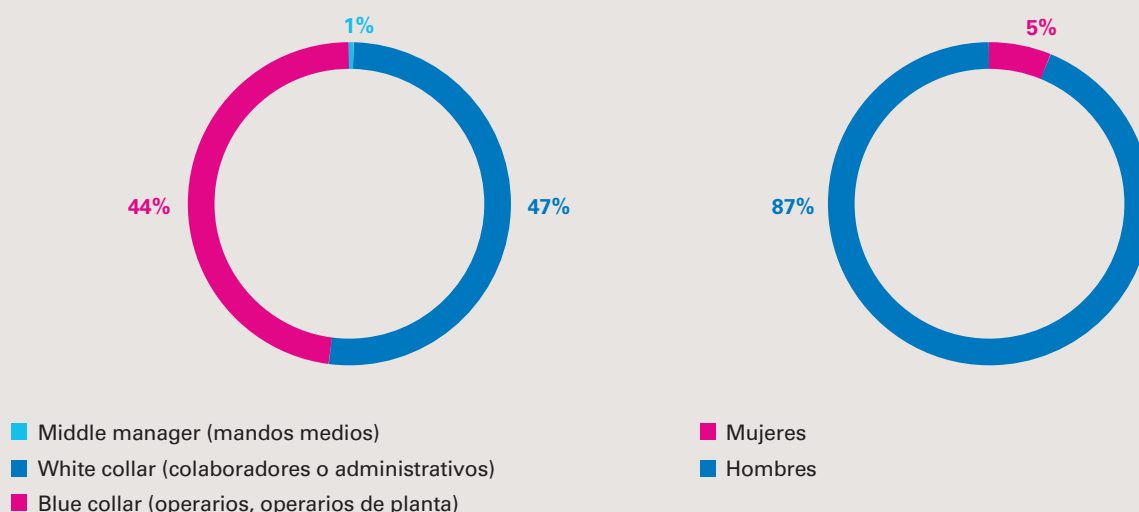
Inclusión laboral de personas con discapacidad

Enel Argentina promueve la inclusión de personas con discapacidad para cumplir diferentes puestos. En Edesur trabajan 92 personas con discapacidad (2,6% del total de colaboradores) que cumplen con diferentes funciones.

Con el fin de sensibilizar a los colaboradores, se presentaron videos testimoniales de concientización bajo el título "¿Qué es la Diversidad para Vos?"; en donde diferentes colegas de la compañía cuentan su experiencia con la diversidad e inclusión. También se conmemoró la Semana de la Diversidad, donde se entregó material informativo, se enviaron correos de difusión sobre la temática, se recordó sobre la importancia de la Política de Diversidad y se compartieron las acciones realizadas.

Se realizaron encuentros e iniciativas para multiplicar en la comunidad el valor por la inclusión. Entre ellos, Enel Argentina fue *sponsor* del Festival por la Inclusión, donde más de 50 ONG llevaron adelante actividades participativas y exhibiciones. Durante la jornada, hubo juegos, *shows*, actividades deportivas (tenis, fútbol, rugby y básquet), actos de percusión, teatro y danza, todos a cargo de personas con discapacidad. También contó con un espacio de descanso donde se dieron masajes, talleres de lectura, arte, pintura, alimentación saludable y lengua de señas. Además, hubo una amplia oferta de puestos gastronómicos y una feria de productos artesanales.

Personas con discapacidad empleadas en Edesur



Calidad de vida y conciliación vida laboral, familiar y personal

Comprender y responder a las necesidades de los colaboradores los ayuda a balancear las distintas facetas de su vida y mejora el clima laboral. En el marco de la Política de Diversidad e Inclusión, Enel Argentina lleva a cabo distintas iniciativas que tienen por objetivo ofrecer un entorno de trabajo flexible y saludable, en donde los colaboradores puedan conciliar su vida familiar, personal y profesional.

Acciones de conciliación entre vida laboral y familiar

Enel Argentina promueve la vida equilibrada entre el trabajo y los intereses personales. Es por eso que genera espacios, beneficios y acciones para impulsar este comportamiento entre sus colaboradores, y que puedan crecer desde lo profesional y lo personal.

Entre ellos, se destacan:

- > **Smart working:** metodología que permite conectarse de forma remota al trabajo, como una forma de pasar de la gestión por presencia a la gestión por resultado. Con un alcance al 100 % de la población en condiciones de realizar teletrabajo, esa iniciativa posibilita trabajar desde cualquier lugar físico que asegure la conectividad y cumpla las normas de seguridad uno o dos días por semana.
- > **Soft landing. Smart working para mamás:** propuesta de trabajo remoto dos días a la semana durante los primeros seis meses posteriores a la reincorporación tras la licencia por maternidad. Esta alternativa permite un mayor equilibrio entre la vida personal y profesional de la madre, y favorece una eficiencia mayor en el trabajo.
- > **Vuelta al Cole:** posibilidad de compartir el primer día de clases con los más pequeños e ingresar al puesto de trabajo hasta las 10.30 horas. Es un beneficio para padres con niños que cursan hasta 4° grado.
- > **¡Hoy es tu día!:** otorgamiento del día del cumpleaños como una jornada libre, que no afecta la remuneración ni el presentismo. Así, el trabajador dispone de su día del modo que desee.

- > Licencias extendidas: por matrimonio, maternidad extendida a 6 meses con paga al 100 %, paternidad extendida a 5 días, licencia para madres y padres adoptivos, licencia por unión convivencial igualada a matrimonio, vacaciones extendidas para nuevos ingresantes (personal fuera de convenio) que contaron con 15 días hábiles de vacaciones, día por fallecimiento de familiares, día por mudanza o cambio de domicilio, día por donación de sangre, prestación de servicio como bombero voluntario, día por citación judicial, examen prenupcial, día por siniestro de vivienda, y día por conmemoración religiosa.

Cantidad de empleados	Mujeres	Hombres
1. N° de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2019	6	72
2. N° de empleados que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por nacimiento 2019 y cuya licencia inició en 2019	6	72
3. N° de empleados que hicieron uso efectivo de la licencia por nacimiento en 2019 y continúan de licencia al 31/12/2019.	0	0
4. Tasa de regreso al trabajo 2019.	100%	100%
5. N° de empleados que regresaron al trabajo durante 2019 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2017 o 2018)	6	72
6. N° de empleados que regresaron al trabajo durante 2019 (después de licencia por nacimiento iniciada en 2017 o 2018) y permanecieron 12 meses en el empleo.	6	72
7. Tasa de retención.	100%	100%

- > **Reintegro de guardería:** reembolsos para las trabajadoras que envíen a sus hijos a una guardería o jardín con un tope mensual, desde los 0 a los 5 años de edad.
- > **Campamento de verano para hijos:** propuesta para los hijos de los trabajadores con distintas actividades de entretenimiento y de aprendizaje.

Para promover el bienestar de sus colaboradores e incentivarlos a realizar prácticas deportivas, Enel Argentina lleva a cabo todos los años diferentes iniciativas involucrando familiares y compañeros a fin de generar prácticas compartidas y su integración conjunta al deporte.

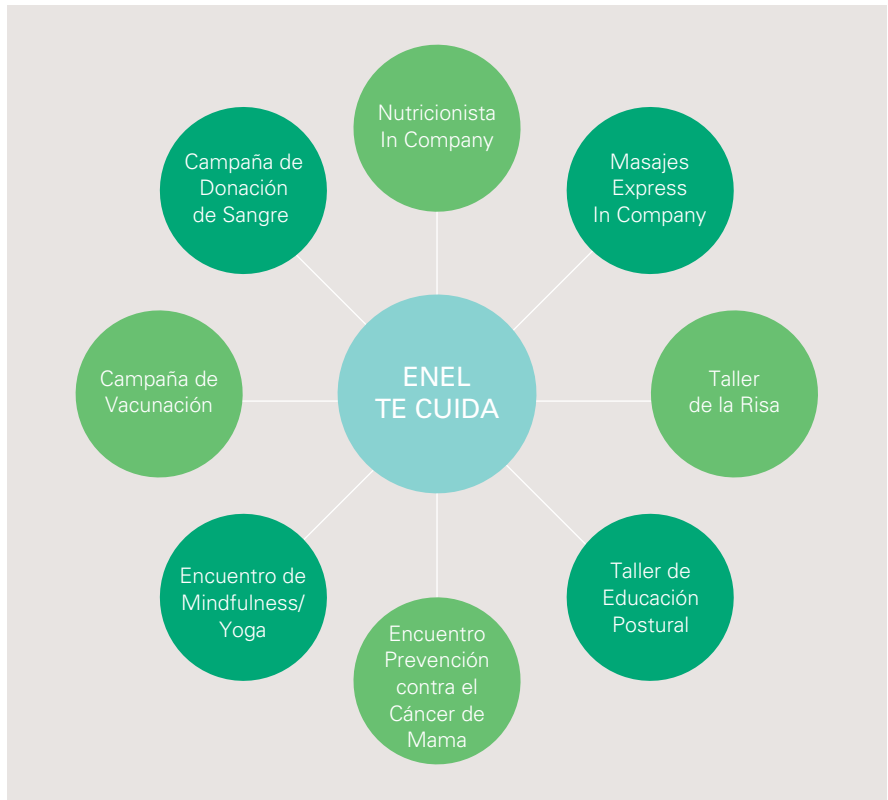
Bienestar y la salud

Todos los años la compañía organiza el torneo de fútbol masculino y femenino Copa Energía Positiva, un evento que aumenta el sentido de pertenencia entre los colegas. Además, durante junio y julio, llevó a cabo el Prode de la Copa América Brasil 2019 en el que participó una importante cantidad de colaboradores y los ganadores recibieron grandes premios.

El fomento a actividades de running también es parte de estas iniciativas. El Enel Running Team participa de las maratones que se organizan a lo largo de los años, a las que los participantes pueden inscribirse sin cargo. Cuenta con un servicio exclusivo de entrega de kits personalizados previo a la carrera; y para mayor comodidad de los corredores, dispone de un lugar físico durante el evento donde pueden guardar sus pertenencias, hidratarse de forma adecuada y recibir el asesoramiento de un profesor de educación física para hacer el precalentamiento y la relajación post carrera.

Enel te cuida

Enel Argentina continúa con el programa integral para mejorar el clima laboral y disminuir el estrés de sus colaboradores mediante actividades *in company*. Son encuentros que propician momentos distendidos que cambian la rutina diaria y favorecen la interacción entre compañeros:



Central Dock Sud extendió la cobertura de la medicina prepaga a todo el grupo familiar para empleados fuera de convenio. A partir de 2019, gestionó el beneficio de contratar el servicio de medicina prepaga para todo el grupo familiar a costo de la empresa para el personal dentro de convenio con un descuento por debajo de mercado.

Otras iniciativas y beneficios



We Are Energy

- > **We Are Energy:** concurso dirigido a los hijos de los trabajadores de las empresas del Grupo en la Argentina. Da la oportunidad a chicos de entre 7 y 18 años de ganar una estadía en un campamento internacional de verano en Italia. Este año, participaron alrededor de 100 chicos y viajaron tres ganadores, que adquirieron conocimientos sobre tecnología, arte, ciencias, idiomas y deportes. Además, uno de los trabajos realizados en representación de Argentina consiguió una mención especial en la categoría "Storytelling"
- > **Reconocimientos por nacimiento o adopción, matrimonio y graduación:** mediante un obsequio.
- > **Reconocimiento por antigüedad:** a través de una remuneración adicional a la mensual.
- > **Otros beneficios:** Descuento en red de gimnasios, kits escolares, descuento en seguro de automotor y de vida, acceso a plan de vehículo Volkswagen, frutas *in company*, y cajas navideñas para compartir en familia, entre otros. También los empleados pueden comprar productos innovadores que comercializa Enel X en cuotas sin intereses descontados directamente en los recibos de haberes (por ejemplo, bicicletas y monopatines eléctricos).
- > **Apoyo económico con préstamos al personal a tasa 0% interés** con el fin de asistir a aquellos empleados que requieran de su apoyo ante una situación de apremio financiero.
- > **Becas:** para trabajadores e hijos de trabajadores de convenio otorgando un monto anual de dinero para su desarrollo, y para los hijos de trabajadores fuera de convenio se destina un monto anual en reconocimiento al mérito para que continúen sus estudios.

Remuneración

De acuerdo a la política de remuneraciones de cada Sociedad, en el marco de la política de Grupo, 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 demás 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 individuales.

Para la remuneración de los funcionarios y colaboradores se realiza un análisis de mercado, y esta es gestionada por la gerencia de Personas y Organización (PyO) con el aval de la Gerencia General.

Relaciones laborales y sindicales

Enel Argentina mantiene una relación fluida con los trabajadores y las diversas entidades gremiales que los representan, según el encuadre de que se trate. Busca conservar espacios de diálogo mediante los cuales puede concretar los objetivos y las políticas empresariales que se plantea, considerando el 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, todo en un marco de consideración mutua y paz social. En particular, respeta el derecho a la libertad sindical, que garantizan la Constitución Nacional y la legislación vigente en la materia.

Creación de Valor Compartido



En cumplimiento con la Estrategia de Sostenibilidad, las compañías que conforman Enel Argentina trabajan en conjunto con actores clave de la comunidad a partir de espacios de diálogo y acción, para crear juntos, y articuladamente, soluciones innovadoras a sus demandas y necesidades promoviendo una cultura de eficiencia energética y consumo responsable de la energía. En esta interacción también potenciamos capacidades detectadas, promoviendo el desarrollo de clusters productivos y contribuyendo a la educación de calidad en comunidades en situación de vulnerabilidad. Todas las acciones emprendidas contribuyen a los ODS en los cuales el Grupo ENEL hace foco y tiene comprometidas metas concretas de beneficiarios.



Creación de Valor Compartido

52.408 beneficiarios
47 proyectos



Valor para el país y los territorios

\$87.793 millones valor económico generado y **\$25.241** millones valor distribuido de Enel Argentina

Modelo de Creación de Valor Compartido

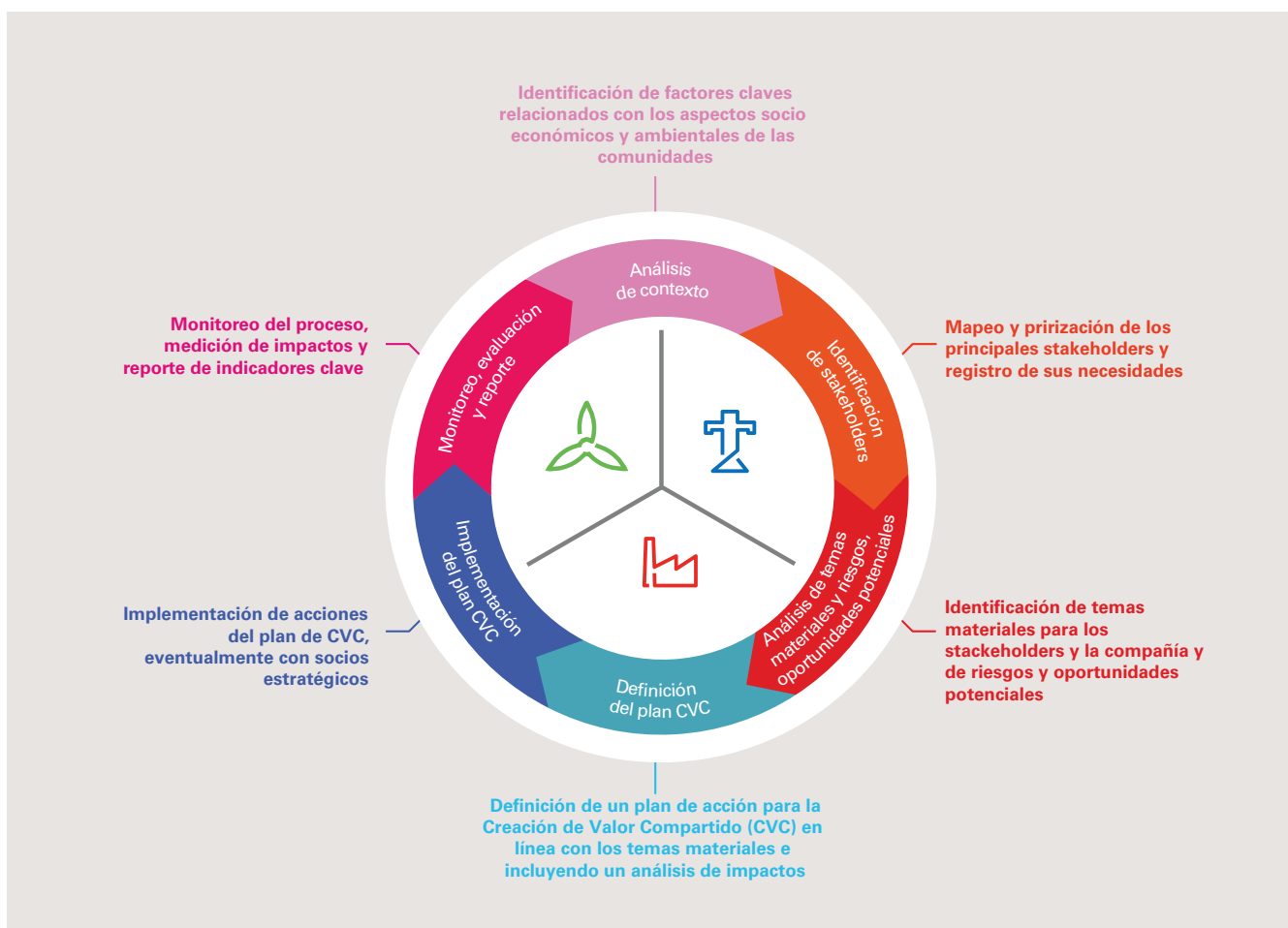
Enel Argentina orienta la gestión con las comunidades de su área de influencia hacia la Creación de Valor Compartido –CVC– en el mediano y largo plazo. De esta manera, procura dar respuesta a las necesidades que se presentan en su contexto, fomentando el desarrollo equitativo y mutuo con los grupos de interés, y buscando un equilibrio entre su desempeño económico, social y ambiental.

Así, se mantienen estrategias de relacionamiento permanente con las comunidades, líderes comunitarios y autoridades locales, orientadas a conocer sus necesidades, consolidar relaciones armónicas y de confianza, y promover la corresponsabilidad social. Además, se gestionan sus impactos y se buscan mitigar los riesgos derivados de sus operaciones a través de la implementación de proyectos de alto impacto, enfocados principalmente en la atención de las necesidades y prioridades sociales de su entorno operativo.

Las relaciones con las comunidades son guiadas por la Política de Creación de Valor Compartido y son responsabilidad de la Gerencia de Sostenibilidad con el soporte de diferentes áreas de las Compañías.

Para el desarrollo de programas e iniciativas, la Gerencia de Sostenibilidad organiza talleres y espacios de formación para planificar el Modelo CVC para las distintas compañías del Grupo involucradas en estas tareas. El objetivo es planificar estratégicamente la inversión social según los temas clave de cada Sociedad: Edesur, Enel Generación Costanera, Enel Generación Chocón, Enel X y Central Dock Sud. Asimismo, se realizan reuniones de seguimiento para monitorear los avances y medir el impacto y valor que genera en las comunidades locales.





Los planes de acción resultantes del modelo de Creación de Valor Compartido tienen como premisa fundamental llevar adelante relaciones responsables con la comunidad, siendo este un pilar del Plan Estratégico de Enel. En este sentido, Enel Argentina adopta una metodología de trabajo que involucra a los grupos de interés desde un enfoque de “innovación abierta” en el que la sostenibilidad, la innovación y la apertura al diálogo, ocupan un lugar central en la conformación de los vínculos.

En el año 2019 se validaron los resultados obtenidos durante 2018 reforzando iniciativas de relacionamiento con grupos de interés específicos; para el caso de Central Dock Sud en particular, se obtuvieron los niveles de satisfacción y prioridad de todos sus grupos de interés.

Por otra parte, desde Edesur, a partir del trabajo conjunto de las áreas de Sostenibilidad, Market, Infraestructura y Redes, Legales, se identificaron zonas de trabajo dentro del área de concesión y se diseñaron planes de acción específicos para mejorar la calidad de servicio y viabilizar obras de acuerdo con las particularidades y requerimientos específicos de la comunidad. El análisis de contexto socioambiental realizado permitió estrechar el lazo con la comunidad generando una sinergia de concientización en el uso seguro, eficiente y racional de la energía.

Aporte a la comunidad en números

La contribución de Enel Argentina a las comunidades locales parte de un trabajo conjunto con la cadena de valor y las alianzas con actores claves especialistas en diferentes ámbitos en los cuales el Grupo quiere impactar. Además, las compañías buscan involucrar a sus colaboradores para que sean participantes activos de la inversión social privada del Grupo, y desde el Programa de Cultura Interna, convertirlos en referentes y embajadores de la sostenibilidad.

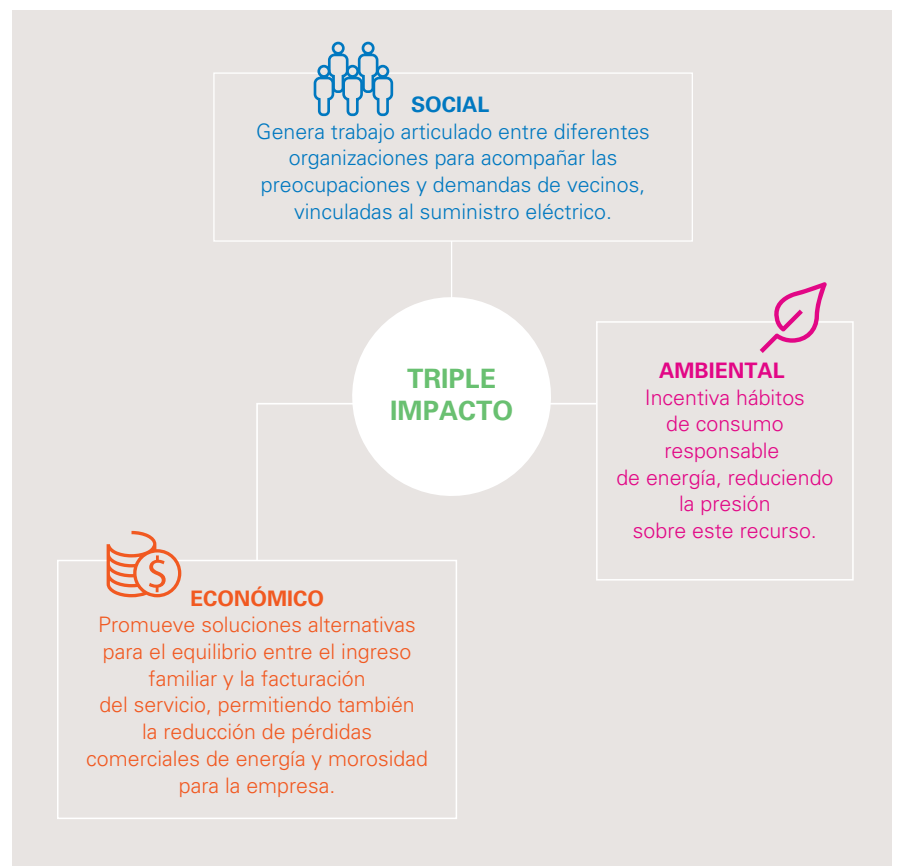
Así, durante 2019 Enel Argentina desarrolló acciones que responden a la Estrategia 2019-2021 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible con foco en el sector de energía, y se basan en tres líneas de acción: el desarrollo de las comunidades desde el suministro eléctrico, la eficiencia energética y la generación de oportunidades a través de la educación y la mejora de la infraestructura.



Programas de triple impacto con la comunidad

Somos Comunidad

A fin de que todas las personas accedan al suministro eléctrico en condiciones adecuadas y seguras, Enel Argentina ejecuta año a año nuevos proyectos a fin de alcanzar a quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad.



3.150

nuevos clientes accedieron a la red eléctrica

Energía que suma



Este Programa recibió evaluación de impacto

El Programa Energía que Suma desarrolla un plan de trabajo integral en áreas de vulnerabilidad social con el fin de construir soluciones sostenibles de acceso a la energía para familias de estas zonas, buscando también la sostenibilidad del servicio de distribución de la empresa. El Programa reúne diferentes proyectos de intervención educativa para el consumo responsable de energía y de eficiencia energética, acompañando acciones operativas y técnicas de la compañía.

Estas visitas sociales domiciliarias son realizadas por una ONG, con jóvenes de barrios vulnerables que son capacitados y contratados para el proyecto. En 2019 fueron contratados 30 jóvenes para este proyecto social.

Normalización de consumidores de energía en barrios vulnerables

Se realizaron más de 9.100 encuestas, en las que se identifican las principales problemáticas de las familias relacionadas con el servicio energético, las que sirven también de fuente de información para planificación de otros proyectos de intervención por parte de la distribuidora.

Las familias son sensibilizadas, mediante una interacción personalizada en su domicilio por parte de agentes sociales, para luego ser regularizadas como nuevos clientes registrados por los equipos operativos de Edesur. Por medio de la visita social reciben orientación sobre consumo responsable de energía, criterios de la tarifa social y otras informaciones relevantes para su nueva condición.

En 2019, 3.150 personas de distintos municipios de la Provincia de Buenos Aires y CABA se transformaron en nuevos clientes. Edesur brindó, además de la obra de instalación, orientación sobre el consumo responsable de energía, los criterios para el acceso a la tarifa social e información relevante para nuevos usuarios de la red, este acompañamiento redunda en mejores prácticas para el uso eléctrico, racional y responsable de la energía eléctrica.



976

nuevos clientes capacitados en barrios populares



Este año Edesur continuó trabajando junto a vecinos relocalizados por el Instituto de la Vivienda de la Ciudad de Buenos Aires (IVC), en el fortalecimiento de su vínculo con la compañía a través de talleres y encuentros.

El proyecto busca facilitar información a nuevos clientes sobre el acceso a la tarifa social, así como también en el uso seguro, eficiente y responsable de energía, con explicaciones prácticas que permite a los asistentes vivenciar, con instrumentos de medición, las diferentes cualidades de distintos tipos de lámparas que permiten distinguir y reconocer la iluminación eficiente de la que no lo es. En este marco también se promociona el conocimiento de nuevas tecnologías que aportan al ahorro de energía eléctrica e información sobre el consumo de electrodomésticos dando herramientas que ayuden a los participantes a la hora de recambio de electrodomésticos por otros más sustentables.

Esta alianza entre Edesur y el IVC contribuyó al acercamiento de 976 nuevos clientes de los barrios Papa Francisco (Módulos 95 y 97), Rodrigo Bueno y Villa 21/24, pudiendo no sólo comprender mejor sus necesidades sino también, mitigar el riesgo de inseguridad en las instalaciones de energía eléctrica.

Red de Liderazgo en el Barrio 2 de Abril

1.600

vecinos beneficiados



Durante 2019, Edesur trabajó para fortalecer la Red de Liderazgo del Barrio 2 de Abril, en el Municipio de Almirante Brown. El objetivo fue acompañar una obra de modernización de Edesur de la red de media tensión, manteniendo informada a la comunidad y dando respuesta a inquietudes generadas por la obra en marcha. En este contexto, se organizaron talleres sobre eficiencia y seguridad eléctrica, culminando con la participación en una intervención artística del Jardín comunitario "Unicornio Azul" mediante la pintura de un mural. La temática fue escogida de manera participativa por los vecinos, aportando materiales desde Enel para su realización y participando tres colaboradores voluntarios para acompañar el arte y la cultura en el barrio.

Además, el espacio generó sinergia entre vecinos, entidades barriales y educativas, quienes utilizaron esta Red como canal de difusión e intercambio, la misma sigue en funcionamiento a partir de interacciones por temas relacionados.

Esta acción refuerza el compromiso de Edesur con la comunidad y la búsqueda constante de eficiencia y calidad en el servicio, destacando que la metodología implementada permitió el desarrollo sin inconvenientes de la obra de modernización, beneficiando a 1.600 vecinos del Barrio 2 de Abril.

60

niños, niñas y madres beneficiadas

15

colaboradores voluntarios acompañaron al hogar

Acompañamiento a Casa M.A.N.U



Enel Generación Costanera continuó con las actividades de voluntariado con Casa M.A.N.U, un hogar convivencial para niños, niñas y madres positivos para VIH, en situación de abandono de persona. Aquí, siete colaboradores realizaron la adecuación eléctrica de las instalaciones del hogar, la colocación de luces de emergencia led y la reparación de un moto-generador de energía. Todo esto permitió el acceso seguro y la optimización del consumo de energía de la institución.

Iniciativas de voluntariado

Correcaminata solidaria



Otra iniciativa con la que hubo continuidad fue la participación de los colaboradores de la generadora en la Correcaminata solidaria que realiza anualmente Casa M.A.N.U para difundir, visibilizar y concientizar sobre el Día mundial del VIH, contando, además, con el patrocinio de Enel Argentina. En total fueron 8 los corredores que participaron en este desafío, afianzando aún más el vínculo con la institución.

30

voluntarios

Enel Argentina considera a la eficiencia energética un tema central y transversal en su accionar. Una mayor eficiencia, trae aparejada no sólo una reducción de costos asociados al consumo; sino también, beneficios en materia ambiental a partir del alivio de la presión sobre los recursos naturales utilizados para generarla; y por ende, una mayor calidad de vida de las personas.

Integración con la comunidad Villa El Chocón



Enel Generación el Chocón lleva adelante iniciativas que le permiten relacionarse y darse a conocer con la comunidad en la que opera. En este marco, emprendió la limpieza del lago artificial Exequiel Ramos Mexía en conjunto con el municipio de Confluencia y 30 voluntarios de la Escuela Secundaria CPEM N°9 de esa localidad.

Somos Energía

Adecuación eléctrica de clubes de barrio



Los clubes de barrio representan un espacio fundamental para la integración social de una comunidad a través de actividades deportivas, recreativas que llevan adelante, así como de contención social en los barrios vulnerables. En los últimos años, por la falta de recursos económicos muchos de ellos se vieron en dificultades para afrontar el pago de los servicios públicos, poniendo en riesgo su funcionamiento.

Conscientes de la importancia de su función, Edesur elaboró un plan de relacionamiento con clubes de barrio para buscar soluciones de manera conjunta. Así, llevó adelante la inspección de 12 clubes en contexto de vulnerabilidad, ubicados en diferentes barrios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, emprendiendo las primeras acciones que ya benefician a 400 personas:

- > Colocación de lámparas y plafones de led en el Club la Juventud de la Nueva Era (Nueva Pompeya).
- > Definición de obras necesarias para la adecuación de instalaciones del Club Villa Miraflores (Bajo Flores) para 2020.

Se espera seguir fortaleciendo durante el próximo año los vínculos con los clubes de barrio y continuar con el programa de adecuación en las instalaciones eléctricas, para que puedan hacer uso del servicio eléctrico de manera eficiente y segura.

Programa Puertas Abiertas

1.523

beneficiarios

53

instituciones



Para que los jóvenes conozcan el ciclo de la energía desde su generación hasta su distribución, las compañías abren sus puertas a instituciones educativas, fortaleciendo así el vínculo con la comunidad donde desarrollan sus actividades.

Durante todo el año, se realizaron visitas guiadas en todas las compañías de Enel Argentina. Colaboradores acompañan a los visitantes con una charla instructiva en la que se describen las principales características de generación de energía, y el funcionamiento de las centrales y de la distribuidora; sumado a ello se abordan temas para concientizar sobre el desarrollo sostenible y el uso eficiente, así como sobre el uso seguro de la energía.

En total participaron 53 instituciones de las visitas realizadas durante 2019 sumando más de 1500 personas:

<p>944 personas</p> <p>33 instituciones</p> <p>Enel Generación Costanera</p>	<p>456 personas</p> <p>11 instituciones</p> <p>Enel Generación El Chocón</p>	<p>114 personas</p> <p>8 instituciones</p> <p>Central Dock Sud</p>	<p>12 personas</p> <p>1 institución</p> <p>Edesur</p>
---	---	---	--

Dentro de las visitas, se organizaron cursos sobre distintas temáticas para los participantes. Entre ellos se destacan: curso de movilidad eléctrica; Entrevistas laborales y construcción de CV y taller de energías renovables con los alumnos de Villa El Chocón que visitaron Buenos Aires.

Por otro lado, alumnos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de La Plata visitaron las subestaciones Azopardo y Perito Moreno de Edesur, acompañados por el área técnica de Seguridad y Operaciones, la cual impartió una charla de seguridad sobre riesgos y zonas de acceso restringido.

Adecuación eléctrica Comedor Pequeños Gigantes



Las compañías del Grupo brindan soluciones para que instituciones con fines sociales, cuya labor contribuye directamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, accedan al suministro de energía de forma segura y eficiente, verificando y adecuando las instalaciones eléctricas.

La adecuación eléctrica del comedor Pequeños Gigantes, de Florencio Varela, fue otra iniciativa en la que Edesur acercó el suministro y el reacondicionamiento de las condiciones de seguridad de forma gratuita, contribuyendo a la reducción del consumo de energía con el consecuente beneficio en su facturación. Con este proyecto fueron acompañadas 100 personas de la comunidad, en su mayoría niños y niñas, cuyo espacio funciona no sólo como comedor comunitario, sino también como lugar de estudio y recreación para muchos de ellos.

Talleres de uso eficiente y responsable de energía

124

encuentros

2.155

personas beneficiadas



Programa con
continuidad

Durante 2019 Edesur continuó con los talleres orientados a la concientización sobre el uso responsable y eficiente de energía eléctrica llevados adelante en espacios comunitarios, a lo largo de 12 municipios y también de la Ciudad de Buenos Aires.

En estos espacios se brindó información a través de 124 encuentros a 2.155 personas de instituciones educativas, sociales y profesionales; buscando acompañar obras de inversión de Edesur o a los municipios críticos por razones de servicio.

En charlas teórico-prácticas e interactivas se abordaron las temáticas de sustentabilidad, energía convencionales y eficiencia energética, con foco en sensibilizar y transmitir herramientas concretas para el ahorro energético en hogares a través de acciones cotidianas, contribuyendo hacia mejoras específicas, se continuó con la entrega de lámparas LED para impulsar y motivar a sus clientes.

Energía por los chicos

3.355

niños y niñas participantes

93

encuentros

+100%

de crecimiento en cantidad de talleres dictados



Enel Argentina entiende que la educación en seguridad y cuidado debe comenzar en edades tempranas. Por eso, durante el año Edesur brindó talleres en espacios educativos dirigidos a niños y niñas de 5 a 12 años. De esta forma, busca concientizar sobre la importancia de prevenir accidentes con electricidad a través de encuentros lúdico-educativos sobre el uso eficiente, seguro y racional de energía, abordando los contenidos a partir de situaciones cotidianas en la vida de los chicos.

Se organizaron 93 talleres, duplicando la cantidad respecto de 2018 y acercando a más de 3.300 niños y niñas enseñanzas sobre el cuidado del ambiente y el desarrollo sostenible.

Taller de seguridad eléctrica

120

talleres de seguridad eléctrica

2.357

participantes



Para Enel Argentina la seguridad de sus clientes es lo principal, por lo que este año desarrolló nuevos talleres de concientización sobre nociones de seguridad eléctrica.

Participaron 2.357 personas adultas en 120 encuentros desarrollados por Edesur, donde se abordaron las temáticas de prevención de accidentes y peligros del uso indebido de la electricidad en instalaciones domiciliarias. Estos espacios de encuentro le permitieron responder consultas y escuchar inquietudes que colaboran en el fortalecimiento del vínculo con sus clientes y en la comunidad en la que operan.

Taller de transición energética – Energía por los jóvenes

11

escuelas paticipantes en el programa



En una alianza público-privada de Edesur con el Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires, se diseñó e implementó un taller de energías renovables con contenido teórico y práctico en los colegios secundarios técnicos de la Ciudad.

Este taller se compone de 6 horas cátedra y forma parte de la currícula del programa de estudio, otorgándose también un certificado oficial. En esta primera edición, participaron 150 alumnos, realizando actividades de armado de cargadores solares de celulares y luminarias solares en 11 escuelas técnicas de la ciudad.

150

alumnos

Litros de luz

1.628

personas beneficiarias



En alianza con la ONG Litros de Luz (Liter of Light), Edesur continúa acercando soluciones innovadoras en materia energética a las comunidades en contexto de vulnerabilidad. En este ciclo, participaron 13 colaboradores de Edesur que enseñaron cómo realizar la construcción de lámparas solares a las distintas comunidades. En este espacio, transformaron 409 lámparas de kerosene en una lámpara con bombilla de led, un panel solar, una batería y un circuito pre montado, a lo largo de 7 encuentros de los que resultaron 1.628 personas beneficiarias.

3.900

alumnos

156

docentes

100

colegios

Play Energy



Play Energy es una iniciativa educativa de Grupo Enel que tiene como objetivo acompañar a estudiantes y maestros en el conocimiento del recurso energético. Se propone participar a las escuelas presentando proyectos innovadores en materia energética, poniendo a disposición un kit educativo, un curso de capacitación docente y experiencias dentro de un aula digital donde pueden apreciarse desde autos eléctricos hasta hogares eficientes con electrodomésticos inteligentes.

La formación se lleva adelante con la metodología de educación STEM que integra ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas con las artes. Este enfoque resulta atractivo para instituciones educativas que buscan generar conciencia sobre el valor del recurso energético.

Durante 2019 se nombró proyecto ganador, el desarrollado por alumnos de la Escuela Técnica N° 17 Brigadier Gral. Don Cornelio Saavedra del Distrito Escolar 13, Parque Avellaneda. Su trabajo consistió en la instalación del “Cargador eólico escolar en lockers;” proponiendo fabricar lockers para el colegio que funcionen como cargadores de las baterías de los celulares a través de energía proveniente de fuentes eólicas y solares.

Además, en esta edición participaron más de 100 escuelas y un 30% más de alumnos respecto de la edición de 2018.



Somos Oportunidad

Enel Argentina tiene como uno de los ejes estratégicos el compromiso con el ser humano y la comunidad para seguir en el camino de empresa sostenible. Así, se crean alianzas con microempresas y escuelas técnicas que operan en el área de concesión y que forman especialistas vinculados al negocio de la energía. De este vínculo surgen, relaciones de valor para apoyar el desarrollo del mercado laboral relacionado al servicio eléctrico sumado a la generación de oportunidades.

Adecuación eléctrica Cooperativa El Correcamino



Este Programa recibió evaluación de impacto

Uno de los proyectos llevados adelante en materia de creación de valor compartido desde Edesur, fue la adecuación eléctrica de las instalaciones donde funciona la Cooperativa de Reciclaje El Correcamino, originada en 2001, cuyas tareas de reciclaje abarcan más de 20 tipos de residuos diferentes. Se trata de una iniciativa realizada en alianza con una empresa proveedora de la distribuidora en el marco del contrato de multiservicios y en cumplimiento del compromiso de sostenibilidad para proyectos sociales, asumido y comprometido por el proveedor al momento de la oferta.

Se trabajó a fin de poner la puesta en servicio de la máquina compactadora (papel, cartón y plástico) y trituradora (de acrílico y plástico) de residuos y así aumentar la capacidad del proceso de reciclaje, beneficiando a trabajadores y familias del lugar. Este acuerdo marcó el inicio de una relación con la compañía que continúa creciendo y fortaleciéndose.

	Coordinación e instalación eléctrica Pilar; medidor; tableros; tendido de cables
	Instalación Eléctrica -Operación Compactadora -Operación Trituradora
	Instalación Eléctrica General e iluminación Led Alta Potencia
	Adecuación eléctrica y emisión de DCI
	17 kw potencia instalada Con posibilidad de aumentar a 30kw en un futuro

43

familias beneficiadas directamente

Así a través de un trabajo de coordinación se logró el 100% de acceso al suministro de la Cooperativa, antes con acceso nulo, a través de la instalación eléctrica trifásica para sus máquinas, la construcción del pilar exterior para albergar al medidor, la realización de instalación eléctrica interna monofásica e iluminación y la certificación de instalaciones mediante el certificado de habilitación de instalaciones eléctrica (DCI) correspondiente.

Además de darle la bienvenida a un nuevo cliente regular del servicio de Edesur con cobrabilidad adecuada, la realización de esta iniciativa incluyó múltiples objetivos:

- > **1.** Potenciar a un grupo productivo de familias de recicladores urbanos.
- > **2.** Mejorar la calidad de vida de las familias a partir del aumento de ingreso y oportunidad de trabajo productivo.
- > **3.** Contribuir con el cuidado del medio ambiente y de la actividad de reciclaje en la zona urbana de Buenos Aires.
- > **4.** Aumentar el número de familias beneficiarias del proyecto.

En este sentido la intervención y acompañamiento de Edesur le permitió incrementar la capacidad de reciclado a la Cooperativa con un mayor valor de mercado, aumentando el ingreso de 43 familias ocupadas, estimando alcanzar un total de 100.



La historia de Ricardo “Coco” Niz

Ricardo “Coco” Niz estaba en situación de calle, pero logró cambiar su realidad y la de otros. Se organizó para fundar la Cooperativa de Reciclaje El Correcaminos, que procesa más de 2 toneladas de productos por día.

La cooperativa recibe papel, cartón, aluminio, plásticos y vidrio que retira de grandes empresas y organizaciones colaborando a cuidar el medio ambiente. Ricardo, presidente de la cooperativa, agradeció a Edesur y aprovechó para contar que la historia de todos los trabajadores de la cooperativa, al igual que la suya, es similar a la de muchos trabajadores que con esfuerzo y lucha salen adelante todos los días.

Agregó además que el trabajo de las cooperativas es vital para el desarrollo local, puesto que potencia la economía circular. “El modelo de las cooperativas es abierto y permite la participación de distintos actores de la cadena de valor”.

Talleres de electricidad Básica y Avanzada



Este Programa recibió evaluación de impacto

Con el fin de contribuir a la formación de calidad para la comunidad y el desarrollo de las personas para el mercado de trabajo en Argentina, Edesur elaboró un programa para clientes del área de concesión interesados en adquirir conocimientos, de electricidad básica y avanzada. Estos cursos fueron diseñados en conjunto con la Universidad Tecnológica Nacional encargada de dictarlos. Además, son ofrecidos por Edesur a la comunidad como una herramienta social de fortalecimiento de la empleabilidad.

Durante 2019, 134 beneficiarios fueron alcanzados por el programa, realizando un seguimiento de los egresados para convalidar los contenidos y la funcionalidad de este aporte para su inclusión laboral.

Capacitaciones a emprendedores

1.270

participantes
de capacitaciones



Edesur impulsa el desarrollo emprendedor de la Argentina ya que entiende que su participación es fundamental en contribución con el trabajo decente y el crecimiento económico local. Durante 2019, fue patrocinador de la Asociación de Emprendedores de Argentina (ASEA) en sus encuentros de formación a emprendedores del área de concesión de Edesur.

En este ámbito, se organizaron capacitaciones en los que participaron más de 1.200 personas. Tres espacios de diálogo donde Enel tuvo participación exclusiva en ellos con intervenciones desde distintas áreas del negocio como: Enel X, Procurement y Sostenibilidad, buscando transmitir información, actualización y especialización para los participantes, difundiendo las acciones con las que el grupo está trabajando para afrontar los nuevos desafíos y paradigmas que plantea el compromiso con el planeta.

Además, se acompañó en 17 encuentros Mujeres Emprendedoras, Segundo Tiempo (emprendedores +40) y Desayunos de Emprendedores.

24

alumnos y alumnas de Villa El Chocón conocieron Buenos Aires.



Viaje educativo a Buenos Aires



Enel Generación El Chocón continuó impulsando la iniciativa educativa en la cual se diseña y financia un viaje educativo y cultural para alumnos y alumnas del 4° año de la Escuela Secundaria de la Villa El Chocón. El objetivo es promover el desarrollo de los jóvenes y que puedan informarse sobre las oportunidades académicas y de desarrollo personal que se encuentran en la Ciudad. En este sentido se llevaron adelante visitas al Museo Etnográfico de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires; visita a la Universidad de Quilmes en la que se dictó además un taller de orientación vocacional; visita guiada al Congreso Nacional y a la casa Rosada.

Además, los alumnos realizaron una visita a la Central de Enel Generación Costanera en donde participaron de un taller de movilidad eléctrica y recorrieron edificios de interés como el Teatro Colón, El Planetario y el Museo de Antropología.

Ayuda económica para estudiantes



Durante 2019 se han otorgado 16 becas de estudio a alumnos secundarios del Instituto de Educación Técnica y Formación Profesional 13 de Julio, colegio técnico de CABA. El objetivo es contribuir al desarrollo y la finalización de los estudios de educación media para aquellos alumnos que, por razones económicas y con buen rendimiento académico, tengan dificultades en la continuidad de sus estudios regulares.

Por su parte, estas becas constituyen un programa que premia el esfuerzo del alumno y contribuye con los ODS 4 de Educación de Calidad y ODS 10 de Reducción de las Desigualdades, permitiendo el acceso a la educación de colectivos vulnerables. El programa pone de manifiesto la responsabilidad social de ENEL, mediante esta alianza direccionada a colaborar con la entidad y asegurar la educación calificada de jóvenes en situación de vulnerabilidad.

El proceso se da en el marco de un acuerdo de valor compartido firmado en el año 2018 entre Enel y el Instituto 13 de Julio, donde también se acuerda la realización de prácticas profesionalizantes con los alumnos que se encuentran cursando el último año del colegio secundario.

1.668

personas beneficiadas

Talleres de empleabilidad y emprendedurismo



Enel busca crear valor compartido vinculando a todos sus grupos de interés, por ello, teniendo en cuenta la red existente con proveedores y empresas, Edesur lleva adelante un programa de intermediación laboral para personas que se encuentran en la búsqueda de trabajo.

En este contexto, acompaña a jóvenes y emprendedores brindando talleres de empleabilidad y recibiendo sus currículums a fin de acercarlos a empresas aliadas. También, ofrece espacios donde se facilitan las pautas para diseñar un plan de negocio, servicios de tutoría y coaching entre otras herramientas de desarrollo personal y del negocio.

Plan de inserción laboral



En alianza con el Ministerio de Desarrollo Social, Edesur busca potenciar el acceso a una oportunidad de trabajo a partir de actividades de formación y desarrollo. Durante 2019 brindó una capacitación a 77 personas beneficiarias de planes sociales, a partir de trabajos de zanjeo y seguridad llevada a cabo en la localidad de Ezeiza en colaboración con una de las empresas contratistas de la compañía.



Somos Turismo Sostenible

Circuito turístico



Este Programa recibió evaluación de impacto

Para valorizar la riqueza y belleza natural del entorno de la central hidroeléctrica de El Chocón, se desarrolló un proyecto de turismo sostenible para ser inaugurado en el año 2020. Este consiste en el diseño de un circuito turístico, por parte de una ONG y aprobado por la Secretaría de Turismo del Municipio, que incluye el programa de visitas guiadas a la planta. Además, se contó con la participación de actores locales en un encuentro participativo para discutir sobre dicho tópico.

Esta iniciativa busca además, potenciar el desarrollo económico y turístico local; favorecer futuras inversiones orientadas a alentar el turismo de la zona y reforzar el área del lago, a fin de desalentar el uso del Río Limay como balneario.

En total, se estima que 2.300 habitantes son los beneficiarios de este proyecto, con quienes se espera fortalecer el vínculo existente, además de integrar la Central a toda la comunidad local.



964

trabajadores beneficiarios

Somos Actitud Verde

Las acciones sobre el ecosistema donde Enel desarrolla su actividad son también una prioridad a la hora de pensar su negocio de forma sostenible a lo largo del tiempo. Los programas que se enmarcan en "actitud verde" acompañan el cuidado de las operaciones de la compañía, al mismo tiempo en el que se contribuye con el ambiente y la sociedad.

Jardín Vertical



Enel Generación Costanera se ha comprometido con la conservación de la flora nativa de la Ciudad de Buenos Aires. Debido a su ubicación geográfica, lleva adelante acciones que contribuyan al ecosistema en el que se encuentra, como con la plantación de árboles de especies nativas en la Reserva Ecológica de Buenos Aires realizada durante 2018, este año se llevó a cabo la construcción de un jardín vertical en la central. Esta iniciativa fue producto de reconocer en el espacio de Enel Generación Costanera una oportunidad para visibilizar y comunicar la importancia del cuidado de la flora nativa en su fachada.

Hortalizas agroecológicas



Durante el año se concretó una alianza entre Enel Generación Costanera, Aramark (el proveedor del comedor) y la Universidad de Quilmes, con el fin de proveer verduras y frutas agroecológicas (libres de pesticidas) producidas por cooperativas familiares para el comedor de la planta durante 2020.

De esta manera la compañía propone un proyecto que crea valor compartido entre diferentes actores asociados a lo largo de su cadena de valor, promoviendo la alimentación saludable y la producción de trabajo dentro de la comunidad.

Programa de biodiversidad



Enel Generación Costanera en conjunto con el INTA han planificado un proyecto para la preservación de la zona ribereña donde se encuentra emplazada la planta.

La zona costera donde está ubicada Enel Generación Costanera se encuentra en un proceso de socavamiento producto de la erosión del río. Considerando el potencial riesgo de desmoronamiento en el área, se proyectó la plantación ornamental y autóctona a lo largo de 516 metros en la zona en cuestión, que contribuya no sólo a dar respuesta a este suceso, sino también a la preservación de la biodiversidad de la zona.

En consonancia con la flora de la Reserva Ecológica, se llevará a cabo durante 2020 la plantación de distintas especies destinadas a la captura de carbono, protección de costa y parche de biodiversidad para polinizadores y fauna local. Entre ellas se encuentran: timbó, sauce llorón, sauce criollo, pindó, ceibo y sauce americano, siendo este último el de mayor contribución a la protección costera.

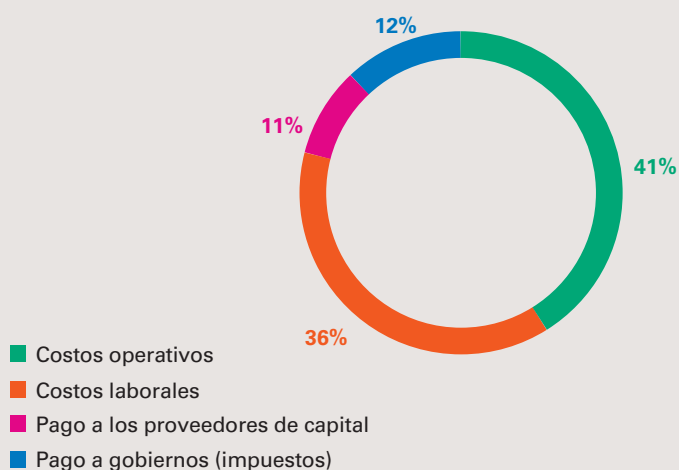


Valor para el país y los territorios³³

Durante el ejercicio 2019 Grupo Enel Argentina generó \$87.792 millones de pesos argentinos producto de sus operaciones de Edesur, Enel Generación Costanera, Enel Generación El Chocón, Enel X y Central Dock Sud. Mientras que el valor distribuido durante el mismo período fue:

(en millones de pesos) 2019	Argentina	Edesur	Enel Generación Costanera	Enel Generación El Chocón	Central Dock Sud	Enel X	Otras compañías
Valor Económico Generado (VEG)	87.793	3.040	12.764	4.247	7.742	–	–
Valor Económico Distribuido	25.241	17.973	3.089	2.697	1.090	51	341
Costos operativos	10.297	8.586	1.000	287	334	19	71
Costos laborales	9.157	7.116	1.387	157	313	32	152
Pago a los proveedores de capital	2.673	2.167	414	–	–	–	92
Pago a gobiernos (impuestos)	3.113	103	289	2.253	442	–	25
Valor Económico Retenido	62.552	45.067	9.675	1.549	6.652	51	341

Valor económico distribuido, por concepto



³³ Para más información sobre el contexto de operación de Enel Argentina en 2019 y su desempeño económico consultar las Memorias y Estados financieros de las Compañías, disponibles en www.enel.com.ar/es/inversores



Innovación y Digitalización

Enel es una red abierta a la innovación y transformación del sector. Busca seguir llevando energía cada vez a más personas, por lo que construir un liderazgo en el desarrollo de tecnología resulta un pilar fundamental para su alcance de manera sostenible en el largo plazo.



Inversión total en digitalización

\$512.000.689



Digitalización para un mejor servicio

\$271.922.224 en Inversión en digitalización de Market



Centrales digitalizadas

\$204.735.805 invertidos en digitalización



Digitalización en infraestructura y mantenimiento de la red

\$35.342.660 invertidos



Digitalización en la red

1.585 equipos de telemando instalados en total

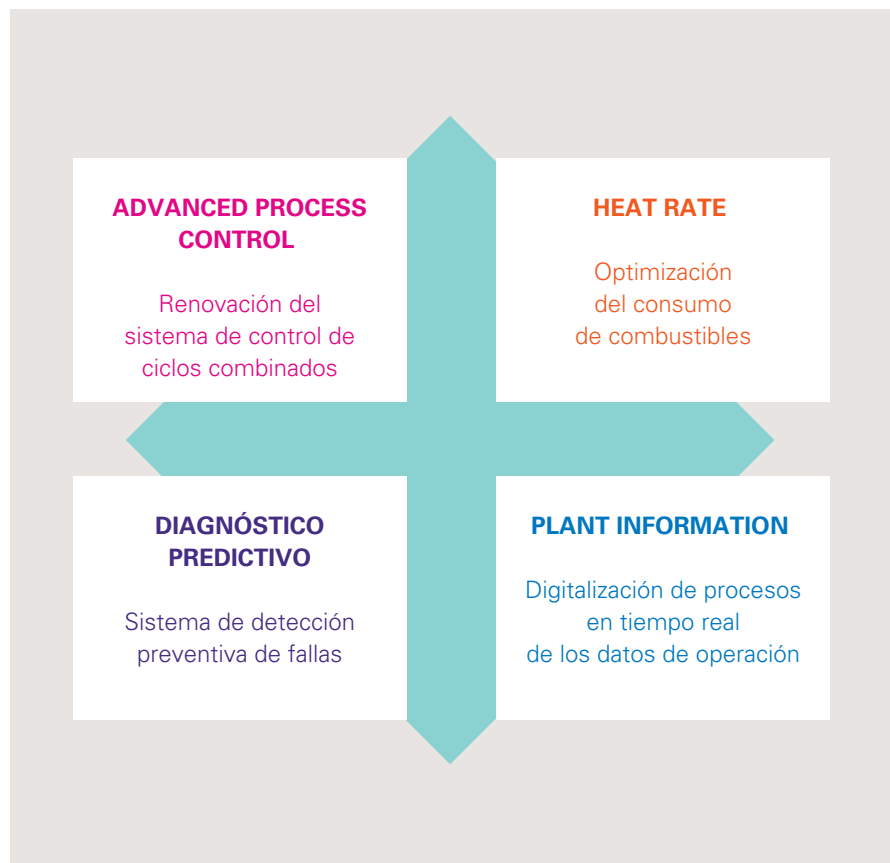
Digitalización en la red

Para Enel Argentina la innovación es el pilar y el desafío fundamental para lograr la sostenibilidad en el largo plazo. Lleva a cabo propuestas y soluciones para acompañar el desarrollo de nuevas tecnologías y abrir oportunidades desde un posicionamiento estratégico, en el cual se han definido la sostenibilidad y la innovación como facilitadores del negocio. La síntesis de estos dos conceptos se funde en una nueva concepción que dio origen al término "Innovability".

Innovation + Sustainability = Innovability

Centrales digitalizadas

Con foco en la eficiencia económica y ambiental Enel estableció la optimización de activos como una de sus prioridades estratégicas. Conscientes de que una infraestructura eléctrica robusta resulta fundamental para asegurar el crecimiento sostenible de las ciudades y la transición energética hacia energías limpias, las compañías buscan operar plantas de generación eléctrica digitalmente integradas a través de la innovación continua.



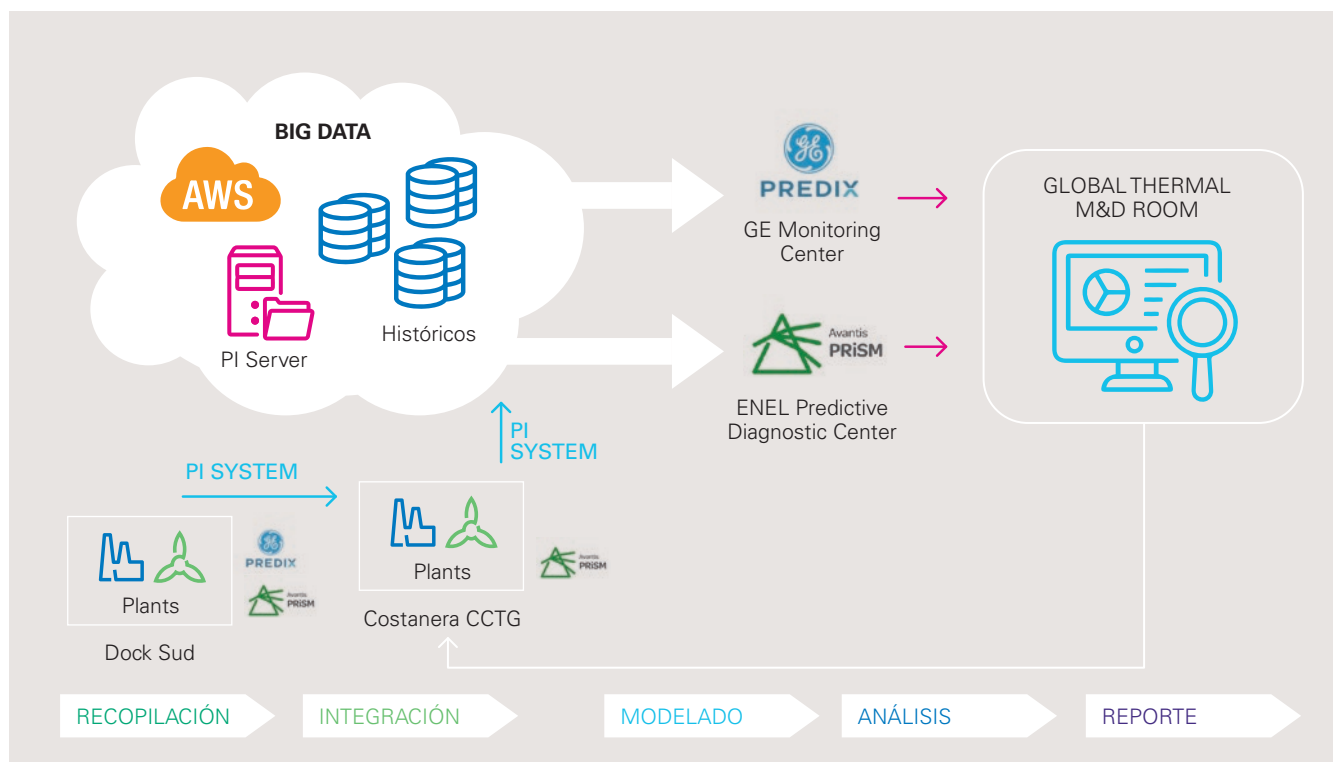
Digitalización de procesos

A lo largo de 2019 se implementaron en las generadoras térmicas una serie de programas de digitalización, junto con innovaciones en herramientas de gestión, que digitalizan los procesos al interior de la organización. Basado en la digitalización y re-thinking, estas mejoras no sólo buscan incrementar la eficiencia de la generación eléctrica, sino que también permiten dar respuesta a los principales desafíos actuales como la revolución tecnológica y la utilización eficiente de recursos disponibles.

Diagnóstico predictivo

Implementación en Enel Generación Costanera de un Diagnóstico Predictivo Remoto que permite generar alertas de mantenimiento en dispositivos de la planta de generación térmica a partir del monitoreo de los principales equipamientos que impactan altamente la disponibilidad. Esta mejora permite:

- > Reducir el tiempo de inactividad de la planta.
- > Optimizar la función de mantenimiento con reducción de costos
- > Prolongar la vida útil de los activos.



Digital Waste Management

Con el objetivo de mejorar la gestión de residuos y la trazabilidad dentro del área de las plantas de energía eléctrica, se comenzó el modelamiento de datos de gestión de residuos. Este permite mitigar los riesgos, asegurando una clasificación adecuada y consistente de los residuos producidos en la planta, llevando un control mediante un monitoreo constante de la cantidad y tiempo de almacenamiento de los residuos. La finalización de esta implementación está programada para el año 2020.

Heat Rate Management

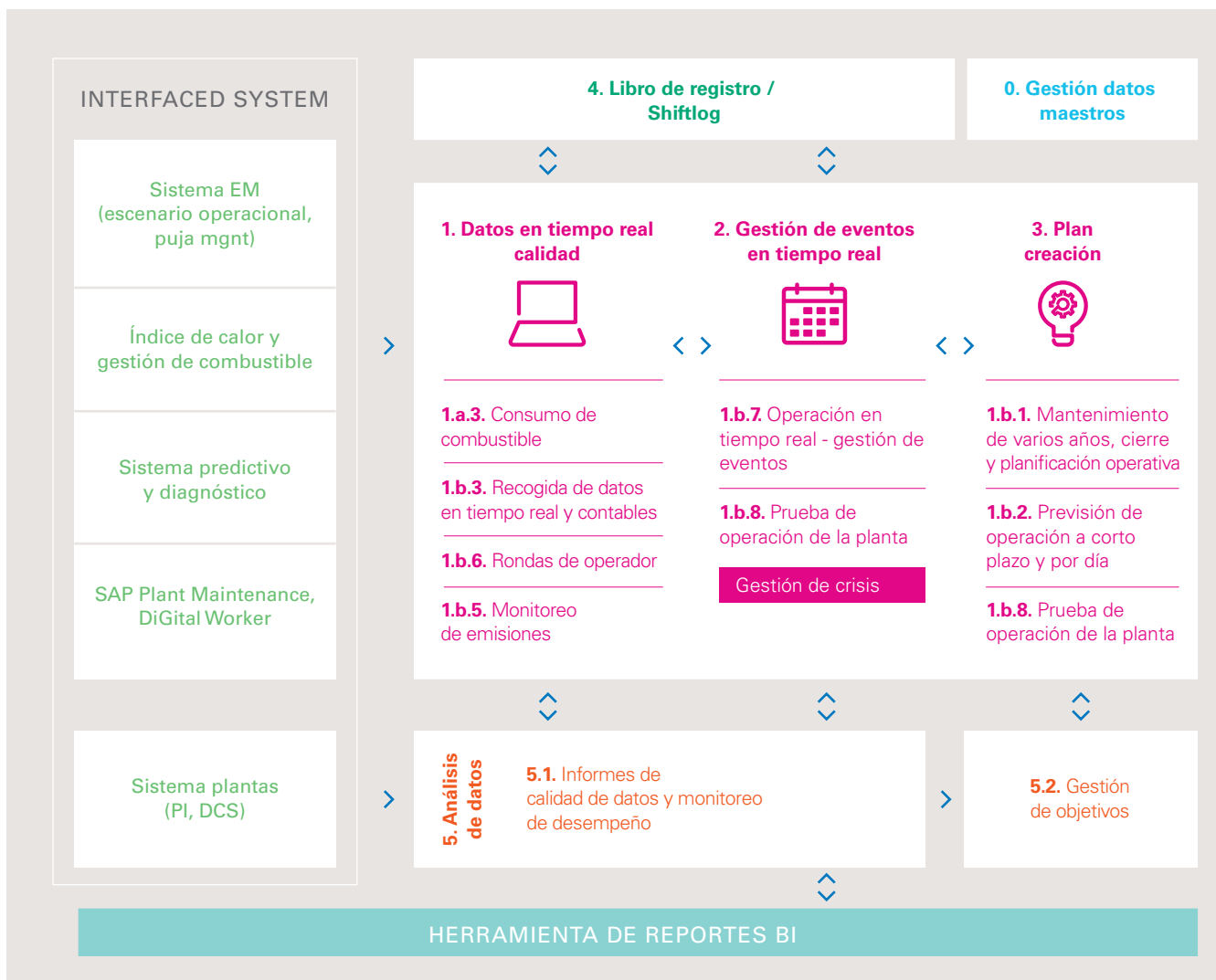
Se trata de una herramienta para análisis de balance energético en plantas implementada en Enel Generación Costanera y Central Dock Sud.

- > Optimización en el uso de combustible en plantas basados en los parámetros de operación de cada dispositivo.
- > Permite una mayor vida útil de los activos al optimizar el uso técnico de cada elemento.

Global Operation System

Se implementó tanto en Central Dock Sud como Enel Generación Costanera un sistema para gestión de la producción (GOS) con el fin de homogeneizar y mejorar globalmente las operaciones y procesos relacionados a las centrales térmicas. Éste reemplaza plataformas operativas actuales, permitiendo mayor integración y reporte de las operaciones:

- > Visión integrada del estado operativo de la producción.
- > Automatización del ingreso de información disminuyendo la operación manual.



InGEN

La implementación en Enel Generación El Chocón de esta plataforma, busca recopilar y difundir datos sobre generación, pérdidas, indisponibilidad y mantenimiento entre diferentes áreas de la empresa, concentrando toda la información en un único portal auditable con historial de datos. Su reemplazo de hojas de cálculo permite reducir la carga de trabajo y errores humanos, facilitando al mismo tiempo la transmisión de información entre áreas.

Digital Work Transformation

En Enel Generación Costanera se inició con la implementación de una serie de herramientas para la gestión diaria en plantas sobre dispositivos móviles con información e integración en línea, proyectando su finalización para 2022. Estas herramientas buscan:

- > Digitalizar los procesos de trabajo en planta como rondas de inspección de trabajos, certificaciones y otras.
- > Entregar información en línea e integrada con sistemas bases mejorando la toma de decisión.
- > Generar registros en línea y documentados optimizando los procesos de trabajo.

Advanced Process Control

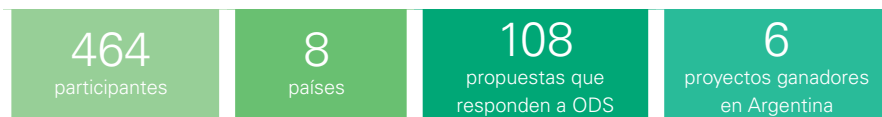
Con la implementación del Advances Process Control se buscó optimizar los procesos en Enel Generación Costanera y actualizar los sistemas de control para mejorar el margen y el rendimiento de la central. El objetivo de esta implementación fue llevar a una plataforma los sistemas de control para poder aplicarles herramientas y procesos de digitalización.

New Solutions

Se comenzaron a utilizar drones en la planta de Enel Generación Costanera para la inspección ocular en lugares de difícil acceso, la detección de puntos calientes y fugas de combustible, bajando la peligrosidad en lugares de acceso riesgoso. Se certificó al personal que será el responsable de las maniobras ante el INAC, Instituto Nacional de Aeronáutica Civil.



Programa Gxcellence



Con el objetivo de la mejora continua a partir de buenas prácticas compartidas, desde 2016 se lleva adelante el programa Gxcellence. Se trata de un programa que brinda la oportunidad de potenciar las ideas entre colaboradores de distintas áreas y contribuir a su mejora; en consecuencia trae contribuciones al clima laboral e incentiva la innovación constante en la compañía.

En esta ocasión participaron 464 personas provenientes de 8 países presentando soluciones para la mejora en el rendimiento, el medio ambiente y la seguridad. En total fueron 567 iniciativas evaluadas según su contribución a la transición energética y a la sostenibilidad, pilares estratégicos de Grupo Enel.

En la Argentina, seis proyectos fueron ganadores del programa, reconociendo en ellos un aporte sustancial en materia de innovación y soluciones creativas para las distintas áreas del proceso de generación de energía. Los ganadores fueron:

- > Mejores prácticas de Medioambiente | Automation Valve Neutralization Effluent Drain
- > Mejores prácticas Salud y Seguridad | Monitarization of vital parameters by means of a watch
- > Mejores prácticas en Eficiencia Operativa | Local Manufacturing fo excitatriz
- > Ideas innovativas Medioambiente | Bird Transfer System in CCII wáter outlet
- > Ideas innovativas Salud y Seguridad | Personal protection equipment 4.0
- > Ideas innovativas en Eficiencia Operativa | Replacement of spray nozzles for water evaporation



Digitalización para un mejor servicio

La innovación y actualización constante de la tecnología y los procesos en el trabajo es indispensable para lograr la mejora continua del servicio. En este sentido, Enel Argentina busca el desarrollo y la implementación de nuevas herramientas para la gestión de información y la eficiencia de las tareas diarias de sus colaboradores.

Atención comercial

Digitalización del cliente³⁴

El proceso de digitalización de Enel involucra fundamentalmente a los clientes, buscando la eficiencia operacional, la mejora de la gestión financiera y la mitigación de riesgos. Trabajando conjuntamente al interior de toda la compañía para dar soluciones integrales, desde el área de Market y Digital Solutions se desarrollaron distintas iniciativas basadas en esta estrategia digital.

Implementación E-factura

Edesur obtuvo la aprobación del ENRE (Ente Nacional Regulador de Electricidad) para la implementación de la factura electrónica. Ésto no sólo permite reducir costos sino también reducir el impacto ambiental. Además, se continúa trabajando en la digitalización de clientes a través de la migración a medios de pago digital y automáticos.



³⁴ Más información en Capítulo "Mejoras operativas para un servicio de calidad"

APP Edesur

Se desarrollaron e implementaron mejoras en funciones ofrecidas en la aplicación móvil de Edesur como:

- > Modificación del flujo de Login: Reducción de los datos solicitados al cliente al momento de registrarse
- > Unificación de las funcionalidades de botón de pago y reclamo por falta de suministro
- > Rediseño del trámite consulta de electrodependientes
- > Reubicación del botón de pago dentro de la pantalla para mejor visibilización

Digitalización en procesos internos

Implementación de eOrder



Con el objetivo de gestionar y optimizar los tiempos de trabajo de campo en el proceso de corte y reposición dentro de las actividades Network Commercial Operation, se llevó a cabo la implementación de eOrder. Esta herramienta trajo una reconfiguración y optimización del proceso, involucrando a personas de distintas áreas de Edesur: Market, Global Digital Solutions, Infraestructura y Redes, Salud y Seguridad Ocupacional.

De esta forma, Edesur se suma a la digitalización global, incorporando la misma solución que utiliza el resto de Enel, haciendo más eficiente el proceso de corte y reposición del servicio a partir de:

- > Optimizar el trabajo en campo a través del planificador automático de tareas.
- > Visualizar y gestionar gráficamente la distribución de la carga de trabajo.
- > Contar con información georreferenciada en cada una de las instancias del trabajo.

Además, esta tecnología incorporó mejoras en la seguridad de trabajadores contando con:

- > La funcionalidad del autocontrol de los elementos de protección personal.
- > La funcionalidad del botón antipánico para avisar al área de Patrimoniales y activar el protocolo de seguridad del personal.

De esta forma la digitalización en la gestión de Edesur trae consigo una mejora en la calidad del servicio brindado, así como en el cuidado de colaboradores y la optimización de los tiempos de trabajo.

Proyecto Pangea

En el marco de la transformación digital, el proyecto Pangea busca la integración de nuevas tecnologías en los sistemas comerciales. Implementado a través de Edesur, permite mejorar la eficiencia y los procesos de facturación, recaudación y atención para los clientes T1 (Residenciales, Generales y Alumbrado Público).

Este proyecto trajo múltiples mejoras, permitiendo:

- > Contar con repositorio de datos únicos e integrados.
- > Contar con procesos documentados, reproducibles y auditables.
- > Optimizar tiempos, destinando más horas al análisis de la información.
- > Trabajar con personal capacitado.
- > Potenciar la capacidad de análisis del personal.
- > Utilizar herramientas worldclass alineadas con el estándar de Enel.
- > Contar con modelos sofisticados de datamining que permitan predecir con mayor exactitud la demanda de energía y potencia.

De esta forma, la digitalización de los procesos diarios de las operaciones del área comercial reduce la documentación impresa, traducándose en un menor impacto al medioambiente y permite mayor agilidad en la comunicación con el cliente a través de medios digitales.



Herramienta Business Intelligence y Business Analytics

La nueva herramienta puesta en práctica por Edesur permite la generación de tableros de información para la explotación de datos operativos y comerciales. Esta innovación trae consigo la posibilidad de gestionar de forma más eficiente indicadores claves para la toma de decisiones y, en consecuencia, un impacto positivo en el servicio de la distribuidora.

Tablero SIP

El tablero fue desarrollado para mejorar la integridad de los procesos de lectura y facturación de los clientes de medianas y altas demandas de electricidad. Se desarrolló integralmente en Argentina y permite tener en forma on-line el seguimiento de las lecturas de todos los planes tanto en terreno como teledidos. También permite ver el estatus de la facturación por plan en un KANBAN ejecutivo que hoy utiliza todo el comité país.



Año tras año la transformación acarreada por la digitalización de la industria eléctrica trae consigo no sólo mayores beneficios en materia de eficiencia y productividad, sino también desafíos sobre la seguridad de la información.

Mejora en los flujos de información

Proyecto Evolution for Energy (Evolución por la Energía)

Operar de forma integrada y coordinada es fundamental para las compañías de Enel por eso, se desarrolló el proyecto E4E cuyo objetivo fue llevar adelante una transformación empresarial y consolidación de la información de sus compañías, estableciendo un único repositorio transparente e integrado desde la visión de los usuarios de la planta.

Esta iniciativa estará vigente a partir del 2020 y está dirigida a todas las empresas de generación eléctrica del Grupo permitiendo a Enel Argentina operar de forma integrada haciendo uso de procesos de negocio estándar, mejores prácticas y sincronización de la información para una mejor gestión y resultados concretos. Asimismo, facilita un espacio colaborativo garantizando una visión única entre oficinas distribuidas y las centrales.

Reducción de un

15%

de impresiones en el primer
año de contrato

Nuevo Servicio de impresión

La incorporación de un nuevo servicio de impresión en Edesur trajo múltiples beneficios. Además de derivar en mejoras en términos de rendimiento, usabilidad y eficiencia medioambiental, derivó en mayor seguridad en el flujo de información.

Al tratarse de un sistema centralizado basado en una solución en la nube de acceso controlado, permite la mejor gestión de recursos y la reducción de fuga de información confidencial en documentos impresos. Asimismo, los usuarios que generan impresiones pueden hacerlo efectivo en cualquier dispositivo de la empresa al acercarse a él y autenticarse, trayendo practicidad y efectividad a las operaciones.



Ciberseguridad en las plantas de generación

La digitalización de los procesos en las centrales generadoras y su automatización, suman la exigencia de contar con mayores controles y mejoras progresivas en materia de ciberseguridad. En este sentido, durante 2019 se realizó la securización de los enlaces en las plantas térmicas, como así también la planta perimetral. Adicionalmente, sobre los sistemas de control se instaló software antimalware para protección de los sistemas.

Seguridad Industrial

- Instalación de software antimalware (antivirus)
- Instalación hardware concentrador aplicaciones de seguridad
- Políticas de control de acceso
- Procedimiento para la gestión de parches de seguridad
- Deshabilitar el uso de dispositivos extraíbles (USB) así como servicios o software no necesarios para la operación (Hardening)

Seguridad Perimetral en Planta

- Punto único y controlado de acceso de datos a planta (externos / Internos).
- Nuevo Equipamiento
- Segregación redes

Enlaces de comunicaciones

- Red Técnica aislada / segura
- Acceso controlado
- Inspección de tráfico para acceso al Data Center y Plantas de Enel

Por otra parte, con el objetivo de cumplir los estándares requeridos por el área de Cyber Seguridad, se realizaron cambios en el hardware y software de la red técnica de El Chocón y Arroyito. Además, se realizó la actualización del software SIGO, un desarrollo realizado con el propósito de registrar distintas variables o mediciones referidas a la generación de energía, niveles de embalse, horas de servicio e indisponibilidades, entre otros aspectos.



Seguridad de la Información

Concientización en seguridad de la información

Las personas son el principal activo de Enel y en este sentido, de vital importancia para la gestión de la seguridad de la información. La sensibilización y prevención es parte de las inducciones y los planes de formación de todos los colaboradores, así como las actividades sobre la temática con diferentes grupos de interés.

Con el fin de sensibilizar a los diversos grupos sobre la importancia de la privacidad y la seguridad de la información, se realizaron diferentes comunicaciones y actividades. Entre ellas:

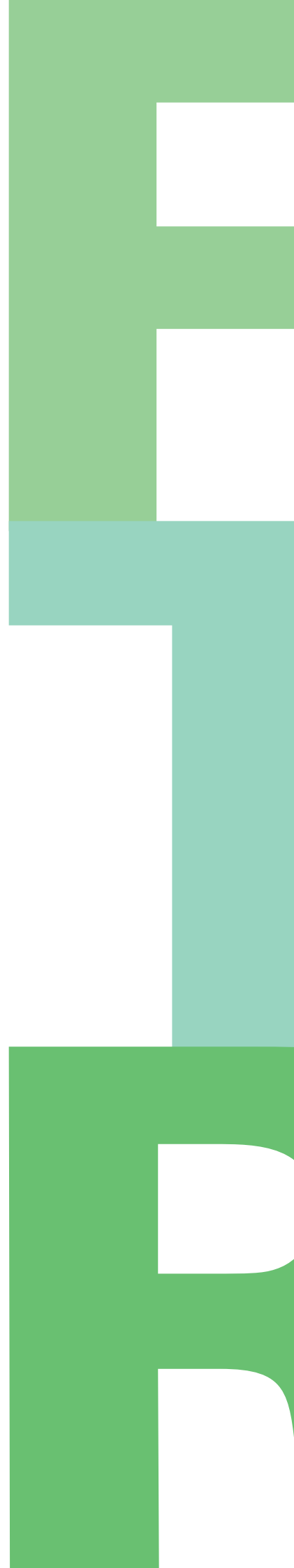
- > Instancias de inducción a personal ingresante.
- > Charla de concientización en seguridad de la información de la empresa y la vida personal.
- > Notificaciones mensuales a colaboradores vía correo electrónico interno: que proveen contenido informativo sobre distintos temas de seguridad de la información, así como también buenas prácticas.
- > Cartelería en la compañía.
- > Charla de concientización en seguridad de la información a Directorio de Edesur.
- > Participación en el Programa radial "Italiano y sus Negocios", convocados por la Camera di Commercio Italiana nella Repubblica Argentina, para conversar sobre "Seguridad de la Información y los Seguros de Riesgo en Ciberseguridad".
- > Colaboración en la charla sobre seguridad de la información y los seguros de riesgo en ciberseguridad para líderes de empresas en el Estudio Beccar Varela.
- > Presentación en el panel de Seguridad y Protección "¿Cuáles son las problemáticas comunes en materia de ciberseguridad que afrontan las infraestructuras críticas?" en el evento de Ciberseguridad en infraestructuras críticas organizado por la Consultora BDO.
- > Publicación de un caso "Cumplimiento de la Ley Argentina Nro. 27.275 – Derecho de Acceso a la Información Pública" dentro en la plataforma de ODS CEADS en respuesta a la contribución de Enel Argentina al ODS 16.³⁵



³⁵ <http://www.ods.ceads.org.ar/wp-content/uploads/2019/11/ODS-16-Edesur-2019.pdf>



3. LOS FUNDAMENTOS DE LA SOSTENIBILIDAD





Salud y seguridad ocupacional

Enel Argentina busca garantizar el cuidado de la salud y la seguridad a lo largo de toda su cadena de valor para así lograr el desarrollo de una infraestructura confiable protegiendo a todos los involucrados en el proceso. Para ello se perfeccionan de manera continua todas aquellas acciones que impactan en la vida de todas las personas que están presentes en sus operaciones.



Estrategia de Salud y Seguridad ocupacional

\$185.349.155

de inversión total en Salud y Seguridad



Gestión de la Salud y Seguridad del Grupo

64% de reducción de la tasa de accidentes entre 2014 y 2019



Gestión de emergencias

7 simulacros realizados en Enel Generación El Chocón



Seguridad de infraestructura

13.078 controles de entrega de instalaciones con la APP 5RO en Edesur



Salud y Seguridad en la cadena de valor

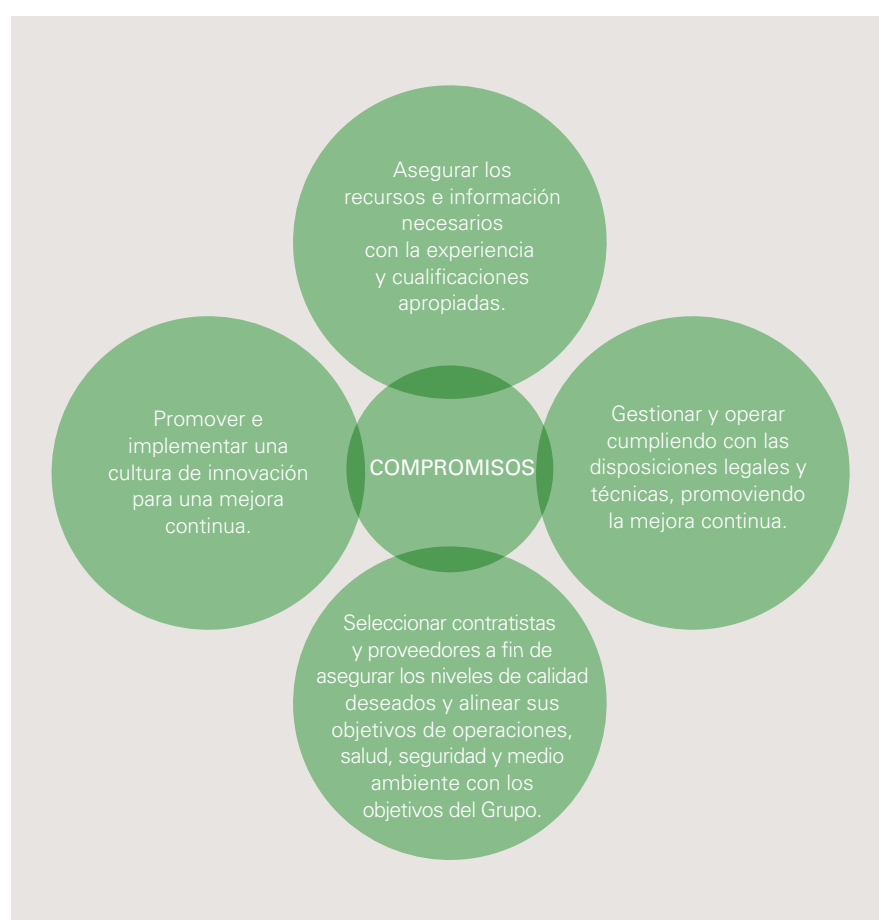
359 contratistas formados en salud y seguridad

103-2

103-3

Estrategia de Salud y Seguridad ocupacional

La seguridad de las personas es para el Grupo Enel un compromiso transversal y común a todas las compañías, por ello asume compromisos que involucran a todos los actores de su cadena de valor.



Salud y seguridad ocupacional

La inversión en equipamiento para todos los colaboradores que trabajan en las distintas compañías es fundamental para llevar adelante de forma segura su labor. Las empresas cuentan con estrictos procesos, políticas y equipamiento por puesto de trabajo teniendo en cuenta las especificaciones de la operación y de acuerdo con las normativas y legislaciones locales.



Todos los colaboradores cuentan con atención médica en el trabajo. En su ingreso se efectúa un primer examen de salud y luego, periódicos controles para la detección temprana de enfermedades relacionadas a su labor. En cada estudio que se realiza son tenidos en cuenta los riesgos a los que cada trabajador se expone según sus tareas, realizando un control de las patologías que pudieran aparecer. Además, en caso de ser detectadas enfermedades de gravedad – provenientes o no de la actividad laboral – médicos del trabajo realizan el seguimiento de cada caso.

Enel Generación Costanera y Enel Generación El Chocón cuentan con un servicio de consultorio que presta servicio y atención médica general como así también con asistencia de enfermería y primeros auxilios. Edesur cuenta con consultorios médicos y gabinete psicológico en los sectores principales de la compañía a disposición de sus colaboradores.

1.196

exámenes periódicos realizados a colaboradores de Edesur

Inversión total en Salud y Seguridad (en pesos)

	2019	2018
Enel Argentina ³⁶	185.349.155	60.597.013
Edesur	64.098.000	38.157.190
Enel Generación Costanera	101.976.590	17.669.140
Central Dock Sud	7.170.874	1.230.861
Enel Generación El Chocón	12.103.691	3.537.804

³⁶ No incluye a Enel X, dado que la sociedad fue constituida en 2018 y no cuenta con la información disponible.

Gestión de la Salud y Seguridad del Grupo

Comités de Salud y Seguridad



A fin de canalizar y resolver las inquietudes de sus colaboradores, la mayoría de las compañías de Enel Argentina cuentan con un Comité de seguridad³⁷. Para el caso de las generadoras, estos se encuentran conformados por representantes de los gremios asociados a la actividad de Enel, representantes de la empresa e integrantes del equipo de salud y seguridad laboral, todos ellos como asesores permanentes. En algunos casos, invitados no permanentes pueden asistir a los encuentros celebrados por el comité según el tema a tratar. En este sentido, Central Dock Sud y Generación Costanera efectúan reuniones mensuales con personal propio y sindicatos.

Además, en Enel Generación El Chocón se realizan reuniones trimestrales para analizar en forma continua la Gestión del Sistema de Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad. Allí se reúnen jefes de área, Gerente de HSEQ, Gerente General, incluyendo en ocasiones a colaboradores propios y contratistas con el objetivo de involucrarlos en la discusión sobre tópicos específicos de salud y seguridad.

Por su parte, Edesur cuenta con comités de seguridad que se llevan adelante en cada zona y se efectúan mensualmente, participando de ellos gerentes de la línea de negocio de Infraestructura y Redes, responsables de la zona de operación, colaboradores junto con sus representantes y contratistas. Por otro lado, posee también comités conjuntos sobre salud y seguridad.

A nivel país, el comité de Country Argentina se efectúa mensualmente con el Country Manager y todas las Líneas de negocio y Primera Línea. Allí se discuten temas relacionados a eventos específicos, casi accidentes, indicadores de seguridad y proyectos determinados surgidos desde Casa Matriz, y locales relativos a diferentes temáticas (Política de Stop Work; Safety Shadowing; Estándares de seguridad para contratistas, entre otros).

En materia de gestión, y con el objetivo de alcanzar nuevas metas que se traduzcan en bienestar y calidad de vida para los colaboradores de Enel Argentina, se realiza un monitoreo de cumplimiento de planes y programas de seguridad y salud ocupacional planteados anualmente. A partir de ello, se proponen acciones de mejora continua orientadas a resultados.

³⁷ Cada compañía tiene conformado su comité

17

inspecciones en Caminatas de Seguridad en Enel Generación El Chocón y Costanera

Certificación de Enel Generación El Chocón en

ISO 45001



La gestión en materia de salud y seguridad del Grupo Enel se encuentra definida por la matriz de riesgos de cada compañía, a partir de la cual se considera a los colaboradores y las tareas que desempeñan. Teniendo en cuenta esto se adoptan medidas de mitigación de riesgos indicadas para cada caso, a la vez de generar información sobre las acciones necesarias en materia de capacitación y formación. Además, la matriz de riesgos se revisa periódicamente tomando como base la información aportada por los informes de accidentes del periodo.



Sumado a ello, Edesur desarrolló una Instrucción Operativa ARPO (Análisis de Riesgo Pre-Operacional), la cual cuenta con anexos para cada una de las tareas, con la finalidad de que el encargado del trabajo realice un análisis de riesgo junto con los trabajadores que van a intervenir en la tarea y de esta forma poder tomar conocimiento de los riesgos propios de esa actividad a realizar, derivando en una forma segura de trabajo.

Además, cuenta con certificación en ISO 45001 sobre todos los procesos relacionados con esta materia, lo que asegura que la empresa adopta un sistema actualizado y certificado para gestionar la Seguridad y Salud de sus trabajadores. Esta norma internacional reemplaza a la reconocida OHSAS 18001; si bien esta nueva normativa tiene cambios en el modo de gestionar la seguridad dentro de la Compañía, uno de los más significativos es la participación de todos los empleados en la gestión de la Seguridad, redundado en la importancia de cómo la empresa involucra a sus colaboradores con el intercambio y el aprendizaje dentro de este ámbito, para ello se realizan actas de comités donde mensualmente se recogen las inquietudes en materia de Seguridad de cada una de las zonas de trabajo.

Enel Generación El Chocón cuenta con un sistema de gestión, centrado en la Política de calidad, seguridad y medioambiente de EGP (Enel Green Power), el cual se encuentra integrado y funciona bajo el principio de mejora continua, basada en riesgos y oportunidades. Todos los colaboradores y trabajadores contratistas involucrados en actividades realizadas en la generadora se encuentran alcanzados por este sistema, a partir del cual, se busca evitar cualquier tipo de condición insegura, incidentes y enfermedades relacionadas al ámbito laboral.

A lo largo del año 2019 se trabajó en la certificación de las normas ISO, logrando un paso más en la verificación de la calidad de los procesos, reemplazando la certificación OHSAS. Así, el sistema de gestión se certificó en la norma ISO 9001:2015; ISO 14001:2015; ISO 45001:2018 e ISO 37001:2016.

Por otro lado, Enel Generación Costanera certificó su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional de acuerdo a la norma OSHAS 18001:2007 y posee, al igual que el resto de las compañías, una matriz de evaluación de riesgos y peligros que se actualiza periódicamente. Su sistema de gestión tiene alcance a todos los procesos de la central, incluyendo trabajadores propios y contratistas.

En lo que respecta a Central Dock Sud, se estableció como objetivo para 2020 la recertificación de su Sistema Integrado de Gestión bajo la versión de la norma ISO 9001:2015 y 14001:2015. Asimismo, se espera certificar bajo la ISO 45001:2018 reemplazado la norma OHSAS 18001:2007.

38.957 inspecciones IPAL	1.344 inspecciones IPAL	4 auditorías internas y 2 externas
Edesur	Enel Generación Costanera	Enel Generación El Chocón

En correspondencia con la gestión de cada compañía y sus respectivas certificaciones, se llevaron a cabo auditorías de trabajo que verificaron el cumplimiento de las normativas y el correcto desempeño de los colaboradores y contratistas, mediante la metodología y parámetros de control de IPAL (Indicador de Prevención de Accidentes Laborales). Para el caso de Enel Generación El Chocón, se dejó de utilizar este último indicador, esperando para 2020 utilizar la aplicación HSEQ4U para el registro de inspecciones.

Durante 2019 se detuvieron

181

trabajos en Edesur por inconvenientes en las condiciones de seguridad en que se desarrollaban.

Política de Stop Work

En búsqueda de la seguridad de todos los trabajadores, Grupo Enel cuenta con una política de Stop Work, la cual contempla que cualquier persona, colaborador o contratista, puede detener una actividad en la que crea que exista un serio riesgo la salud humana, una inadecuada seguridad de los trabajadores y/o una probabilidad considerable de generar efectos significativos adversos sobre el medio ambiente. Asimismo, se encuentran a disposición canales de comunicación directa entre colaboradores, representantes gremiales, jefaturas locales y comités de zona para dialogar sobre estos temas.

Inversión total en vigilancia de la salud (en pesos)

	2019	2018
Enel Argentina	57.147.079	13.875.064
Edesur	47.760.000	7.129.396
Enel Generación Costanera	7.400.000	6.130.500
Central Dock Sud	1.087.207	227.150
Enel Generación El Chocón	899.872	386.000

Accidentabilidad

64%

de reducción de la tasa de accidentes entre 2014 y 2019



Índice de frecuencia:³⁸

Edesur disminuyó en un **39%** con respecto al año anterior, cerrando en **1.77** y su índice de gravedad³⁹ se redujo en un **55%** con respecto al del año anterior, concluyendo en **0.05**.

En el marco de la promoción de la salud y seguridad de las personas, Enel tiene como objetivo llegar a una cultura de **Cero Accidentes** en sus operaciones. En este marco, por segundo año consecutivo, tanto Enel Generación El Chocón como Enel Generación Costanera lograron la meta de cero accidentes de trabajo. Por su parte Edesur, registró 24 accidentes en 2019, siendo únicamente dos significativos (descargas eléctricas) y ninguno mortal.

Además, con el objetivo de generar mayor seguridad en el lugar de trabajo, Enel Generación El Chocón incorporó personal entrenado como rescatista en trabajos en altura y espacio confinado al área de Mantenimiento Mayores Programados, así como también el servicio de ambulancia con médico y enfermero durante todo el desarrollo de las actividades.

Esta central al igual que el resto de las centrales generadoras, cuenta con un Programa anual de Prevención y Control de Pérdidas Accidentales. Los jefes de área acompañados de un colaborador del área de HSEQ, realizan caminatas de seguridad con el fin de detectar desvíos en las recorridas para erradicar los accidentes y aumentar la eficiencia de todos los trabajos. Así, los desvíos detectados se vuelcan en un registro y luego se clasifican para su tratamiento.

En el transcurso del año, se realizaron diversas inspecciones y observaciones de trabajo, bajo el programa de Leadership for safety. Todas ellas orientadas a detectar posibles desvíos en procedimientos o estándares de trabajos.

³⁸ Cantidad de accidentes de personal propio y de empresas contratistas por cada millón de horas trabajadas.

³⁹ Cantidad de días perdidos por accidentes de personal propio y de empresas contratistas por cada mil horas trabajadas. Corresponde a Edesur.

Programa “Extra Checking on Site – EcoS”

Durante 2019 las compañías del Grupo continuaron con el programa “Extra Checking on Site – EcoS”. Se trata de visitas cruzadas que buscan reconocer aspectos en materia de prevención de accidentes a partir de la mirada de un tercero. En ellas se verifican el estado de los equipos de seguridad y los procesos establecidos ante situaciones de crisis.

En Edesur se continúa incrementando el número año tras año, llevando adelante 10 ECoS durante 2019.

Enel Generación El Chocón realizó 2 ECoS

Gestión de emergencias



La prevención de accidentes y la gestión de emergencias son aspectos fundamentales en materia de seguridad de las compañías. Por eso Enel Argentina cuenta con una Política de Gestión de Crisis e Incidentes, la cual establece un protocolo para la toma de decisiones en situaciones de crisis y los procedimientos para el manejo de todo evento que pueda afectar a la operación eléctrica.

Por otro lado, para la detección y comunicación de eventos se cuenta con un manual en cada central de las generadoras con la descripción de cada contingencia, el procedimiento a seguir y contactos de emergencia. Todos los planes de emergencia se encuentran publicados y a disposición del personal de las compañías.

Para el caso de Edesur, todos los edificios cuentan con su propio plan de emergencia en el que participan organismos gubernamentales en su evaluación. Actualmente la compañía se encuentra trabajando en un nuevo procedimiento más integral y contemple un mayor número de contingencias, y también modificar la matriz de actuación ante estos eventos.

Por su parte, Enel Generación Costanera posee dos grandes planes de contingencia para emergencias, desarrollados a partir de requerimientos normativos. Estos son: Plan Nacional de Contingencias requerido por Ordenanza de Prefectura Naval Argentina N°8/98 y el Plan de Autoprotección requerido por el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires a través de Ley N°5920/17.

2

simulacros realizados en Enel Generación Costanera

561

trabajadores propios y contratistas realizaron un simulacro de emergencia

Simulacros



Las compañías buscan estar preparada para casos de crisis en sus establecimientos, involucrando a todo el personal para poder actuar con efectividad. En este sentido llevan adelante simulacros de emergencia en todos sus establecimientos.

Este año se realizaron los simulacros y evaluaciones en todos los edificios de Edesur (22 edificios de las zonas técnicas, comerciales y agencias comerciales). Estas prácticas, además de ser un requerimiento legal, preparan al personal para una respuesta sistemática ante situaciones de emergencia.

Además, se efectuó el mantenimiento preventivo en subestaciones de todos los sistemas de incendios, respondiendo en todos los eventos del año de forma adecuada para mitigar los mismos. Actualmente se encuentra en curso obras de mejora de los sistemas de detección y extinción en las Subestaciones Ezeiza TR 13, SE Reconquista, SE Puesto Roca.

Todos los planes de emergencia desarrollados son presentados ante Defensa Civil para su aprobación, además de participar entes policiales, bomberos y defensa civil al momento del simulacro. En Enel Generación El Chocón se llevan a cabo sistemáticamente capacitaciones al personal de Gendarmería Nacional junto a un operador de la central, con el objetivo de que los mismos puedan actuar de forma segura y eficiente, ante alguna eventual emergencia tanto en Central Chocón como en Central Arroyito.

Inversión total en mantenimiento, protección contra incendios y otros (en pesos)

	2019	2018
Enel Argentina	59.257.810	10.048.945
Edesur	5.513.000	9.631.453
Enel Generación Costanera	50.815.890 ⁴⁰	858.070
Central Dock Sud	783.107	259.680
Enel Generación El Chocón	2.145.813	157.812

40 En 2019 se realizó la puesta en valor y mejoras al sistema de incendio de la planta

En lo que a Enel Generación Costanera respecta, durante 2019 se efectuaron dos simulacros de emergencia, contemplando la evacuación de todo el personal presente en la plata y de los edificios administrativos respectivamente. Además, durante el mantenimiento del ciclo combinado N° 2 se realizaron dos simulacros de rescate, uno relacionado con trabajos en altura, y el otro en espacio confinado involucrando tanto a personal propio como contratista, quienes debieron evacuar la supuesta zona afectada.

Entre otras tareas preventivas que desarrolla Enel Argentina, se destacan:

- > Recarga de todos los extinguidores instalados en edificios y subestaciones.
- > Mantenimiento y pruebas de los sistemas de detección y detección + extinción en las 67 subestaciones y en 12 edificios donde desarrolla su actividad el personal de Edesur.
- > Mantenimiento preventivo y correctivo tanto del sistema contra incendio como de los matafuegos ubicados en todos los edificios.

Desarrollo de una cultura de salud y seguridad

El estilo de vida saludable y seguro son prioridad para Enel buscando acompañar e incentivar a sus colaboradores a adoptar buenas prácticas en el ámbito laboral.



Todas las compañías planifican y llevan adelante durante todo el año actividades e iniciativas de concientización y prevención de enfermedades persiguiendo una serie de objetivos.



Lograr la detección precoz de problemas de salud y hacer la correspondiente derivación para el tratamiento oportuno, reduciendo las complicaciones médicas al facilitar un tratamiento temprano.



Promover la toma de conciencia del personal respecto de medidas preventivas y modificación de hábitos para preservar la salud y extender al personal contratista la concientización.



Incrementar la calidad de vida dentro y fuera de la organización, reduciendo los niveles de ausentismo y la rotación laboral como consecuencia.

Programas de promoción y cuidado de la salud

Todas las compañías del Grupo, en el marco del Programa "Enel te cuida"⁴¹, planifican anualmente y llevan adelante iniciativas que tienen como fundamento el cuidado de la salud. Además, se desarrollan diferentes iniciativas en todas las compañías acompañando a colaboradores en los diferentes momentos de su vida.

Campañas de vacunación antigripal y antitetánica	Campaña colecta de sangre	Prevención de enfermedades cardiovasculares	Prevención del riesgo ergonómico y auditorías en puestos de trabajo
Programa nutricional y de vida saludable con atención de nutricionista en consultorio	Prevención de afecciones oculares	Prevención de hipoacusia inducida por ruido	Programa de prevención y manejo del estrés
Programa de prevención de afecciones prostáticas	Prevención de afecciones metabólicas-diabetes	Prevención de enfermedades osteomusculares	Programa de prevención de afecciones ginecológicas

Evaluaciones médicas preventivas

1.614

exámenes preventivos realizados

Un proyecto llevado adelante en Enel Generación Costanera es el Programa de Evaluaciones Médicas Preventivas, el cual tiene como objetivo concientizar al personal sobre los riesgos que diversas afecciones generan en la salud psicofísica, además de detectar a quienes se encuentran afectados por estas problemáticas. En total durante 2019 se realizaron 1614 exámenes preventivos de control al personal contratista que ingresa por primera vez a la planta, los mismos se realizan en el consultorio de la empresa.



⁴¹ Más información en Capítulo "Nuestras personas".

85

colaboradores participantes

Expo Salud 2019

En este marco, además, se llevó a cabo el programa de prevención "Expo-Salud", en el cual durante 2 jornadas diferentes especialistas capacitaron a colaboradores sobre aspectos nutricionales y vida saludable, atención dermatológica y masajes exprés. Además, se reparten folletos con información sobre temáticas relacionadas a la obesidad, tabaquismo, entre otras. Durante 2019 participaron 85 colaboradores de Enel Generación Costanera.



Reconocimiento de SEDRONAR

Este año Enel ha sido distinguida con la certificación por parte de la Secretaría de Políticas Integrales sobre Drogas de la Nación Argentina (SEDRONAR) por la elaboración de estrategias preventivas en el ámbito laboral a partir de un programa implementado por Edesur.

El "Programa en consumos problemáticos en el ámbito laboral" cuenta con un equipo interdisciplinario especializado en la temática, quienes desarrollan dos grandes pilares, uno destinado a la asistencia de los trabajadores que enfrentan problemas de consumo problemático a través de entrevistas de escucha, orientación y acompañamiento y otro reservado a la capacitación, sensibilización y concientización sobre el consumo en el ámbito laboral.

Además, la compañía realizó durante este año la publicación de la Instrucción Política de Alcohol y Drogas, presentándola a entidades gremiales y empresas contratistas.



Toda persona que desempeñe actividades en el Grupo Enel puede realizar consultas o participar de forma activa en el desarrollo y mejora del sistema de seguridad y salud. Además del fomento de su participación en instancias de comité, se difunden mensualmente: casos de accidentes del grupo, así como buenas prácticas y lecciones aprendidas a través de pequeñas reseñas.

Enel Generación El Chocón cuenta con una línea telefónica y correo electrónico para la comunicación directa y Edesur cuenta con toda la documentación relacionada a Salud y Seguridad publicada en su portal interno de consulta y a disposición de todo trabajador.

A fin de mantener informados a todas las personas que se encuentran trabajando en Enel Argentina, se realizan campañas de difusión mediante correo electrónico, carteleras en los espacios de trabajo, para los controles periódicos de salud, la adherencia a los programas que la compañía ofrece y políticas orientadas al cuidado en las centrales, además se extiende señalización en diferentes sectores sobre información respecto al nivel de ruido al cual se encuentran expuestos los trabajadores.

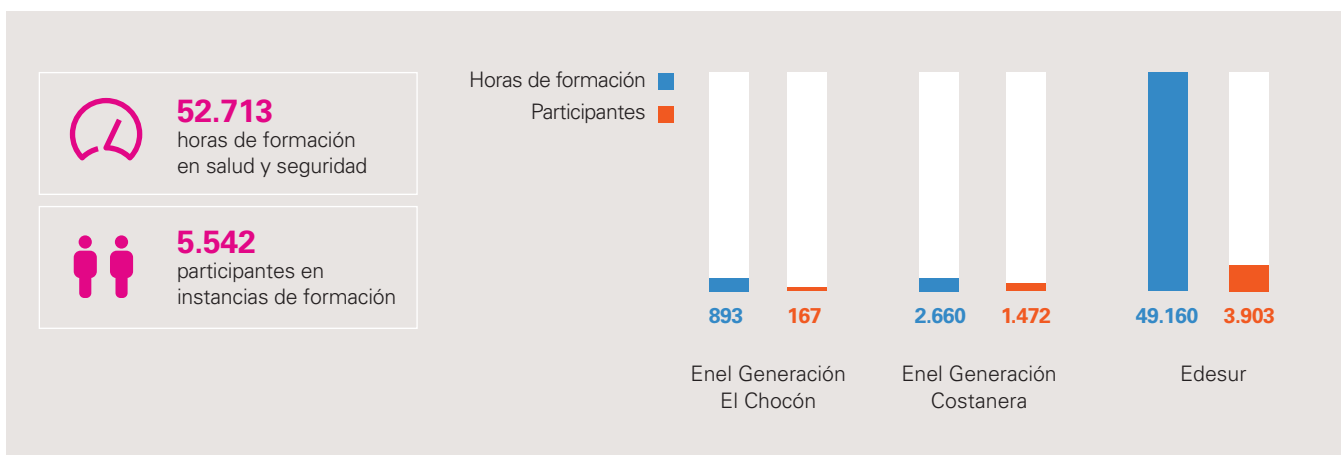
Enel fomenta año a año el desarrollo de una cultura de seguridad en todas sus compañías y a lo largo de toda su cadena de valor. Esto se ve reflejado por medio de la planificación de acciones sobre temas específicos, la creación de contenido y el compartir de buenas prácticas y lecciones aprendidas, buscando que colaboradores y contratistas puedan llevar a cabo su tarea en un contexto seguro y de responsabilidad compartida.

Desarrollo y formación



De acuerdo con su cargo y función, los colaboradores reciben una capacitación que es llevada adelante tanto por personal interno como externo y se pueden desarrollar dentro como fuera de las instalaciones lo que permite ampliar las experiencias. Las instancias de capacitación responden a homologaciones o requerimientos dentro de la Normativa Local y Nacional, de las políticas institucionales, así como de las necesidades y estrategias de seguridad de las compañías. Asimismo, se realiza un seguimiento constante mediante informes periódicos de monitoreo donde se constata el cumplimiento sobre la formación necesaria.

En este marco, durante 2019 se llevaron adelante diferentes instancias de encuentro y capacitación in situ y por fuera de las instalaciones locales, alcanzando un total de 3.903 asistentes a capacitaciones para Edesur, 167 para Enel Generación El Chocón y 1.472 para Enel Generación Costanera.





Shadowing⁴² Safety

Este año, supervisores acompañaron a especialistas de seguridad durante dos semanas para realizar inspecciones y participar de actividades propias del área. Durante 2019 se realizó especial foco en materia de seguridad, donde se implementó un programa de capacitación teórica en el Centro de Capacitación ROCA, a cargo de instructores de la UTN y especialistas de la empresa, que contempló conceptos de seguridad, investigación de accidentes, psicología laboral, normativa vigente y presentación de casos concretos para compartir experiencias. En total fueron 9 reuniones con la participación de 88 personas de todas las compañías.

En cuanto a la vivencia que propone este “Shadowing”, es la de compartir con dos tutores que acompañan a cada participante durante una semana completa para poder hacer experiencia de lo aprendido sobre seguridad en el día a día.

⁴² Para más información ver capítulo de “Nuestras personas” en este Informe

49.160

horas de formación

12,6

horas promedio de formación por trabajador

2.660

horas de formación

34

jornadas de capacitación

Edesur

Durante 2019 Edesur brindó capacitaciones técnicas a colaboradores para el mantenimiento y mejoras de la red. Entre ellos se destacan cursos sobre riesgos en el trabajo, manejo de maquinaria pesada y, primeros auxilios y RCP. Además, a fin de mitigar riesgos y basadas en experiencia pasada, fueron llevadas adelante instancias específicas para garantizar la seguridad en todo el espacio de trabajo:

- > Plan de Capacitación Específico para Personal Accidentado: Llevado adelante con el personal reincorporado luego de una baja por un accidente de trabajo.
- > Curso sobre trabajo y rescate en altura al personal contratista en campo de entrenamiento Roca de EDESUR.
- > Inspector 2.0: Programa con el objetivo de crear "Inspectores Multiplicadores" (personal de Salud y Seguridad y técnicos) con la capacidad de identificar los riesgos en las actividades y sus procesos de gestión.

Otras de las instancias de capacitación en esta compañía fueron sobre la APP 5RO (Aplicación 5 Reglas de Oro); espacios confinados; riesgo eléctrico, control de pérdidas; entre otros.

Enel Generación Costanera

Enel Generación Costanera realizó capacitaciones específicas que abordaron, principalmente, los temas de riesgo eléctrico para operadores, residuos con impactos ambientales, inducción a primeros auxilios y RCP y uso del Desfibrilador Externo Automático (DEA). Otras capacitaciones llevadas adelante que se destacan en materia técnica:

- > Riesgo químico
- > Ruido
- > Equipo de respiración autónomo
- > Espacio confinado
- > Trabajo en altura
- > Prevención de incendios y uso de extintores
- > Brigada de incendio

893

horas de formación

5,3

horas promedio de formación por trabajador

Enel Generación El Chocón

Enel Generación El Chocón capacitó a sus colaboradores sobre el manejo de maquinarias, trabajo en altura, normas y estándares. Se organizaron cursos de manejo -defensivo, espacio confinado, auditor SGRI (normas ISO) y operación segura de autoelevadores. También se llevaron adelante espacios de formación en primeros auxilios, RCP y manejo de desfibrilador automático.

Este proceso se realiza en el marco de un programa integral que tiene como objetivo la capacitación interna en situaciones o acciones inseguras; que se complementa con campañas de comunicación interna, y aprendizaje por medio de la plataforma virtual e-Ducation que proporciona conocimientos teóricos y prácticos, a través de casos reales, con el objeto de aumentar la sensibilidad y de estimular la participación de todos los empleados técnicos y operativos.

Los registros sobre situaciones de esta índole que deben ser reportadas y cuantificadas, son muy importantes porque permiten trabajar sobre ello y eliminar futuros riesgos. Near Miss⁴³ es otra de las herramientas que se suma a la prevención y al conocimiento de los colaboradores en materia de seguridad y multiplica las acciones que se llevan adelante.

Inversión total en entrenamiento e información preventiva (en pesos)

	2019	2018
Enel Argentina	8.614.940	3.939.937
Edesur	8.000.000	1.847.121
Enel Generación Costanera	260.700	698.200
Central Dock Sud	354.240	164.361
Enel Generación El Chocón	617.429	1.230.255



⁴³ Suceso imprevisto relacionado con el trabajo que no haya provocado un accidente o una enfermedad laboral o daños a la planta y/o al equipo, pero que pudiera haberlo hecho. En un incidente, es la interrupción fortuita de la cadena de eventos lo que impide que se produzcan daños o un accidente.

Seguridad de infraestructura e innovación tecnológica

El mantenimiento de la infraestructura y la innovación continua resulta un pilar fundamental a la hora de evaluar la excelencia del servicio eléctrico que se brinda.



Enel Generación Costanera

Dentro de la compañía se continúa con la compra de herramientas ergonómicas y aquellas destinadas para trabajos en altura, así como también la incorporación de elementos de protección dieléctrica. Sumado a ello se comenzó a realizar la puesta en valor del sistema fijo contra incendio de toda la planta, incorporando mejoras tecnológicas y ampliación del área protegida.

Además se llevó a cabo el Proyecto Global Peer Review, el cual tuvo como foco evaluar el desempeño de la Planta en materia de Salud y Seguridad. A partir de este proceso se elaboró un plan de acción para atender a los puntos identificados, tomando buenas prácticas para compartir con otras plantas.

Mejoras operativas y en instalaciones

Durante 2019 Enel Generación Costanera realizó el mantenimiento general del Ciclo Combinado N° 2 de la planta, incrementándose la presencia promedio de 320 trabajadores contratistas de 22 empresas.

Para llevar adelante este proceso de manera exitosa fue conformado el **Safety Moving Pool**, un grupo multidisciplinario con personal de la Unidad de Seguridad e Higiene y el Departamento de Operaciones, con el objetivo de dar apoyo a la seguridad, coordinar el trabajo con Jefes de Obra y responsables de Seguridad e Higiene de todas las empresas contratistas y evitar interferencias entre las distintas actividades, minimizando los riesgos del trabajo en planta, para ello, se realizaron reuniones semanales específicas para la parada correspondiente al mantenimiento.

988

controles de seguridad realizados



La Unidad de Higiene y Seguridad se centró en el control intensivo y constante de las actividades desarrolladas tanto por el personal propio como contratista, realizando 988 controles de seguridad, incluyendo la inspección de elementos, equipos de trabajo, áreas de trabajo, entre otras. Adicionalmente se realizaron capacitaciones in situ, especialmente al personal de operaciones de guardia rotativa, sobre temas de relevancia en materia de seguridad y salud.

En búsqueda de garantizar la seguridad de todos los presentes, durante esta etapa fue implementado un servicio de rescatistas con presencia permanente durante el total de la jornada, especializados en trabajos en altura y espacios confinados.

Edesur

Dentro de Edesur este año se llevó adelante el desarrollo y la implementación de herramientas que buscan garantizar la seguridad de colaboradores a partir de la eficientización de procesos y el uso de la tecnología.

- > **5 Reglas de Oro (APP 5RO):** Se continuó con el seguimiento de la implementación total de la aplicación referente a las cinco reglas de oro de seguridad eléctrica, comenzando su desembarco en contratistas para controlar la recepción de las instalaciones.
- > **Solución Digital eOrder⁴⁴:** implementada para gestionar el trabajo de campo permitiendo un mejor seguimiento de las tareas, con la visualización y la gestión de la carga de trabajo, la misma cuenta con información georreferenciada para un alto control. Se ha desarrollado en materia de seguridad una funcionalidad del autocontrol de los elementos de protección personal y un botón antipánico para dar aviso y activar el protocolo de seguridad del personal.

⁴⁴ Más información en Capítulo "Mejoras operativas para un servicio de calidad"

13.078

controles de entrega de instalaciones con la nueva APP 5RO

Materiales e Indumentaria de Seguridad

La calidad de la indumentaria y los materiales de trabajo son fundamentales para garantizar la seguridad de los colaboradores de Edesur en las tareas de mantenimiento de la red. En este sentido, durante 2019 se lanzaron las compras de la ropa ignífuga y elementos de seguridad para 2020 a través de la plataforma APPIA donde las áreas solicitantes describen sus necesidades de forma anticipada (plan de necesidades), para que las unidades de compras puedan convertirlas en planes de adquisición y permitir un eficiente y eficaz proceso, en este punto se ha solicitado mejoras para materiales e indumentarias, considerando:

- > Revisión y adecuación de las especificaciones de ropa ignífuga al nuevo diseño corporativo, sumándole además el requerimiento de la certificación bajo norma IRAM y la propiedad de antiestática.
- > Realización de mejoras en los requerimientos de seguridad en zapatos y botas de lluvia.
- > Diseño de arriostres para escalera y sistema de cortavientos, para garantizar estabilidad en casos de estructuras en estado subestándar.
- > Desarrollo de opciones de arneses totalmente ignífugos junto con proveedores.
- > Adquisición de herramientas cerámicas para realizar pruebas en operaciones de corte de tensión.
- > Nuevo equipamiento para detectar desperfectos o fugas en pértigas.

Adicionalmente se trabajó en el desarrollo de sistemas de anclaje y línea de vida en las subestaciones y barras de subestaciones, detectores de tensión en casco, y nuevos detectores de gases con agregado de un quinto gas.



Enel Generación El Chocón

Año tras año se llevan adelante mejoras en los estándares de seguridad de la generadora a partir del esfuerzo conjunto entre la Dirección de la compañía y todos sus colaboradores. Se destacan los principales trabajos:

- > Control de los Tableros Eléctricos y trabajos desarrollados por el área de mantenimiento para regularizar los sistemas de cierres de tableros eléctricos.
- > Incorporación de servicio de control, mantenimiento y gestión de anomalías en equipos de protección y detección ante incendio.
- > Colocación en los seis generadores, barandas perimetrales, para una mayor protección de los trabajadores al momento de realizar tareas en altura.
- > Colocación de cerco perimetral en Central Arroyito sobre coronamiento, evitando el ingreso de transeúntes a las instalaciones de la Central y sectores con riesgo de caída de altura.

Inversión total en infraestructura de seguridad (en pesos)

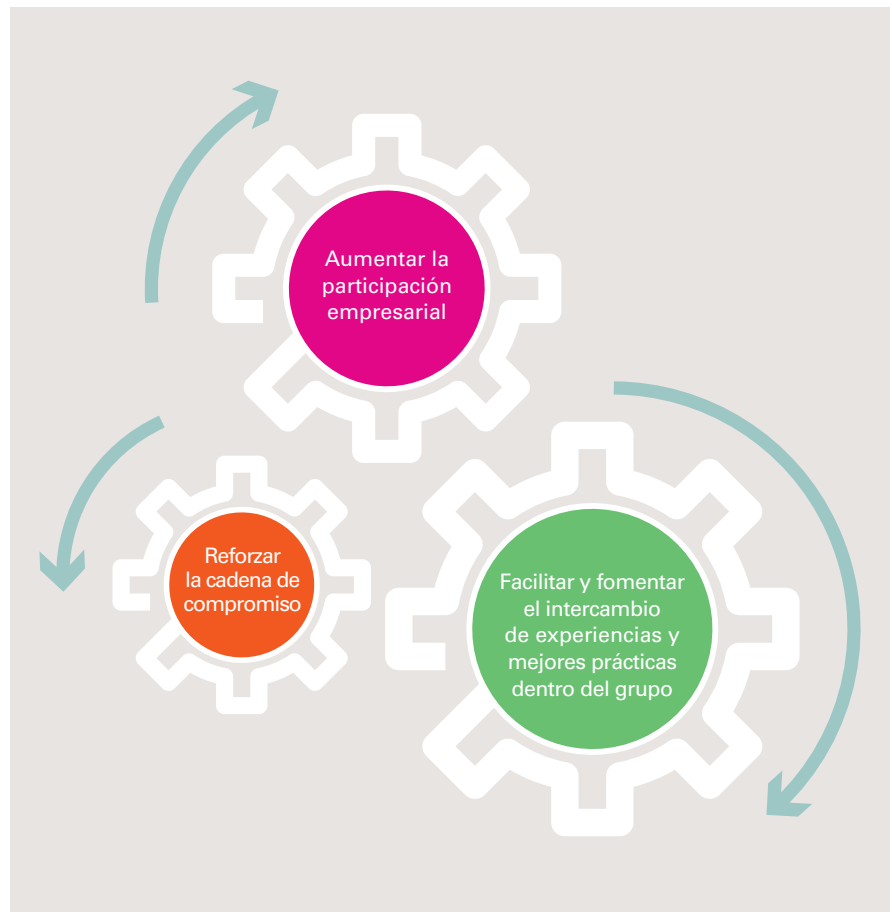
	2019	2018
Enel Argentina	54.765.577	16.330.136
Edesur	2.825.000	893.000
Enel Generación Costanera	43.500.000	14.040.000
Central Dock Sud	4.946.320	579.670
Enel Generación El Chocón	8.440.577	817.466



Salud y seguridad en la cadena de valor

El trabajo en materia de salud y seguridad a lo largo de la cadena de suministro que se desarrolla específicamente con contratistas, es tan importante como la labor a nivel interno. Fomentando el trabajo conjunto para incrementar la seguridad y eficiencia de todas las operaciones.

Este año Enel Argentina continuó con el proyecto SHE365 lanzado en 2018. En su versión SHE2.2019, con un plan global que observa y acompaña a todos los actores de Enel involucrados con la seguridad (Safety), salud (Health) y medioambiente (Environment), teniendo como foco de trabajo tres líneas principales:



Partnership for Safety

El 11 de noviembre de 2019, se llevó adelante el evento "Partnership for Safety" donde se destacó el trabajo realizado junto a los contratistas de todo el mundo.



De esta forma, se busca reforzar la cadena de compromiso para canalizar acciones en términos de prevención de lesiones graves y mortales, facilitar y fomentar el intercambio de experiencias que mancomuna esfuerzos en planes de prevención y potencia la sinergia de acciones individuales de todas las líneas de negocio. Aumentando la participación empresarial y su compromiso para seguir trabajando en la mejora de los estándares de seguridad de las empresas que trabajan con Enel Argentina.

En Edesur, se capacitaron en competencias blandas, técnicas y procesos 30 influencers en tema de seguridad (embajadores de la seguridad), incluidos 5 contratistas, que tienen el objetivo de diseminar la cultura de la seguridad apoyando a todos los colaboradores.

De los encuentros participaron más de 80 colaboradores en tres jornadas en las que estuvieron presentes directores de las líneas de negocio, principales contratistas, e instituciones y organismos de referencia a nivel nacional e internacional.

Desde Enel Argentina se sigue trabajando en la evaluación de proveedores en materia de salud y seguridad, complementando el procedimiento implementado.⁴⁵ El Contractor Safety Assessment consiste en la visita al contratista durante dos días en los que se lleva a cabo una evaluación sobre la salud y seguridad de los mismos, derivando en un plan de acción conjunto, creando una asociación sobre la seguridad (Safety Partnership). En Enel Generación Costanera se realizaron un total de 22 visitas a empresas contratistas realizando un seguimiento posterior de aquellas que obtuvieron un bajo puntaje.

Desde Enel Generación Costanera se realizan inspecciones mensuales a fin de verificar los requisitos establecidos por la normativa vigente y las políticas y estándares que tiene la compañía. En total se efectivizaron 861 controles durante la instancia "Safety Moving Pool" y en los casos de haberse relevado incumplimiento, fue realizado el seguimiento correspondiente.

En Edesur se realizaron 31 Assessments a todas las contratistas. Esta instancia se corresponde con una auditoría completa a todo el sistema de gestión de Salud y Seguridad de la empresa contratista, a partir de la cual son acompañados por la compañía dentro del programa Safety Support, que asiste a las empresas contratistas en materia de seguridad. Al igual que en las generadoras, se realizan inspecciones en terreno y obradores para detectar anomalías, derivando en planes de acción y en la sistematización de información sobre la cual se calcula un ranking sobre contratistas de acuerdo con su desempeño en materia de Seguridad Laboral (Safety Contract Index). Junto a empresas cuyo rendimiento sea bajo, se implementan actividades en el corto plazo en búsqueda de mejoras.

⁴⁵ Para más información ver capítulo de Cadena de suministro en este Informe.

Innovaciones en materia de acreditación de contratistas también se llevaron adelante desde Enel Generación el Chocón, incorporando la plataforma *Wise Follow* para su control. Se sumaron a las actividades de HSEQ, reuniones de gestión con los contratistas principales, donde se les mostró los objetivos del área y la importancia en su participación para el cumplimiento de éstos. Durante 2019 se realizaron 3 auditorías.

Comunidad y terceros

Al igual que la relevancia en los actores pertenecientes a la cadena de suministro, la comunidad y el resto de la cadena de valor de Enel también cobra importancia en materia de Seguridad. Además de las inspecciones sistemáticas y el mantenimiento periódico de las instalaciones que garantice su correcto funcionamiento, se llevan adelante iniciativas que acompañen la seguridad de la comunidad.

Durante 2019, en Enel Generación Costanera buscó desalentar las actividades de pesca en la zona de vertedero de la central a fin de evitar accidentes. Para ello se generaron medidas de seguridad y señalización, potenciando la concientización de los pescadores sobre el riesgo de ingresar al área cerca del vertedero. Esta iniciativa fue acompañada con la expedición de una ordenanza municipal por parte del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires la cual permite la colocación de cartelería en la zona.





Sostenibilidad en la cadena de valor

Enel Argentina tiene un gran compromiso con la calidad y la sostenibilidad de su servicio, que traslada a todas sus operaciones. Esto alcanza desde la eficiencia de sus instalaciones, sus equipos y también la cadena de suministros, buscando los mismos criterios en aquellas empresas que quieren convertirse en sus proveedores. Así, se aplican procedimientos transparentes y sistematizados por etapas donde se selecciona, evalúa y monitorea a las empresas con las que trabajan cada una de las compañías del Grupo.

	Modelo de gestión de proveedores	\$32.568 millones de compras de bienes y contrataciones
	Supplier journey: calificación y selección	232 proveedores recibieron información sobre políticas y procesos del Grupo en materia de corrupción
	Supplier journey: licitación y contratación	100% de los contratos incluyen cláusulas relativas a los derechos humanos
	Supplier journey: Supplier Performance Manager	Ningún fue identificado como empresa con impactos sociales y ambientales negativos significativos
	Formación e información	140 proveedores participantes del "Vendor Day"
	Compras de combustibles	\$5.600 millones de compras de combustible

Modelo de gestión de proveedores

85%

de los contratistas son de compras nacionales



50

nuevos proveedores

394

proveedores totales

En Enel, los procedimientos de adquisición tienen por objeto garantizar la calidad de los servicios con el máximo respeto por los principios de economía, eficacia y puntualidad. Cada procedimiento de adjudicación está diseñado para garantizar los fundamentos de libre competencia, igualdad de trato, no discriminación, transparencia. De esta forma, a través de un proceso sistematizado por etapas, se realiza un seguimiento de las compras de las compañías del Grupo.

Este proceso cumple con la Política Global de Aprovisionamiento cuyos pilares fundamentales atraviesan los criterios de protección de la salud y el medio ambiente, derechos humanos y la promoción del desarrollo sostenible. Además, con miras a la sostenibilidad ambiental dirigida a reducir el CO2, Enel Argentina promueve la innovación en todos sus procesos; desde Aprovisionamiento también se han puesto en marcha iniciativas para desarrollar las diversas fases en formato digital, tanto para su calificación y registro, como para la gestión de licitaciones y la emisión de contratos con sus proveedores.

Etapas del proceso de compras de Enel Argentina

1

Calificación

Se centra en hacer un análisis objetivo de las empresas proveedoras, mapeando sus puntos críticos e incentivando soluciones

2

Contratación

Proceso en el cual el contratista es informado de las obligaciones contractuales, valores y códigos de actuación que espera el Grupo Enel de parte de las empresas proveedoras.

3

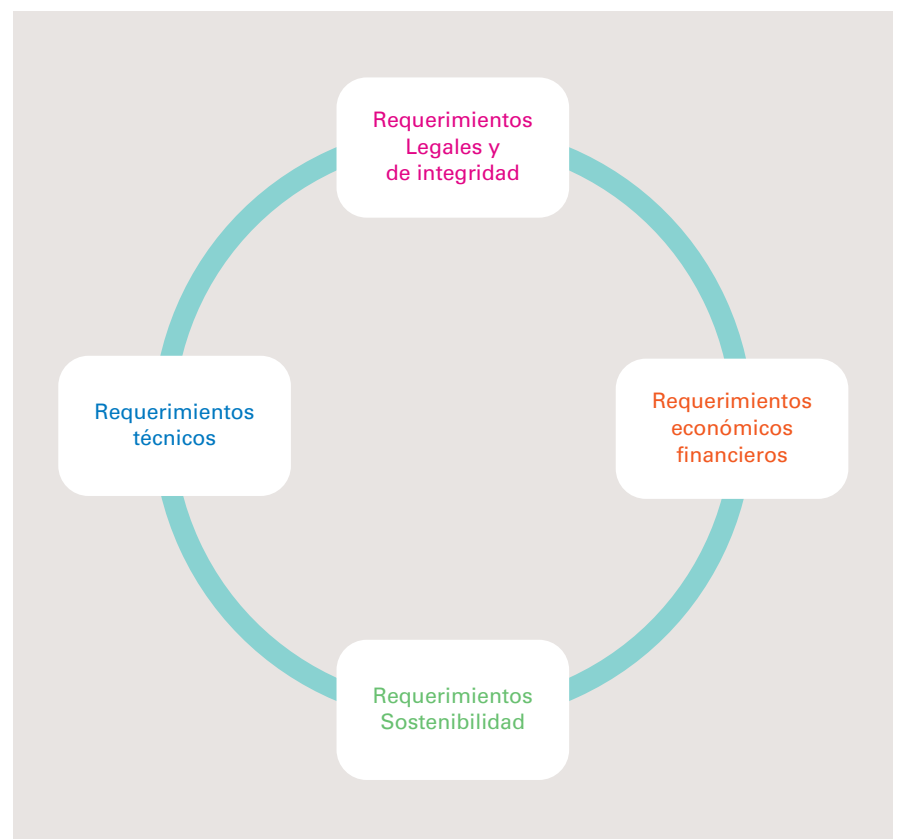
Supplier Performance Manager (SPM)

Se encarga de monitorear el cumplimiento en operación mediante evaluaciones objetivas, incentivando la mejora continua a través de procesos colaborativos y participativos.

103-2	103-3	205-1	205-2
308-1	401-1	407-1	408-1
409-1	412-1	414-1	414-2

Supplier journey: calificación y selección

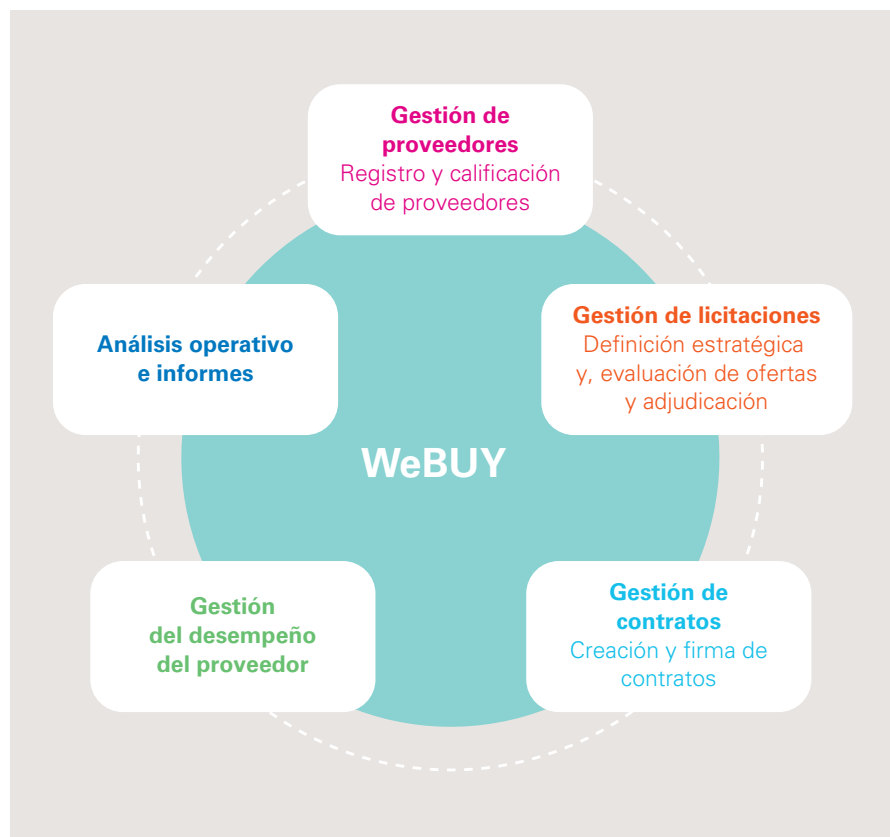
Los proveedores antes de ser adjudicados realizan un proceso de calificación el cual abarca diferentes aspectos y contenidos que para Enel Argentina son relevantes en lo relacionado a la cadena de suministro como: económicos, financieros, reputacionales y técnicos. La calificación del proveedor se basa en una encuesta objetiva y sistemática de información sobre ciertos indicadores relevantes para la sostenibilidad del negocio. Producto de la evaluación, se trabaja con proveedores en estos pilares a los cuales se le exige la certificación de normas técnicas y de calidad, sólidas bases financieras, respeto por los derechos humanos y la seguridad, así como la optimización de impactos medioambientales y sociales.



103-2	103-3	205-1	205-2	308-1	401-1
407-1	408-1	409-1	412-1	414-1	414-2

Para Enel, verificar el comportamiento y el desempeño de los proveedores durante la ejecución de los contratos, monitoreando su actividad en campo y su resultado con herramientas específicas, además de supervisar las operaciones, da muestras del compromiso que la compañía tiene en respetar y hacer respetar la calidad y la seguridad de los trabajos que realizan toda su cadena de valor.

En el marco de la estrategia de digitalización que se lleva adelante se ha desarrollado un nuevo sistema, WeBUY, es una nueva plataforma que permite hacer que el proceso de compra sea más rápido y eficiente. Así, se puede calificar y evaluar el desempeño de los proveedores, crear contratos y gestionar licitaciones desde un único sistema integrado, que facilita los procesos de adquisición y la presentación de documentos por los proveedores.



Durante el 2019 la implementación del sistema WeBuy involucró a la gestión de proveedores, complementándose en el próximo año su aplicación para los equipos de compras de la compañía.



103-2	103-3	205-1	205-2
308-1	401-1	407-1	408-1
409-1	412-1	414-1	414-2

Como parte del compromiso que lleva adelante el Grupo se incluyen requisitos de sostenibilidad, los mismos se han incorporado al proceso de calificación de las compañías de Enel Argentina profundizando año a año la medida. Esta modalidad se lleva adelante por medio de un cuestionario y el requerimiento de documentación, evaluando al proveedor en relación al cumplimiento de sus políticas y en aspectos de derechos humanos como: la inclusión y diversidad, protección y privacidad de los trabajadores, verificación de su cadena de suministro en relación con el trabajo infantil, trabajo forzado, así como del cuidado del entorno. En el caso de actividades consideradas de alto riesgo por la seguridad o el medioambiente, se adoptan otras medidas de mayor profundidad como la de auditar con una inspección *in situ* para verificar estos aspectos.

Para garantizar el respeto de los derechos humanos y el cumplimiento de las obligaciones establecidas para su protección – dispuestas en la Política de Derechos Humanos del Grupo Enel la cual se hace extensiva a sus proveedores⁴⁶–, las compañías se reservan el derecho a realizar inspecciones y monitorear las actividades de sus contratistas y rescindir el contrato en caso de incumplimiento al compromiso firmado. Por otro lado, estos requisitos se refuerzan en cada licitación a través de la declaración de conocimiento del proveedor de las políticas del Enel tales como: Tolerancia Cero a la corrupción, Código de Ética, y el Pacto Global de las Naciones Unidas. De esta forma, se integran estos criterios con certificaciones internacionales como: ISO 14.001, OHSAS 18.001, ISO 14.067; y documentación relacionada al manejo de residuos y otras materias como prácticas laborales.

De esta forma, los porcentajes de los proveedores en los que se han identificado niveles de riesgos de sostenibilidad altos resultaron bajos, dado al trabajo previo que se efectúa gestionando y mitigando los riesgos desde la calificación, así como desde los procesos de adjudicación en las licitaciones.

Evaluación a nuevos proveedores por aspectos

% de proveedores evaluados	2018	2019
Seguridad	100%	100%
Medio ambiente	100%	100%
Derechos Humanos	87%	100%

⁴⁶ Para más información sobre la Política de Derechos Humanos del Grupo Enel, ver capítulo de Gobierno Corporativo y transparencia en la gestión.

Gestión de proveedores críticos

Enel Argentina presta especial atención a sus **proveedores críticos** que son identificados por ser compras de elevados montos⁴⁷ o 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 aquellos involucrados en las políticas de evaluación de integridad.

En todas las contrataciones de proveedores se prevé revisiones de los contratistas en relación al riesgo reputacional, apoyándose en distintas herramientas internas y externas para un levantamiento adecuado de riesgos. Entre ellas, auditorías de campo y 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; mesas de trabajo promovidas por HSEQ en líneas con la tarea que lleva adelante en materia seguridad laboral, operacional y medioambiental.

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 articulación basada en relaciones contractuales o económicas. La compañía trabaja por medio del análisis para que la relación con su cadena de valor garantice la protección de la propiedad, los activos y el valor intangible del Grupo, contribuyendo así a reducir y mitigar, en la medida de lo posible, las contingencias de contraparte, a través del análisis específico de los riesgos reputacionales y legales.

Conflicto de intereses

Todos los proveedores que se contractualizan reciben información sobre políticas y procesos del Grupo en materia de corrupción.



Los pliegos de licitación que elabora el área de *Procurement* de Enel Argentina incluye diferentes anexos relacionadas con declaraciones juradas asociadas al Programa de Prevención contra la Corrupción, Política de conflicto de interés, honorabilidad, código ético, entre otros; que deben firmar todos los oferentes que quieran participar de una licitación. A través de la página web de las compañías; los clientes,

⁴⁷ Todos los contratos superiores a 1,5M€ son considerados "acuerdos de inversión significativa"

102-16	103-2	103-3	205-1
205-2	308-2	412-2	412-3
			414-1

Canales de comunicación

Las quejas comerciales y operativas de los proveedores se canalizan a través del gestor del contrato o a través del Departamento de Compras según los casos.

la comunidad y público en general puede conocer los programas de cumplimiento de Enel, así como denunciar posibles conductas inapropiadas o contrarias a cualquiera de dichos programas.

Los proveedores declaran conocer lo previsto en los documentos éticos del Grupo: Código de Ética, Plan de Prevención de Corrupción, Política Antisoborno, Plan de Tolerancia Cero para la corrupción, Principios Generales para la prevención de riesgos penales y Programa de cumplimiento de responsabilidad penal corporativa. Asimismo, suscriben *sine qua non*, la declaración jurada de conflicto de interés a efectos de un adecuado tratamiento, y manifiestan también el cumplimiento con la legislación anticorrupción aplicable, comprometiéndose a combatir cualquier forma de corrupción.

Supplier journey: licitación y contratación

100%

de los nuevos contratos incluyen cláusulas de derechos humanos

Cada procedimiento de compra es diseñado para garantizar los principios de libre competencia, tratamiento equitativo, no discriminación, transparencia en cumplimiento de la ley nacional aplicable. En todos los contratos, las compañías se reservan el derecho de llevar a cabo actividades de monitoreo de sus contratistas.

Enel Argentina trabaja con un equipo de *scouting*, el cual asiste al área de Compras para la búsqueda de nuevos proveedores, lo que permite colaborar con el desarrollo del mercado local. La búsqueda se realiza a través de las distintas cámaras que agrupan industrias, espacios virtuales especializados, así como con la participación en eventos de sectores y reuniones con empresarios.

Durante la ejecución de los contratos se realiza la inspección de las actividades desarrolladas con el objeto de brindar un plan de acción con medidas correctivas en caso de ser necesarias, relativas a la seguridad y calidad de la actividad.

En las licitaciones se incluyen proyectos de implementación de mejoras asociadas a la sostenibilidad, proyectos sociales, economía circular con un plan de seguimiento.

Involucramiento de los proveedores en el desarrollo sostenible

El proveedor, durante el proceso de licitación, decide y elige comprometerse a cumplir el proyecto socio ambiental eligiendo uno de los 4 tópicos siguientes con los cuales Enel tiene compromiso: Educación de Calidad, Energía Asequible y no contaminante, Trabajo decente y crecimiento económico, y Acción por el Clima. El compromiso asumido por el proveedor será valorizado por Enel Argentina haciendo sus ofertas económicas más favorables frente a sus competidores. La valorización a estos compromisos es comunicada al inicio del proceso de licitación.

El área de compras tiene a disposición una librería de "Ideas y proyectos de Sostenibilidad," para ser incorporadas en el proceso de licitación y de esta manera incentivar el desarrollo sostenible de las actividades realizadas por los proveedores.

Como parte del compromiso de Enel Argentina con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se pide a compañías que asuman una responsabilidad social dentro de la duración del contrato, para implementar o acompañar proyectos de valor social que tengan un beneficio medible y asociado a alguno de los ODS materiales para el Grupo.

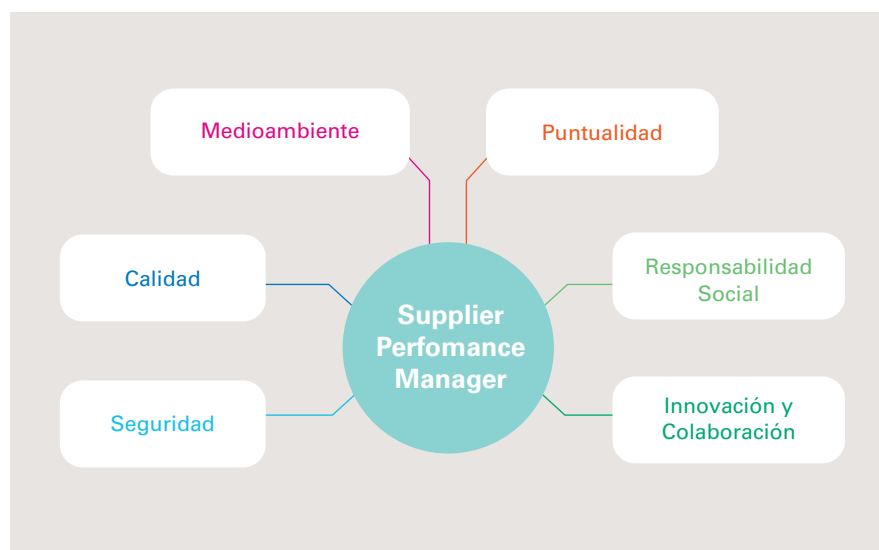
La inclusión de indicadores que involucren una acción dirigida al cumplimiento de los ODS por parte de los proveedores en las licitaciones, llamado "K de sostenibilidad", impacta directamente en la evaluación que se realiza elevando su calificación. Es así como se traduce el concepto de cadena de valor sumando a los contratistas a la estrategia de creación de valor compartido que se llevan adelante en las comunidades donde operan las compañías.



103-2	103-3	308-2
414-1	414-2	

Supplier journey: Supplier Performance Manager

El Supplier Performance Manager es la herramienta con la que se verifica la conducta y comportamiento de los proveedores durante la ejecución de los contratos. Esta herramienta permite hacer una valoración objetiva y sistemática de información e indicadores asociados a la puntualidad, la calidad, el cumplimiento de aspectos jurídico-laborales y de seguridad. Además, se evalúan la honorabilidad, el desempeño económico-financiero, el respeto por los derechos humanos y las prácticas laborales, aspectos propios de la organización, conocimiento técnico, protección por el ambiente, y la seguridad.



Para mejorar las evaluaciones, específicamente de los requisitos de salud y seguridad, se clasifican los proveedores en tres clases de acuerdo con los riesgos de seguridad asociados. Cuando es necesario, se llevan a cabo evaluaciones adicionales.

En 2019 ningún proveedor fue rescindido de su contrato por incumplimientos en las evaluaciones realizadas y ninguno de los de proveedores fue identificado como empresa con impactos sociales y ambientales negativos significativos potenciales y reales.

Formación e información



El compromiso diario de Enel es lograr un gran proyecto de apertura y mejora continua, con ese objetivo se aplican los mismos criterios de calidad y sostenibilidad internos a aquellos que desean convertirse en proveedores.

En este marco, se organizan instancias de formación y comunicación sobre los aspectos claves y se ponen a disposición de los proveedores varias herramientas para lograr esta meta.

Enel Argentina ha llevado a cabo proyectos específicos, desde 2012, enfocados en reducir los riesgos en Seguridad. Mediante supervisiones y auditorías realizadas sobre los comportamientos implementados por empleados y subcontratistas de los proveedores, los accidentes en el trabajo han disminuido significativamente. En este sentido, se lleva adelante un profundo trabajo con el objetivo de crear conciencia entre los contratistas y su propio personal sobre estos temas.⁴⁸

Sumado a este trabajo se celebraron numerosas reuniones e iniciativas –como el Día del Proveedor y el Safety Influencer– con los contratistas para intercambiar ideas y para lograr que las comunicaciones y el enfoque de Enel sean más claros en estos aspectos.

En 2019 se realizó un Taller de cultura de la seguridad con proveedores en donde, como apertura, se realizaron presentaciones de temas relativos a la Sostenibilidad y al medio ambiente. Se compartió el concepto de sostenibilidad e innovación y la estrategia de relacionamiento con la comunidad de creación de valor compartido. Se resaltó el Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible asumidos, cerrando la charla con videos de ejemplos de proyectos realizados en las diversas compañías del Grupo. En total fueron involucrados 20 contratistas de 11 empresas proveedoras y 6 colaboradores de 4 sectores, participaron del encuentro.

Con esta misma práctica se han promovido encuentros donde se abordan temas relacionados con la prevención de delitos y la lucha contra la corrupción. En 2019 se celebró el “Vendor Day” con la participación de 140 proveedores, en donde se transmitió los valores y las estrategias y un abordaje de lo que la compañía espera de un proveedor como socio en el negocio.

⁴⁸ Para más información ir a capítulo de Salud y Seguridad Ocupacional.



Compras de combustibles

En Enel la compra de combustible se realiza únicamente para la generación de energía.

Compras de combustible: Gas

	Total	Central Dock Sud	Enel Generación Costanera
2018	\$668.685.412	\$336.382.835	\$332.302.577
2019	\$5.686.580.124	\$3.130.046.802	\$2.556.533.321



Sostenibilidad ambiental

El Grupo Enel viene trabajando profundamente con en su compromiso con la lucha del cambio climático y la preservación del ambiente en la generación, distribución y consumo responsable de la energía, así como en la correcta tramitación de proyectos y operación de instalaciones. El Sistema de Gestión Ambiental trabaja en el cuidado de los recursos naturales que emplea para el desarrollo de sus operaciones y en la protección de los ecosistemas terrestre en donde genera un impacto, siempre amparado en el cumplimiento de la normativa ambiental y orientados a la contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Compromiso con el medioambiente

Certificamos nuevamente las normas **ISO 50001** y **14001** sobre gestión energética y ambiental



Gestión responsable de los recursos

27,8% reducción de consumo energético en centrales



Gestión de residuos

20.418kg de papel y cartón reciclados en Edesur



Conservación de la biodiversidad

Enel Generación Costanera lleva adelante programas para la conservación de la biodiversidad



Emisiones de GEI

Enel Generación Costanera implementó nuevos instrumentos para la medición continua de emisiones gaseosas en todos los conductos de emisión

102-11 103-2 103-3

Compromiso con el medioambiente

La consolidación del liderazgo de Enel en el mercado de la energía se encuentra unida a la protección del medio ambiente, los recursos humanos, la lucha contra el cambio climático y la defensa de un desarrollo económico sostenible.



Para el cumplimiento de los compromisos asumidos con la preservación del ambiente, con foco en el cambio climático y el uso responsable de la energía, Enel Argentina pone énfasis en el desarrollo de sus actividades en todos los lineamientos que enmarca su Política medioambiental, creada en 1996, que tiene cuatro principios y diez objetivos estratégicos.



Todas las compañías del Grupo siguen los lineamientos definidos e implementados a nivel local. De esta forma, se busca una comunicación clara entre diversas áreas para la transmisión de acciones y objetivos, así como la aplicación de las mejoras prácticas, experiencias en resolución de conflictos y transmisión de conocimiento local dentro del Grupo que asegure una mejora continua.

Sistema de gestión ambiental

El 100% de las operaciones están sujetas al control del cumplimiento de requisitos establecidos, interna y externamente, a través de sistemas internos de gestión que monitorean el cumplimiento y buscan cerrar las brechas que puedan existir.

Los Sistemas de Gestión Integrados de las empresas de Enel Argentina consideran los impactos en el entorno de la operación y permiten establecer medidas que aseguren la correcta prevención, mitigación y/o remediación, en un proceso de mejora continua. Que es verificado anualmente por auditores externos certificados en cada filial, con las renovaciones correspondientes.

Entre las certificaciones vigentes en materia ambiental, Edesur cuenta con la norma ISO 50001 (Gestión de la Energía) con la que continúa afianzando su liderazgo en el uso eficiente de los recursos energéticos. En relación con las generadoras, tanto Central Dock Sud, como Enel Generación Costanera y Enel Generación El Chocón se encuentran certificadas conforme la norma ISO 14001, herramienta que les permite mejorar en forma continua su sistema de Gestión Medioambiental y mantener sus compromisos y consistencia de trabajo en pos de un desarrollo ambiental sostenible.



Asimismo, Enel posee una política integrada de alcance a todo trabajador de las compañías y que abarca los sistemas de Calidad, Medioambiente, Salud y Seguridad, Gestión Energética y Antisoborno. Siguiendo estos lineamientos, se definen los objetivos internos sobre medioambiente para todas las áreas, con sus respectivas responsabilidades, y se llevan a cabo auditorías internas y externas, así como inspecciones de campo para la evaluación de la gestión tanto a nivel local como global, y análisis e identificación de planes de acción correctivos.

Monitoreo ambiental

El monitoreo ambiental resulta fundamental a la hora de definir acciones de corrección y prevención en cada una de las actividades que se lleva adelante. Por su parte, Enel Generación El Chocón realiza controles periódicos sobre la calidad de agua y la fauna íctica de los cursos donde se sitúan ambas plantas, y muestreos de calidad de descarga de efluentes cloacales. Por otro lado, con foco en la protección de la salud y seguridad de los trabajadores, se realizan mediciones de iluminación, ruido, carga térmica, radiaciones electromagnéticas, y vibraciones.

Por su parte, Enel Generación Costanera lleva adelante un programa de monitoreo y control de parámetros ambientales que incluye entre ellos, 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 como así análisis de suelos.⁴⁹ Central Dock Sud también realiza monitoreo y control de su actividad ambiental como, monitoreo de ruido interno y externo, efluentes líquidos y gaseosos y control en la generación de residuos.

⁴⁹ Reemplazar por: Más información en sección "Crecimiento a través de tecnologías Low Carbon".

Edesur realiza monitoreos ambientales a lo largo de la red de distribución, buscando garantizar el bienestar ambiental de toda la población involucrada en su actividad.

Campos eléctricos y magnéticos

Monitoreo preventivo de emisiones de campos eléctricos, magnéticos y radio interferencia en centros de transformación Media/Baja tensión, subestaciones Alta/Media tensión y líneas y cables de Alta tensión con el objeto de reducir el riesgo de emisiones fuera de norma e identificar y evaluar potenciales perturbaciones a personas y/o equipos en zonas aledañas a la instalación.

Ruido audible

Este monitoreo tiene como fin evaluar parámetros que sirvan de referencia para ver el grado de cumplimiento de los requerimientos legales vigentes, a los efectos de minimizar las posibles molestias a vecinos de subestaciones. Se realizaron 10 mediciones de ruido audible en subestaciones arrojando valores dentro de la normativa.

Gestión responsable de los recursos

La gestión responsable de los recursos se encuentra presente en la esencia de Grupo Enel, mediante un compromiso constante con la producción de energía limpia y la reducción de la huella de carbono de su proceso productivo.

27,8%

reducción de consumo energético en centrales

35%

de reducción en el consumo de agua superficial en Enel Generación Costanera

Energía



En su proceso de generación eléctrica las centrales termoeléctricas de Generación Costanera y Central Dock Sud utilizan como principal combustible el gas natural. Se trata de una de las fuentes de energía menos contaminantes en comparación al resto de los combustibles, en línea con su compromiso por la reducción de emisiones de CO₂.

54,27%

de eficiencia media en Central Dock Sud

50,54%

de eficiencia media en Enel Generación Costanera

Consumo de combustible (Mteq)

	Enel Generación Costanera		Central Dock Sud	
	2018	2019	2018	2019
Biodiesel	0,00	0,00	0,00	0,00
Fuel oil	0,09	0,03	0,00	0,00
Gas oil	0,02	0,01	0,13	0,02
Gas Natural	1,25	1,07	0,75	0,66
Total consumo combustibles	1,37	1,11	0,88	0,69

Mteq: Millones de Toneladas Equivalentes de Petróleo



Durante 2019 se continuaron con las diferentes iniciativas sobre los edificios de las compañías en búsqueda de una mayor eficiencia y ahorro energético.

En Edesur, donde el consumo energético lo define la operación llevada a cabo en todos sus edificios, el ratio de intensidad energética de la organización fue de 107 kWh/m² totales⁵⁰. Durante 2019 se continuó avanzando sobre mejoras que contribuyeron a un ahorro del 6,4%, como el reemplazo de luminarias de bajo consumo por tecnología LED, considerado para todas las remodelaciones que se realicen en la compañía. Además, se instalaron sensores de movimiento en espacios comunes, lo que permite un ahorro energético cuando no hay flujo de personas. Por último, se continuó trabajando con la renovación de equipos de aire acondicionados de mayor eficiencia (*Split Inverter*) los cuales además de utilizar gas ecológico, permiten alcanzar un ahorro energético de un 25%.

6,4%

de ahorro en el consumo de energía eléctrica en Edesur

39,29%

de ahorro en el consumo de energía eléctrica en Enel Generación Costanera

Por su parte, la reducción en el consumo de energía en Enel Generación Costanera se obtuvo promoviendo, al igual que Edesur, el reemplazo de luminaria tradicional por lámparas LED. Se estima que el ahorro de energía gracias a la renovación en 2019 fue de entre el 25-35%. Además, se llevó a cabo la construcción de un jardín vertical en la planta que aumenta el aislamiento térmico de las instalaciones a partir de la masa de vegetación en las paredes, amortiguando el frío y el calor y, de esta forma, reduciendo el consumo energético para la climatización de ambientes.⁵¹

50 Calculado sobre el consumo dentro de la organización de electricidad únicamente en los edificios administrativos de Edesur.

51 Para más información ver capítulo "Creación de Valor Compartido"

Ecosellos (Ex Programa P+L)

Enel Generación Costanera continuó con la participación en el programa Ecosellos, el cual propone acciones que den paso al uso eficiente de los recursos, la reducción en la generación de desechos y la minimización de su carga contaminante, así como la posibilidad de mejorar la relación con la comunidad.

Para esta ocasión, la propuesta radicó en la eficiencia energética en el sector administrativo y, en consecuencia, se logrará una reducción del impuesto municipal de la Ciudad de Buenos Aires durante tres años. En este marco la central realizó durante los meses de junio y julio, la modificación de toda la iluminaria a LED de su edificio administrativo, estacionamiento, edificio de entrada, auditorio y enfermería. A su vez, participó en el mes de noviembre de la capacitación inicial y del taller de relevamiento del reformulado Programa Ecosellos.

Consumo de energía eléctrica (GWh)

	2018	2019	Variación interanual
Edesur	23,27	24,25	-6,4%
Enel Generación Costanera	311,71	189,25	-39,29%
Central Dock Sud	156,67	150,32	-4,05%
Enel Generación El Chocón	6,901	6,513	-5,62 %

10%

de mejora en el rendimiento del combustible de la flota de Edesur

Eficiencia en el transporte

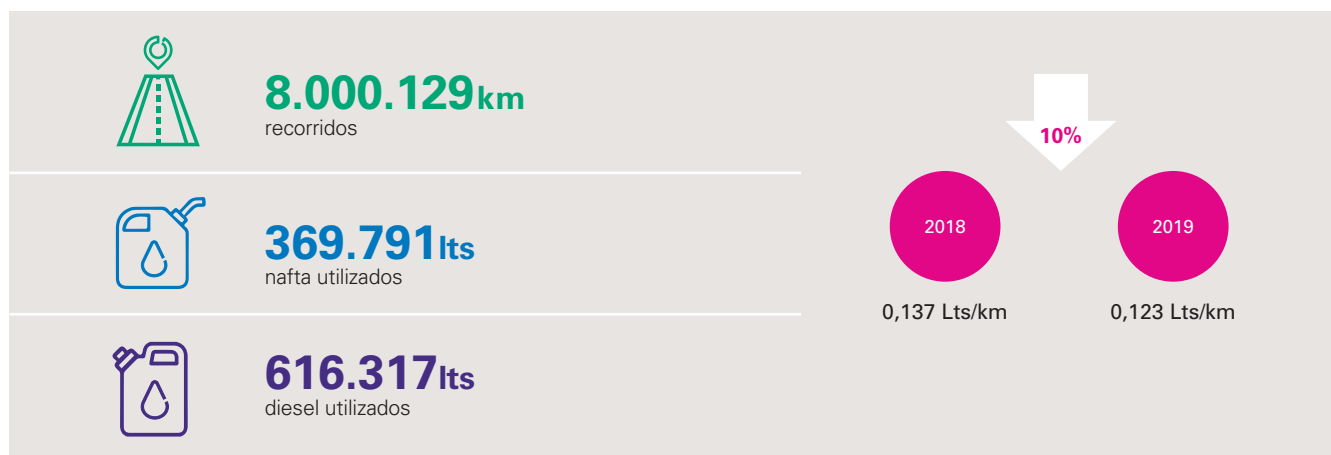
Enel Argentina continúa trabajando por la eficiencia en el transporte a fin de generar no sólo un ahorro de energía, sino menos emisión de GEI a partir de su utilización. Es así como, en 2019 se compró un vehículo eléctrico Nissan Leaf para Enel X, el primero de esa marca adquirido por una empresa.

En materia de reducción y modernización de la flota de vehículos de Central Dock Sud, adquirió un Renault KANGOO ZE MAXI 2A eléctrica de última tecnología, permitiendo reemplazar vehículos con altos costos de mantenimiento y generación de residuos.

Edesur gestiona proyectos de recambio vehicular para una mayor eficiencia operativa, en 2019 vendió 9 vehículos que se encontraban fuera de la necesidad operativa, quedando una flota de 838 autos en total, 5 de ellos eléctricos. Así busca adecuar la cantidad de vehículos a las necesidades de operación. Asimismo, se prevé continuar en esta línea durante 2020 y en este sentido, incorporó a la gestión un cálculo sobre el rendimiento del combustible en la flota operativa. Durante este período se alcanzó una mejora de un 10% a partir del cambio tecnológico (Identificación por radiofrecuencia - RFID) en el medio de pago del combustible, obteniendo un mayor control de los consumos y una gestión en tiempo real.

En relación con la conducción eficiente de vehículos, se trabajó en la reducción de la cantidad de litros por kilómetro recorrido en 0,014 Lts/km, demostrando una mejora en la eficiencia respecto a la utilización de las unidades. Para profundizar sobre estas acciones de reducción, se ha proyectado para 2020 llevar adelante una campaña de conducción eficiente de vehículos enfocada a los colaboradores.

Consumo de combustible de la flota



Agua y efluentes

La protección y control de la calidad del agua que emplea el Grupo es un objetivo prioritario de Enel, siendo este un recurso fundamental no sólo para la generación eléctrica sino también para toda la sociedad y las comunidades cercanas a las plantas generadoras



Enel Generación Costanera

Enel Generación Costanera obtiene agua del Río de La Plata ubicado en Buenos Aires, con un caudal de 22.000 m³/seg, principalmente para procesos de refrigeración en la generadora y eventual producción de agua desmineralizada. Durante 2019 consumió un total de 62.026 m³/h, incorporando a su vez una nueva Planta de Ósmosis que permite realizar una gestión eficiente en el tratamiento de desmineralización del agua, incrementar la capacidad de generación de agua desmineralizada y optimizar su uso, obteniendo un índice de consumo de 0,10 TnH₂O/MWh. En relación con el agua utilizada para la refrigeración, la misma fue volcada a través de vertederos sin modificación fisicoquímica, excepto por la adición de hipoclorito de sodio para la preservación de las cañerías. En términos generales los valores de vertidos de agua industrial fueron del orden de aproximadamente 1.000 miles de m³.

⁵² Para Enel Generación El Chocón, vertidos corresponden efluentes sanitarios. El Valor informado corresponde a Central El Chocón que tiene caudalímetro instalado en la línea de ingreso de agua de consumo. Se ha estimado vertido del 80% del total de consumo medido (Consumo diario medio 39 m³/día)

13%

de reducción en el consumo de agua de red

Este año se dio inicio a la construcción del sistema *Waste Water Treatment System (WWTS)* para el tratamiento de efluentes. La inversión total del proyecto es de 17,9 millones de dólares.

A fin de mejorar el sistema vigente de tratamiento de efluentes, la Central comenzó a desarrollar, un ambicioso proyecto con la construcción de un sistema denominado *Waste Water Treatment System (WWTS)* que prevé la ampliación del actual sistema de tratamiento de aguas oleosas y de primera lluvia, recolectadas en todas las áreas de la planta a cielo abierto, así como el tratamiento de las aguas ácidas y oleosas recolectadas en los sótanos de los edificios. Es así como este sistema permitirá alcanzar una reducción estimada en 307 toneladas/año de agua potable a partir de un proceso más eficiente y moderno; este proyecto forma parte del programa "Buenos Aires produce más Limpia".

La ejecución de este proyecto no sólo trae consigo mejores resultados en materia ambiental a partir de un superior tratamiento de efluentes, sino también por otras acciones que se realizarán durante su construcción para reducir la huella de carbono, tal como:

- > Disponibilidad de áreas dentro de la planta para el uso de contratistas de 2.000 m², minimizando la necesidad de utilización de áreas externas y así, su riesgo de contaminación, riesgo de tráfico por cargas pesadas, entre otros.
- > Reutilización del suelo removido existente, reduciendo los Gases de Efecto Invernadero (GEI) derivado de camiones en su transporte.
- > Reutilización de tuberías y equipos existentes en la planta, como un tanque existente para HFO (Heavy Fuel Oil) convertido para el almacenamiento de agua, trayendo una reducción en la utilización de maquinaria pesada y actividades de soldadura.

El cuidado de la comunidad es primordial para Enel, por lo que durante 2019 se inició un proyecto para desalentar la pesca en la zona de vertedero de agua de refrigeración de la central.⁵³ Además, al momento de evaluar a sus proveedores indaga sobre el abordaje de la gestión ambiental, incluyendo el uso del agua.⁵⁴

Sumado a estas acciones se realiza, para el monitoreo de calidad de vertido de la generadora, un control trimestral en los puntos de descarga a través de un laboratorio externo, de acuerdo con lo requerido por la regulación legal. Todos los impactos relacionados al uso del agua son evaluados y contemplados en las matrices de aspectos ambientales y requerimientos legales que se evalúan periódicamente, manteniéndose en contacto con las autoridades pertinentes relacionadas al uso del agua.

Por otro lado, la planta se provee de agua del servicio público de agua potable, consumiendo durante este período 204,39 m³/h para el consumo civil, así como para la producción de agua desmineralizada y el sistema anti-incendio.

Consumo de Agua (m³/h)

	2018	2019	Variación interanual
Agua dulce superficial	95.444,6	62.026,26	-35,0%
Agua de red	235,1	204,39	-13,1%

⁵³ Para más información ver Capítulo de Salud y Seguridad de este Reporte.

⁵⁴ Para más información ver Capítulo de Cadena de Suministro de este Reporte.

Central Dock Sud

La Central Dock Sud optimizó su Sistema de Gestión para el control de uso de agua. Se realizó una prueba para la mejora de la producción de agua desmineralizada y así aumentar la vida útil del material de regeneración de la planta de agua. La Central toma agua para su proceso de refrigeración del Canal Dock Sud, canal de agua proveniente de la cuenca de Matanza - Riachuelo. El agua es filtrada -retirándose materiales como plásticos, maderas, entre otros- bombeada al sistema cerrado de refrigeración, y luego es devuelta al Río de la Plata, con altos niveles de oxígeno disuelto y sin los residuos que contenía.

Por otro lado, durante 2019 se han llevado a cabo campañas de concientización sobre el uso racional del agua en la central, principalmente a través del uso de cartelería.

Enel Generación El Chocón y Central Arroyito

El agua es el recurso principal que emplea Enel Generación El Chocón para la transformación de energía potencial en energía eléctrica. Además, es utilizada en circuitos de enfriamiento abiertos volviendo en ambos casos al curso del agua.

Por otro lado, también emplea agua para el consumo civil de la planta, avanzando en 2019 en su medición a partir de la instalación de un caudalímetro en el mes de diciembre. Esto permitirá en 2020 poder establecer una línea base de las cantidades consumidas para luego fijar objetivos de reducción en años posteriores. En relación con los efluentes cloacales resultantes de ambas centrales, estos atraviesan plantas de tratamiento, para posteriormente ser vertidos a suelo, cumpliendo con los parámetros de vuelco establecidos por la autoridad de control competente.

Todos los impactos ambientales relacionados con el uso de agua superficial se identifican y evalúan periódicamente. Los aspectos significativos son gestionados de modo tal de minimizar al máximo posible impactos negativos al ambiente, apoyándose en instrucciones operativas a nivel corporativo y a nivel local tanto para su clasificación, como para la actuación y comunicación de los mismos.

Edesur

A diferencia de las centrales generadoras de energía, Edesur emplea agua para el consumo de las personas dentro de sus edificios. Para 2019 se registró 10,4% del ahorro de agua respecto del período anterior producto entre otras acciones, de la instalación de nuevos artefactos sanitarios que permiten mayor control en el consumo.

Para 2020 se prevé, a partir de datos objetivos de medición de caudal de agua de uso civil, establecer medidas que tiendan a la reducción del consumo de este recurso.

10,4%

de ahorro en el consumo del agua

Uno de los diez objetivos estratégicos establecidos en la política ambiental de Enel es la gestión óptima de residuos y vertidos, y promoción de iniciativas de economía circular. La misma establece lineamientos para todas las compañías del Grupos siendo los principales: la disminución de producción de residuos; disminución de la carga contaminante de los vertidos y; aumento del porcentaje de recuperación de los residuos y los vertidos producidos.

Por otro lado, la compañía no produce efluentes líquidos industriales y tampoco extrae agua para consumo industrial, por lo tanto, no realiza ningún vertido. Los muestreos realizados en desagües pluviales de subestaciones y edificios de la compañía tienen carácter de monitoreo preventivo. Los sitios donde se efectúan las mediciones y su programación son seleccionados en función del criterio de prioridad ambiental de cada instalación.

Gestión de residuos



Edesur sigue desarrollando iniciativas dentro de sus edificios para el reciclado principalmente de papel y cartón, alcanzando durante 2019 un total de 20.418kg de estos residuos reciclados en el edificio de San José. Para poder llevar esto a cabo se pusieron a disposición cajas específicas para que todas las personas pudieran separar el papel y cartón del resto de los residuos, para ser retirados luego por una cooperativa designada por el gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Como próximo desafío para 2020 se espera elevar la separación de residuos a todos los edificios administrativos de Edesur.⁵⁵

20.418kg

de papel y cartón reciclados en Edesur



⁵⁵ Más información en sección "Economía Circular" de este reporte.

Gestión de residuos (en toneladas)

	Enel Generación Costanera	Enel Generación El Chocón	Central Dock Sud	Edesur
Generación de residuos peligrosos	546,40	12,8	178,25	364,02
Generación de residuos no peligrosos	1.153,30	12	248,96	175,88
Total de residuos dispuestos	1.088,71	22,9 ⁵⁶	383,86	286,06
Reciclados o enviados a recuperación	610,99	1,9 ⁵⁷	43,35	253,84

Los residuos peligrosos y no peligrosos son retirados, transportados y dispuestos por proveedores autorizados por normativa aplicable. El operador de residuos peligrosos y no peligrosos entrega un certificado de disposición final de los residuos tratados de acuerdo a la normativa aplicable. Toda la gestión de retiro, transporte, recepción y disposición final es trazable a partir de manifiestos firmados por los responsables. Para el caso de Enel Generación el Chocón, los residuos del tipo domiciliarios son retirados por el Municipio de Villa El Chocón de forma semanal y los residuos peligrosos son tratados por una empresa habilitada, emitiendo el certificado de tratamiento y disposición final como en los casos anteriores.



Reciclado plástico en Enel Generación El Chocón y Central Costanera

Durante 2019 se firmó un Convenio de Cooperación con el Municipio de Villa el Chocón para el reciclado de plásticos y algunos residuos electrónicos puntuales. Desde la firma del convenio en julio hasta el 31 de diciembre 2019 se han entregado 1,5 m³ de plásticos.

Además, Enel Generación Costanera junto con Sostenibilidad elaboró convenios de revalorización de madera, papel y tapitas de plástico.⁵⁸

⁵⁶ Incluye peligrosos y no peligroso y resta recuperados

⁵⁷ 0,14 Tn de papel y cartón; 1,5 m³ de plásticos y aceites recuperados=1,76Tn

⁵⁸ Para más información ver sección Economía Circular

La conservación de la biodiversidad en las áreas en las que se encuentra Enel se lleva adelante junto con diferentes actores de la comunidad como ONGs y universidades, a fin de no sólo conservar el entorno natural sino también generar acciones de concientización en todas las personas.

Gestión de pasivos ambientales

Parte de la gestión ambiental de Edesur se encuentra en los bifelinos policlorados (PCBs) el cual fue utilizados en aceites dieléctricos en equipos hasta los años 80. La Ley Nacional de Presupuestos Mínimos N° 25.670 "Gestión y eliminación de los PCBs" -que se encuentra entre las más exigentes del mundo- establecía el año 2010 como plazo final para el retiro de la red de los equipos contaminados con PCBs, exigencia que ha sido cumplida por Edesur, retirando del servicio el 100% de los transformadores contaminados.

En la actualidad se está trabajando con un lote de 512 transformadores con concentraciones de entre 2 y 50 ppm, (partes por millón), los cuales se están retirando de la red y se declorinarán. Asimismo, el refrigerante de todo transformador reinstalado en la red, nuevo o reparado, es libre de PCBs, con certificados de análisis que acreditan esa situación procurando no sólo el cumplimiento de la Ley Provincial, sino también el compromiso de Enel con el desarrollo de su actividad de forma sostenible con el ambiente.

Asimismo, la Central Dock Sud tiene 11 transformadores que contienen aceite sin PCB o con PCB por debajo de 2 ppm.

Conservación de la biodiversidad



Si bien Enel Generación El Chocón se encuentra instalada por fuera de áreas protegidas, continuó durante 2019 con el Programa de Monitoreos de calidad de agua y fauna íctica, reconociendo su importancia en la conservación y no alteración de la biodiversidad. Este control responde a pautas establecidas por la Autoridad Interjurisdiccional de Cuencas, a quien fue informado sobre las distintas variables ambientales de los embalses como todos los años.

Por su parte, Enel Generación Costanera se encuentra en proximidad a la Reserva Ecológica Costanera Sur, un área protegida de 350 hectáreas que trabaja por la conservación de 1.650 especies de flora y fauna. Con el compromiso y el principio de desarrollar la operación del parque de generación de forma responsable, preservando y protegiendo el medio ambiente y la biodiversidad, la central lleva adelante diferentes actividades en conjunto con colaboradores y distintos actores. Entre ellos se encontró la construcción de un Jardín Vertical con especies nativas al exterior de la planta y la plantación de árboles y plantas en favor de la conservación del área protegida.⁵⁹

Los aspectos ambientales relacionados a la biodiversidad en Enel Generación Costanera incluyen por ejemplo la extracción y descarga de aguas al Río de la Plata, así como los ruidos generados por la operación. Ambos fueron considerados en la evaluación de impacto ambiental, donde se determinaron como impactos no significativos.



⁵⁹ Para más información ver sección “Programas de triple impacto con la comunidad” de este Reporte.

El cambio climático y el calentamiento global traen consigo desafíos sin precedentes a la comunidad mundial, resultando en el compromiso de proveer energía eléctrica de forma asequible y no contaminante e impulsando la investigación y la innovación tecnológica en nuevas formas de gestión de la energía.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero



Enel Generación Costanera es consciente de que utiliza recursos naturales muy valiosos y que los procesos industriales propios de sus actividades conllevan efectos sobre el entorno. En este sentido, la compañía implementó durante 2019 nuevos instrumentos para la medición continua de emisiones gaseosas en todos los conductos de emisión, mediante la instalación de un nuevo Sistema de Monitoreo Continuo de Emisiones (o CEMS por sus siglas en inglés). Estos instrumentos representan una inversión de 3 millones de dólares realizada en 2018.

Asimismo, los esfuerzos en materia de eficiencia energética, ecoeficiencia y generación de energía a través de recursos renovables, se realizan conjuntamente y en coordinación con gobiernos locales, organizaciones internacionales y sector privado.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero en Ton de CO₂eq

Enel Generación Costanera		
Emisiones directas	Alcance 1	2.621.733,40
Emisiones indirectas	Alcance 2	790,55
Otras emisiones indirectas	Alcance 3	1.327,32

Emisiones gaseosas en Toneladas

	Enel Generación Costanera	Edesur	Central Dock Sud
Emisiones directas NOx	2.206,76	-	724,06
Emisiones directas SOx	221,68	-	9,16
Emisiones directas Polvo	19,59	-	5,37
Emisiones directas SF6	n/a	0,1529	n/a



Gobierno corporativo y transparencia en la gestión

El Grupo Enel cuenta con un modelo de gobernanza corporativa que sigue los más altos estándares de integridad, transparencia, y compromiso para la gestión de un negocio responsable al mismo tiempo que se involucra activamente en el desarrollo sostenible desde la toma de decisiones estratégicas con una mirada de triple impacto. El Directorio, y el resto de los colaboradores que trabajan en Enel, actúan con ética y respeto por los derechos humanos, apalancados en procesos y políticas que garantizan este comportamiento.



Modelo de gobierno corporativo

13% de mujeres promedio en Directorios de las compañías del grupo



Control interno y gestión de riesgos

78% de operaciones evaluadas en relación con riesgos de corrupción



Normas y conductas éticas

12 denuncias recibidas, en ninguna de ellas se verificaron violaciones al Código Ético



Compromiso con los Derechos Humanos

100% de colaboradores capacitados en temas de Derechos Humanos

Modelo de gobierno corporativo

En las compañías, que conforman el Grupo Enel en Argentina, el máximo órgano de gobierno está representado –en su mayoría- por el Directorio correspondiente a cada Sociedad, que es designado por las respectivas Asambleas Generales de accionistas.

La Gerencia General, los Comités y la Alta Dirección de las diferentes compañías, desarrollan programas relativos a la gestión y administración de los negocios para cumplimiento de la estrategia y objetivos planteados, rindiendo cuentas a través de la evolución de los indicadores de operación, económicos, financieros de la sociedad, y el sector eléctrico a través de informes mensuales al Órgano de Administración.

El Directorio expone los resultados de gestión con total detalle en los estados contables y la memoria que los acompaña, donde se describen los aspectos más relevantes de la actividad de la sociedad, el impacto de las medidas del concedente y autoridades del sector, y las acciones adoptadas respecto de aquellas.

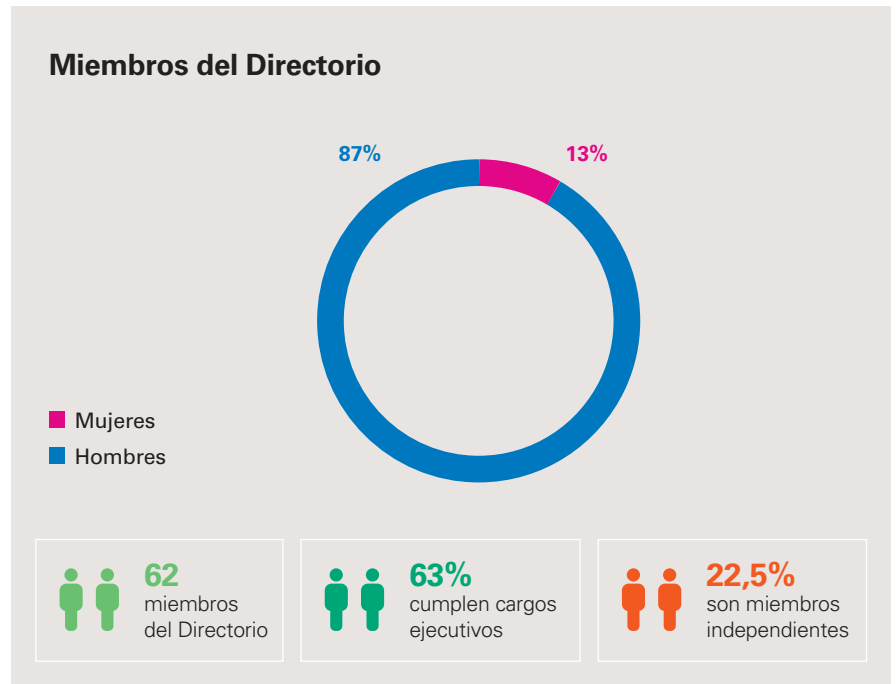
El Directorio

Composición

Conforme las recomendaciones de Gobierno Corporativo del Grupo Enel, el directorio se define teniendo en cuenta las dimensiones, complejidad organizativa, el negocio y los eventuales pactos parasocietarios.

La composición del directorio de cada compañía varía según sus respectivos estatutos. En el caso de EDESUR S.A. y Enel Generación Costanera S.A., por ser sociedades bajo el régimen de oferta pública –la primera- y de cotización de sus acciones en el BYMA –la segunda-, el Directorio en su conformación, se ajusta a las exigencias legales en cuanto a la cantidad de directores independientes para que funcione debidamente el Comité de Auditoría y los accionistas velan –en cada ocasión que resulta necesaria la designación y/o remplazo de Directores de la Sociedad- por cumplir con las exigencias legales relativas a la designación de directores de carácter independiente en las proporciones necesarias para permitir la debida integración y funcionamiento del mencionado Comité en cumplimiento a lo dispuesto en el Capítulo III, Sección V, art.16 de las Normas de la CNV (TO 2013).

El Presidente del directorio es el representante legal de la sociedad y en este sentido, supervisa el desempeño y rendimiento de aquéllos que efectivamente realizan la gestión diaria de la compañía, no solo del gerente general, sino de todos sus ejecutivos. Por su parte, el Gerente General en cambio, está en el desarrollo de la gestión diaria, dedicado a la parte operativa de la sociedad.



	Edesur ⁶⁰	Enel Generación Costanera ⁶¹	Central Dock Sud ⁶²	Enel Generación El Chocón ⁶³
Presidente	Juan Carlos Blanco	Juan Carlos Blanco	Héctor Martín Mandarano	Juan Carlos Blanco
Vicepresidente	Nicola Melchioti	Michele Siciliano	Santiago Matías Sajaroff	Claudio César Weyne Da Cunha
Directores titulares	Claudio César Weyne Da Cunha Gonzalo Peres Moore Victor José Díaz Bobillo Mónica Diskin Ernesto Pablo Badaraco Jaime Barba	Nicola Melchioti Claudio Cesar Weyne Da Cunha Mónica Diskin Jorge Piña Matías Maria Brea Marcelo Luis Díez	Juan Carlos Blanco Michele Siciliano Mónica Diskin Jorge Esteban Ravlich Andrea Biasotto Rodolfo Eduardo Berisso Rodolfo Heriberto Freyre	Mónica Diskin María Victoria Ramírez Daniel Garrido Alex Daniel Horacio Valdez Néstor Hugo Martín Alberto Eduardo Mousist
Directores suplentes	Vacante Vacante Hernán Alberto Rey Andrés L. Vittone Ruben Omar López Mauricio Barreto Vacante María Victoria Ramírez Jorge Lemos	Vacante María Victoria Ramírez Jorge Lemos Fernando Boggini Rodrigo Quesada Claudio Cesar Weyne Da Cunha Mariano Pessagno Hernan Castro Giovanni	Alejandro Anibal Avayu Patricio Javier Cipollone Nicola Melchioti Rodrigo Quesada Sebastián Torres Claudio César Weyne da Cunha Juan Manuel Alfonsin María Elizabeth Thouldjian	Jorge Lemos Fernando Boggini Rodrigo Quesada Nicola Melchioti Sebastián Eduardo Guasco Oscar Horacio Carvalho

Miembros del Directorio de Enel X⁶⁴

Nombre	Cargo	Fecha de designación	Hasta	Nominado por
Nicola Melchioti	Presidente	30/4/2019	31/12/2021	ENEL
Claudio Cesar Weyne Da Cunha	Director Suplente	30/4/2019	31/12/2021	ENEL
José Antonio Tiscornia	Síndico Titular	1/5/2019	31/12/2019	ENEL
Héctor Maria Pozo Gowland	Síndico Suplente	2/5/2019	31/12/2019	ENEL

60 Los accionistas de la Clase A tienen derecho a elegir cinco directores titulares y cinco directores suplentes y 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.

61 Cinco directores son electos por la Clase A, dos por la Clase B y uno pertenece a la Clase C (Programa de Propiedad Participada "PPP").

62 El directorio de Central Dock Sud está conformado por 3 o 4 personas de Enel, 3 o 4 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 a 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 a 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.

63 Cinco directores son electos por la Clase A, dos por la Clase B y uno pertenece a la Clase C (Programa de Propiedad Participada "PPP").

64 Enel X es una sociedad unipersonal.

Responsabilidades

El Directorio tiene a su cargo la administración de la Sociedad por imposición legal, y no delega en terceros la aprobación de las políticas, misión y estrategias generales adecuadas. Entre sus responsabilidades, se encuentran todas aquellas que hacen al seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control, destacándose:



Evaluación de la gestión

En todos los casos, el Directorio se reúne una vez al mes, o cuando la situación lo amerite. En las reuniones se evalúa el desempeño de la Sociedad a partir del análisis que realizan de los informes sobre la evolución de los indicadores claves de gestión que les presentan los gerentes generales, incluyendo aspectos relacionados con los impactos económicos, sociales y ambientales.

De esta forma, se revisa anualmente su Plan de Negocios a mediano plazo, identificando y ajustando, con las últimas novedades, las partidas y los niveles de actividad que compondrán su presupuesto anual de corto plazo. También efectúa una evaluación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (análisis FODA) que se vislumbran en los distintos escenarios que se plantean, identificando riesgos con cierto nivel de probabilidad de ocurrencia. A medida que se avanza en la gestión anual, estos presupuestos (económico-financieros y físicos) son tomados como referencia válida, al momento de aplicar los mecanismos de seguimiento y control, a partir de los cuales se identifican las causas de los desvíos con la finalidad de aplicar acciones correctivas en los casos en que se requiera.

Nombramiento

La administración de la Sociedad está a cargo de un Directorio designado por Asamblea de Accionistas. Los miembros de los directorios de las empresas del Grupo son elegidos según la Ley argentina N° 19.550, y en base a los criterios fijados por el Grupo Enel, teniendo en cuenta la diversidad de género, la no discriminación y el análisis de las competencias de cada candidato. Asimismo, en las sociedades Edesur y Enel Generación Costanera cada vez que los accionistas proponen candidatos informan respecto de la condición de independiente o no independiente que reviste cada persona propuesta.

En cuanto a las condiciones de los directores y síndicos, se han designado y se designa en su mayoría a funcionarios o ejecutivos de sociedades con participación directa o indirecta en la Sociedad, debido al aporte relevante de la experiencia en el sector eléctrico e incluso en otras entidades. Sin perjuicio de ello, desempeñan tales funciones dando cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 272, 273 y 298 de la Ley General de Sociedades, los artículos 78, 99 y 117 de la Ley de Mercado de Capitales N° 26.831 y demás normativa aplicable.

Para la selección de candidatos al cargo de miembro independiente del órgano de administración, se utiliza una sociedad especializada en la búsqueda y selección de top manager "Head Hunter"; de conformidad a lo previsto en las "Guidelines de Gobierno Corporativo del Grupo"; también con el fin de fortalecer la eficiencia, la eficacia y la imparcialidad de los procedimientos de identificación de los candidatos.

En este proceso, la sociedad especializada tiene en cuenta aspectos de diversidad, criterio de independencia; y experiencia en los campos económicos, sociales y ambientales. Finalmente, el directorio se define teniendo en cuenta las dimensiones, complejidad organizativa, el negocio y los eventuales pactos para societarios.



Capacidad y formación

Los directores cuentan con idoneidad moral y profesional, así como experiencia profesional y laboral en los sectores relativos a la actividad de la sociedad y al mundo empresario. Además, participan del Plan de Desarrollo de Potencial que el Grupo ofrece a sus ejecutivos, el cual contempla un Programa de Formación y Entrenamiento permanente en materia de Competencias Gerenciales (Liderazgo, Negociación, Relaciones Interpersonales, Gestión del Cambio, Innovación, Coaching, Visión de Negocio, etc.) destinado a directores y ejecutivos gerenciales.

Durante 2019 se desarrolló un programa de inducción específico y propio para asegurar a los miembros del Directorio de cada compañía un adecuado conocimiento del sector de actividad, negocio de la empresa, organización, y evolución del entorno normativo y regulatorio de referencia. En este ciclo, el Country Manager presentó una introducción general al negocio, como así también, capacitaciones

relacionadas con la prevención de riesgos penales, anticorrupción, ética y cumplimiento normativo; en el marco de la Ley 27.401 de “Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas” y la certificación de la Norma ISO 37.001 “Sistema de Gestión Antisoborno.”

Relación con los accionistas

La Sociedad cuenta con un sitio web de libre acceso con información y con la posibilidad para el usuario de transmitir sus inquietudes en un ámbito que garantiza la confidencialidad e integridad con las técnicas más avanzadas. Los accionistas pueden presentar sus inquietudes ante la Asamblea Anual de Accionistas para la cual reciben, con anticipación, documentación relativa a estados contables, informes del Comité de Auditoría y demás información prevista en el régimen de oferta pública y Ley General de Sociedades. A su vez, se les presenta estados contables trimestrales y se publica todo hecho o situación que, por su importancia, sea apto para afectar en forma sustancial la colocación de los valores negociables de la emisora o el curso de su negociación.

Remuneración

Con respecto a los miembros del Directorio, la Asamblea de Accionistas es quien fija y aprueba la remuneración de los mismos, respetando los límites establecidos en las normas y en el Estatuto Social, de acuerdo a la existencia o inexistencia de ganancias.

La remuneración por el desempeño del cargo es determinada de forma tal que permita atraer, mantener y motivar a personas con perfil adecuado, evaluando el cargo a desempeñar y sus responsabilidades, las mejores prácticas, los resultados del análisis de *benchmarking* en el mercado de referencia realizado por una empresa especializada en el sector y la performance empresarial.

Además, Enel cuenta con una política de reintegros para managers que incluye combustible, peajes, seguro automotor, gastos de vehículo, entre otros beneficios.⁶⁵

⁶⁵ Para más información sobre la política de remuneración de empleados del Grupo, ver capítulo de Nuestras Personas en este Reporte.

Comisión Fiscalizadora

La fiscalización de las compañías –en su mayoría– es ejercida por una Comisión Fiscalizadora compuesta por tres síndicos titulares que durarán un año en el ejercicio de sus funciones. También se designan tres síndicos suplentes que reemplazarán a los titulares en los casos previstos por la ley.

Edesur	Enel Generación Costanera	Central Dock Sud	Enel Generación El Chocón	Enel X
Síndicos titulares				
Mariano F. Grondona	Máximo Bomchil	Eduardo Javier Romero	Máximo L. Bomchil	Jose Antonio Tiscornia
Cesar Carlos Adolfo Halladjian	Nicolás Eliashev	Ricardo Hernán Castañeda	Jose Antonio Tiscornia	
Alberto Spota	Jose A. Tiscornia	Daniel Grinstein	Lorena Tyszkiewicz	
Síndicos suplentes				
M. Gabriela Grigioni	Patricio A. Martin	Alfredo Mauricio Vitolo	Patricio Alberto Martin	Hector Maria Pozo Gowland
Jorge Luis Perez Alati	Juan Pablo Bove	Mariela Aguilar	Hector Maria Pozo Gowland	
Carlos Adolfo Zlotnitzky	Hector Maria Pozo Gowland	Luis María Cacciabue	Mirta Viviana Den Hartog	
Gerente General				
Gianluca Palumbo	Andrea Biasotto	Juan José Marcet	Daniel Garrido	Francisco Scroffa

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 la Sociedad en cada una de las áreas de incumbencia. Ellos son por ejemplo los comités de: Compras y Contratos; Seguridad y Transformación Digital, entre otros.

Además, con una frecuencia mensual y/o quincenal, en su caso, se realizan reuniones con el comité país. Éstas reúnen a los Miembros del Comité Ejecutivo Argentina, conformado 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 y Comunicación cuyas actividades son transversales a todas las áreas de la compañía. Por otro lado, en la época estacional donde la demanda de energía entra en sus niveles máximos, pueden llegar a formarse Comités de crisis para tratar la situación de emergencia.

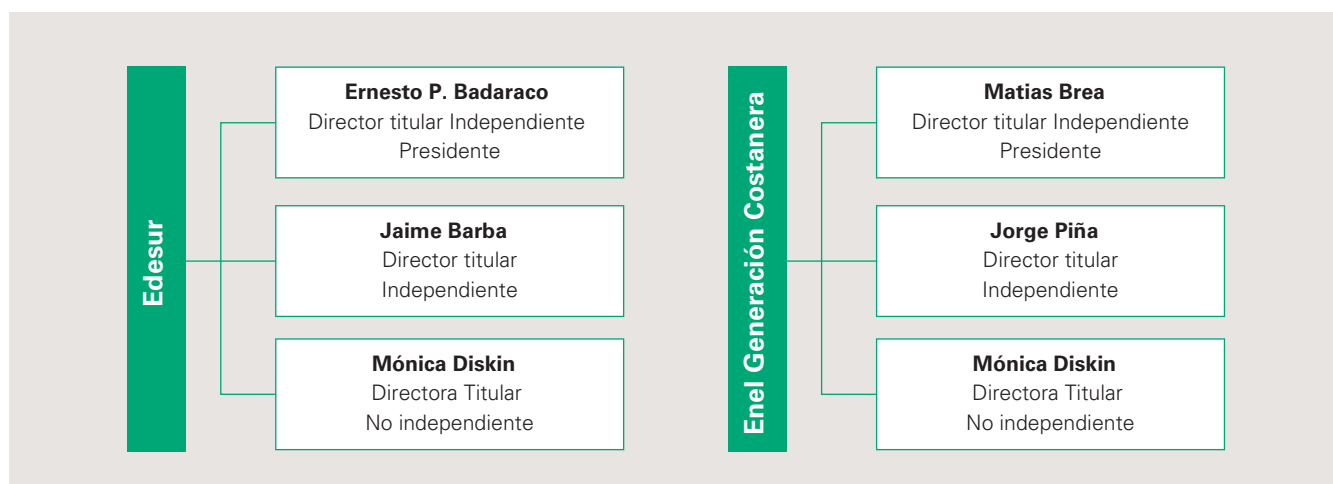
Esta estructura, junto con la fijación de límites de aprobación y la existencia de sistemas de información, favorecen la toma de decisiones y el control en la gestión de Edesur por parte de sus distintos órganos.

Comité de Auditoría

Enel Generación Costanera y Edesur son las únicas sociedades de Enel Argentina que cuentan con comité de auditoría siendo que la primera de ellas posee cotización de sus acciones y la segunda se encuentra bajo el régimen de oferta pública en BYMA (Bolsas y Mercados Argentinos). Estos tienen como función la supervisión del sistema de control interno, y la implementación y cumplimiento de las políticas de riesgo y control. Dichas acciones se realizan bajo estándares de independencia y libertad, garantizando la autonomía de su gestión. La asamblea de accionistas siempre ha elegido la cantidad de directores independientes necesarios para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Capítulo III, Sección V, art.16 de las Normas de la CNV (TO 2013), permitiendo la integración del Comité de Auditoría con una mayoría absoluta de miembros independientes.

El Comité reporta directamente al Directorio y a la autoridad de la oferta pública de forma anual. Está presidido por un Director Independiente que es elegido en base a sus capacidades, y todos sus miembros tienen las mismas funciones y responsabilidades.

Comités de Auditoría



Dirección ejecutiva

El Comité Ejecutivo de Enel Argentina es el órgano que ejerce la toma de decisiones estratégicas del Grupo a nivel local. Lo encabeza el Country Manager Argentina, luego, lo conforman los representantes de las diferentes áreas de negocio correspondientes a las sociedades del Grupo y las áreas de apoyo, quienes trabajan día a día en desarrollar planes de acción y proyectos de negocio para el cumplimiento de los objetivos corporativos conforme al siguiente detalle, a saber:

De la Gerencia General, dependen las áreas de apoyo a las actividades operativas de las zonas, y de gestión directa de los procesos centralizados, la Gerencia de Operación y Mantenimiento, Desarrollo de la Red, Gerencia de Salud, Seguridad Laboral, Medio Ambiente y Calidad y Gerencia de Market. Como se puede observar, es dedicada a la parte operativa de la sociedad.

Nicola Melchiotti Country Manager Enel Argentina	Siciliano Michele / Gerente Generación de Enel en Argentina	Línea de negocio: Generación Argentina
	Andrea Biasotto / 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
	Giuseppe Fanizzi / Gianluca Palumbo / Gerente General EDESUR y Gerente de Infraestructura y Redes	Línea de negocio: Infraestructura y Redes
	Livio Colasanto / Gerente de Enel Trading Argentina	Línea de negocio: Trading (Mercado Libre)
	Irene Vitaloni / Gerente de Mercado Enel Argentina	Línea de negocio: Trading (Regulado)
	Leonel Sánchez / Gerente de Personas y Organización Enel Argentina	Área Staff
	Pablo Gunning / Gerente Relaciones Institucionales y Regulación Enel Argentina	Área Staff
	Carolina de Vita / Gerente de Servicios Enel Argentina	Área Transversal
	Luis Alejandro Díaz Carillo / 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
	Maria Alejandra Martinez / Gerente Comunicaciones Enel Argentina	Área Staff
	German Grau / Gerente de Seguridad Patrimonial Enel Argentina	Área Staff
	Elena Viñuelas Raposo / Gerente de Procurement Enel Argentina	Área Transversal
	Claudio César Wayne Da Cunha / Gerente de Administración y Finanzas Enel Argentina	Área Staff
Carlo Ferrara / Gerente de Sostenibilidad e Innovación Enel Argentina	Área Transversal	

102-15	102-30	103-2
103-3	205-2	413-2
	419-1	

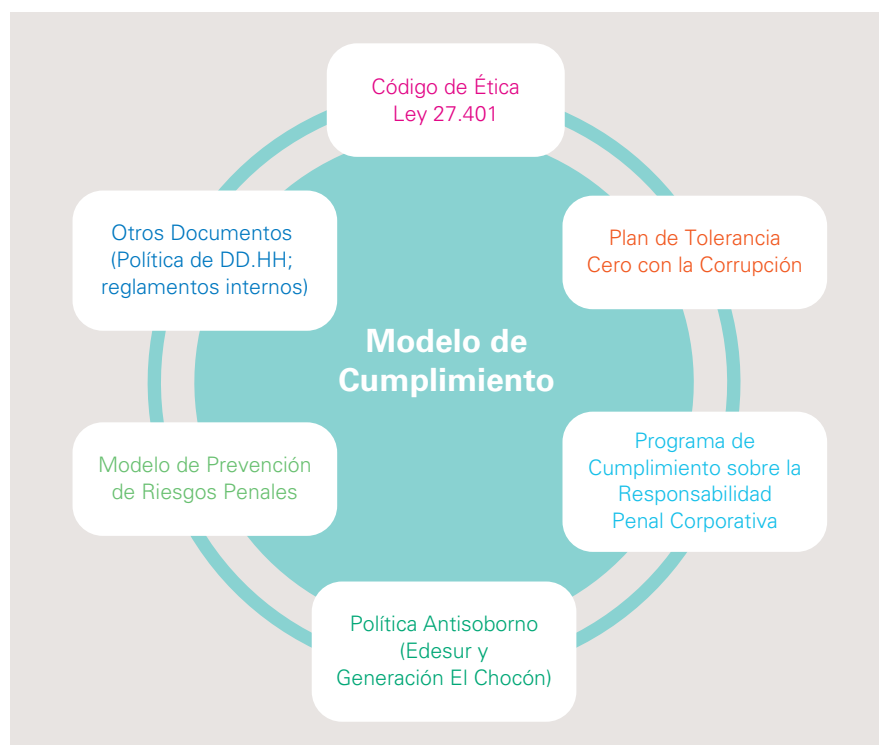
Control interno y gestión de riesgos

Desde un sistema eficiente y transparente de control interno y de riesgos, Enel Argentina busca garantizar que las compañías que la componen gestionen sus negocios, en un clima de relacionamiento sano, de confianza y de largo plazo con los grupos de interés; al mismo tiempo que impulsa, en la industria local, estándares comunes de cumplimiento que se ajusten a las mejores prácticas internacionalmente reconocidas a efectos de minimizar los riesgos.

Sistemas de Cumplimiento

El Directorio de cada compañía aprueba las políticas de control y gestión de riesgos, y realiza un seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control. Para eso, se aplica el Modelo COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, COSO por sus siglas en inglés) con el fin de cumplir con el sistema de control interno dispuesto por la Ley Sarbanes Lex Oxley.

Además, Enel Argentina cuenta con un Modelo de Cumplimiento, basado en la normativa aplicable en materia de gobierno corporativo a nivel local⁶⁶ y en las mejores prácticas y reglamentaciones internacionales⁶⁷:



⁶⁶ Ley N° 27.401 de "Responsabilidad de las Personas Jurídicas" y los "Lineamientos de Integridad para el Mejor Cumplimiento de los Establecido en los arts. 22 y 23 de la mencionada Ley", dispuestos por la Oficina Anticorrupción, entre otros.

⁶⁷ Como por ejemplo la Foreign Corrupt Practices Act" (FCPA) de USA, la UK Bribery Act, y los Sistemas de Gestión ISO tales como ISO37.001 "Sistemas de Gestión antisoborno" e ISO19.600 "Sistemas de Gestión de Compliance".

Estos documentos, se complementan con protocolos de actuación en relación al trato con funcionarios públicos, política de obsequios y hospitalidades, denuncia de irregularidades, conflictos de interés, análisis de contraparte, entre otros.

Este Sistema es monitoreado por el Compliance Officer de Enel Argentina, que coordina con las diferentes áreas acciones de control, supervisión, difusión y capacitación. El monitoreo se realiza de forma continua junto al equipo de Auditoría Interna de acuerdo a los diversos Planes de Acción que surgen de las auditorías, revisiones y denuncias, Durante el 2019 se continuó con las actividades de el "Compliance Road Map" que contempla acciones a desarrollar de manera conjunta entre las áreas de Legales y Auditoría para asegurar el cumplimiento tanto de normativa interna como externa, difundiendo y capacitando sobre buenas prácticas.

Gestión integral de riesgos

El Directorio de cada Sociedad tiene a su cargo las políticas de control y gestión de riesgos. Entre los principales riesgos que se gestionan a nivel Grupo⁶⁸ se encuentra el relacionado con la prevención de riesgos penales, el "Programa de Cumplimiento sobre Responsabilidad Penal Corporativa" (EGCP) aprobado en 2016, es una herramienta que permite reforzar el compromiso los mejores estándares éticos, jurídicos y profesionales con objeto de aumentar y defender la reputación corporativa. Para su implementación, se aplica un Modelo de Prevención de Riesgos Penales que tiene el objetivo de prevenir la comisión de delitos al interior de la empresa, dando cumplimiento al Código de Ética, el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, Política Antisoborno, ISO 37001:2016, la legislación vigente en materia de responsabilidad penal de las organizaciones (Ley 27.401), y las políticas y normativa vigente del Grupo.

Así, este año las actividades de cumplimiento se enfocaron en la identificación y mitigación temprana de los riesgos de corrupción, con foco en potenciales conflictos de interés o conductas no éticas en todos los procesos, a través de diferentes herramientas.

78%

de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción

⁶⁸ Más información en sección "Riesgos Claves"

Matriz del Fraud Risk Assessment-FRA	Permite identificar y evaluar todo tipo de eventos de fraude que se podría producir en las compañías del Grupo.
Modelo de Prevención de Riesgos Penales	Sistema de control diseñado para controlar y prevenir la ocurrencia de delitos en la organización, y velar por el cumplimiento de la normativa y la transparencia de todas las acciones. Durante el 2019 la matriz del modelo fue actualizada de acuerdo a nuevos responsables del Grupo en Argentina, como así también se incorporaron controles producto de homogeneizaciones de matrices de otros países de la región.
Matriz del Risk Assesment	Evalúa los riesgos en la totalidad de los procesos de las compañías controladas por Enel en Argentina a través de la metodología C.O.S.O., principal estándar internacional en la materia.
Canal Ético	Canal disponible para todos los grupos de interés para realizar denuncias. Ofrece garantías de confidencialidad, no represalia y anonimato a los denunciantes y cuya administración es externa e independiente.



Durante el año 2019, se continuó con la ejecución de actividades encaminadas al mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) ISO 37001:2016, obtenida en junio 2018 y que en su momento posicionó a Edesur como la primera empresa en Argentina en certificarse con el mencionado estándar internacional. El Sistema permite prevenir, detectar y gestionar el riesgo de soborno, fortaleciendo la cultura organizacional antisoborno de la Compañía. Edesur obtuvo el mantenimiento de la certificación en mayo de 2019 a través de la firma Intertek S.A.

Por otra parte, Enel Generación El Chocón finalizó con éxito el proceso de certificación de dicha norma a través de la firma RINA. Por su parte, Enel Generación Costanera realizó un proceso de Gap Análisis con la firma TÜV Rheinland.

Participación en el evento que tuvo lugar en la Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aires, con motivo de la celebración del Mes Mundial de la Calidad, sobre el caso de implementación de la ISO 37.001 en ENEL.

Normas y conductas éticas

Enel Argentina es consciente de que el cumplimiento equilibrado de sus responsabilidades corporativas debe ir acompañado de la búsqueda constante de la excelencia en los ámbitos de la ética empresarial en todos los procesos de sus tomas de decisiones. Ésto debe entenderse en un entorno corporativo donde el estricto respeto de las normas, prácticas, y principios nacionales e internacionales más avanzados en la materia sea uno de los pilares básicos de su funcionamiento.



Participaciones destacadas

- Participación en un panel como speakers en el “Forum de Excelencia 2019”, que se realizó el 28 de noviembre de 2019 en el Palacio de las Aguas Corrientes. El Ing. Juan Carlo Blanco -Presidente de la Compañía- y la Dra. Mónica Diskin -Head of Legal and Corporate Affairs Argentina- expusieron acerca de la experiencia de EDESUR en gobierno corporativo y su experiencia como ganador del Premio Nacional a la Calidad en la Gestión de Directorios, en su primera edición del 2018.
- La Dra. Mónica Diskin-, participó de un panel en el Forbes Compliance Summit, donde expuso sobre el tema de “Cómo construir una reputación con compliance”.

Nuestro Código Ético

Las compañías del Grupo están plenamente comprometidas con el cumplimiento de los principios éticos y de la legislación vigente, tanto en el ámbito interno como en sus relaciones externas. Para ello, cuentan con documentos tales como: Código Ético, un Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, Enel Global Compliance Program y la Política Antisoborno. Éstos representan los pilares de cultura ética e integridad del Grupo y que obligan a los administradores, directivos y empleados a desarrollar sus actividades y relaciones con los grupos de interés de forma íntegra.

Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción

El Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción representa el compromiso específico del Grupo en la lucha contra la corrupción y el pleno rechazo a toda forma en la que se manifieste (ya sea directa o indirecta, activa o pasiva), en cumplimiento del décimo principio del Pacto Global, al cual el Grupo está adherido:

«Las empresas se comprometen a combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno».

Por su parte, los proveedores y trabajadores contratistas adhieren –al momento de suscripción del contrato a las disposiciones internas a través de las Condiciones Generales de Contratación “CGC” Este documento posee un conjunto de cláusulas que refuerzan la importancia y facilitan el control de la correcta implementación del Sistema de Cumplimiento. Durante el transcurso del año 2018 las CGC y el Anexo Argentina fueron actualizadas en su totalidad, lo que permitió hacer una revisión e incorporar cláusulas de tipo “ético”

El Código Ético está compuesto por 16 Principios Generales que rigen las relaciones con los públicos clave y que definen los valores de referencia en las actividades del Grupo, como el respeto por los derechos de las personas y las prácticas responsables. Incluye, además, criterios de comportamiento que proporcionan específicamente las directrices y normas a las cuales se deben atener los colaboradores para prevenir el riesgo de comportamientos no éticos. Particularmente, las relaciones con organismos gubernamentales y entidades de bien público con los que colabora, conflictos de interés de los empleados o sus familiares. En tal sentido, y con el objeto de profundizar estas prácticas, la organización cuenta con una Política interna específica sobre conflictos de interés y un protocolo de actuación ante funcionarios públicos, por citar algunos documentos.

Los pilares corporativos se encuentran a disposición de todos los interesados a través del sitio web de las diferentes compañías como así también en la Intranet.

Entre los canales de denuncia, se encuentra el Canal Ético disponible en la Intranet y página web de cada empresa del Grupo. En él se pueden realizar denuncias de forma anónima, su administración es externa y la información es de acceso restringido; garantizando la confidencialidad y no represalia a los denunciantes. Todas 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 que son verificados por la función de Auditoría una vez realizados.

Adicionalmente, se ponen a disposición diferentes canales de comunicación, como teléfono, oficina de Auditoría Interna correo electrónico - con una casilla especial: auditoria.argentina@enel.com -, que son recibidos por este área, quien es la responsable de analizar las denuncias ingresadas. Durante este año se creó un código QR con acceso directo al canal ético.

En 2019 se recibieron un total de 12 denuncias a través de los diferentes canales, resolviendo que no se han encontrado presentes violaciones al Código de Ética en ellas.

Formación y comunicación en Ética y Prevención

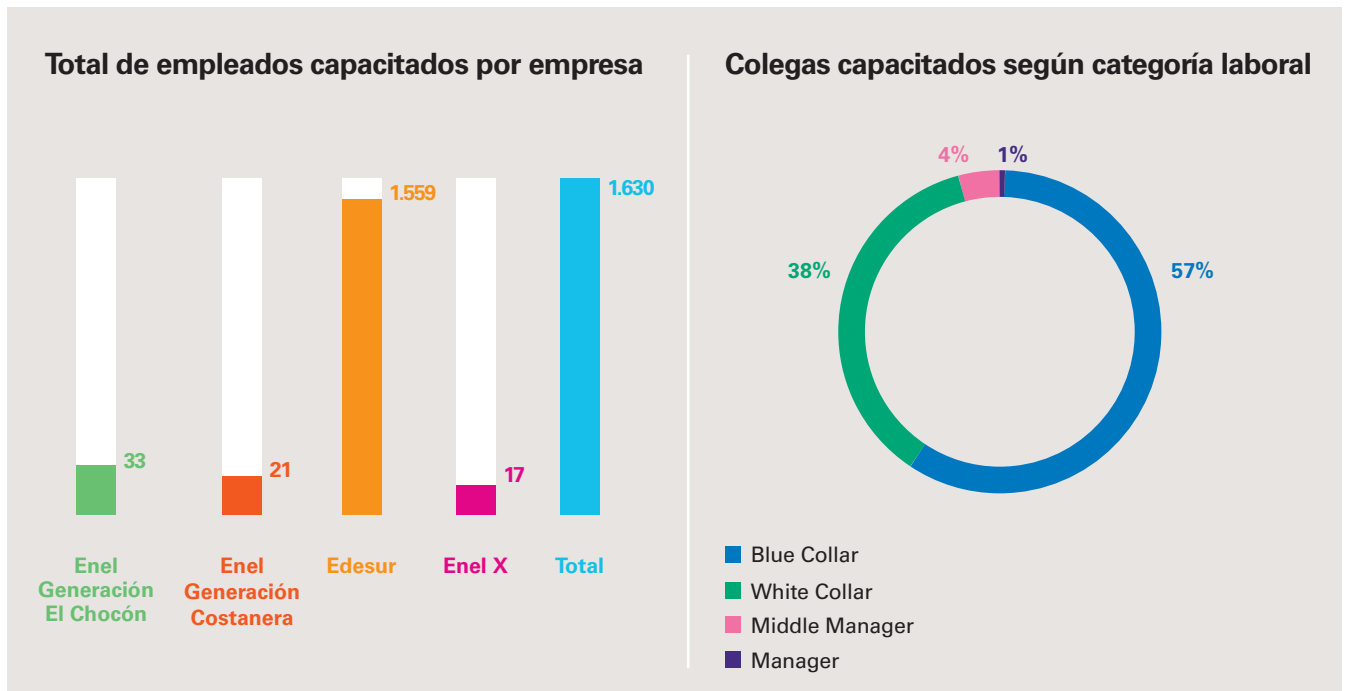


Enel Argentina cuenta con un programa de capacitación para todos los colaboradores, directores y alta dirección con el fin de informar y capacitar a sus equipos sobre las mejores prácticas en materia de riesgos, anticorrupción, y transmitir sus valores y cultura de la ética.

Esta formación - basada en la normativa y programas de cumplimiento vigentes como el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, Código de Ética, Política Antisoborno (ISO 37.001:2016 "Sistema de Gestión Antisoborno"), Enel Global Compliance Program y el Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción, entre otros - 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.

Durante 2019, 40% de colaboradores (1.630 personas) fueron informados sobre las políticas internas de anticorrupción y prevención de riesgos; y 318 contratistas fueron informados y capacitados sobre las políticas de Anticorrupción, Ética y Compliance.

Capacitaciones internas en corrupción y prevención de riesgos



Bajo la consigna “*Distribuyendo Buenas Prácticas*” se desarrollaron a lo largo del año talleres de concientización sobre conductas éticas dirigidos al personal que trabaja en terreno (*Blue Collar*), con el apoyo de la consultora BDO. La instancia de concientización se desarrolló utilizando metodologías lúdicas, teniendo como disparador un video con una canción y la puesta en común de situaciones de la vida cotidiana en las que eran factibles conductas en el ámbito laboral contrarias a las normas. En total se contó con la participación de 800 colaboradores en diferentes oportunidades de taller.

Además, se implementaron iniciativas y activaciones con el objetivo de fortalecer los programas de cumplimiento, y contribuir como un actor relevante en el sector privado para fomentar la lucha con cualquier tipo de corrupción.

En este marco, durante todo el año Enel Argentina realizó comunicaciones internas digitales acerca de diferentes tópicos en los que la alta dirección participó de varios videos en clara demostración del mensaje “*Tone at the Top*”. Uno de ellos tuvo como disparador la pregunta “¿Qué es Compliance?”. De esta forma se buscó de forma entretenida que los ejecutivos se explayaran acerca de las políticas de la compañía, el canal de denuncia y buenas prácticas en materia de ética, a la vez de compartir sobre sus actividades en la vida y el trabajo en favor de actuar con ética y cumplimiento.



Por otro lado, en el mes de septiembre 2019 fue celebrada la “Semana de la Ética” bajo el lema *#HagoLoCorrecto*, en la que se desarrollaron diversas actividades tales como capacitaciones al personal en diferentes zonas (Roca, Gral.Paz, Quilmes y Lomas de Zamora) con el objetivo de transmitir a todos los colaboradores de las compañías la importancia de la ética y las herramientas disponibles para los casos en los que se detecte una irregularidad. Bajo el lema “*Compliance: Las mejores prácticas hoy y mañana*” se realizó una charla con la colaboración de la Asociación Argentina de Ética y Compliance (AAEC), que contó con la presencia de *Compliance officers* de otras compañías, compartiendo buenas prácticas. Se contó además con la presencia del representante del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo Sr. Flavio Fuertes, con quien se discutió acerca del Compromiso Antisoborno con el Pacto Global. La actividad también se extendió a grupos de interés realizando charlas con periodistas, directivos, expertos y referentes de temas de ética y corrupción que presentaron información relevante y compartieron sus experiencias. El tema fue encabezado por el periodista Diego Cabot, “Los cuadernos de las coimas” bajo el lema “*La integridad como condición del éxito*”.

Como cierre de la Semana de la Ética, se organizó un concurso en el cual se divulgaron dilemas éticos para comprender, a través de una forma dinámica y lúdica, la importancia de una conducta correcta.

Compromiso con los Derechos Humanos

En el marco del concepto Open Power que constituye los principios que guían a la organización fundado en los valores de responsabilidad, innovación, confianza y proactividad⁶⁹, Enel Argentina apela a la diversidad y la apertura de pensamiento teniendo como centro la dignidad humana.

100%

de colaboradores capacitados en temas de Derechos Humanos



Enel Argentina promueve el respeto de los derechos humanos dentro de sus compañías y en todas sus relaciones comerciales, y la adhesión de los contratistas, proveedores y socios comerciales a los mismos principios, prestando particular atención a las situaciones de conflicto y de alto riesgo, en las que destacan:

- > **Prácticas laborales:** Rechazo del trabajo forzoso u obligatorio y del trabajo infantil, Respeto por la diversidad y no discriminación, Libertad de asociación y negociación colectiva, Seguridad y salud laboral, y Condiciones de trabajo justa y favorable.
- > **Relaciones con las comunidades:** Respeto a los derechos de las comunidades, Tolerancia cero con la corrupción, y Privacidad y comunicación.

Para el cumplimiento de este compromiso, cuenta con una Política de Derechos Humanos – compuesta por 8 principios con foco en la actividad empresarial - que se basan en tratados internacionales, como la Declaración Internacional de Derechos Humanos, los Convenios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Convención de Naciones Unidas sobre Derechos del Niño y el Convenio 169 de la OIT sobre los derechos de los pueblos originarios, y diversas políticas internas como el Código Ético, Plan de Tolerancia Cero hacia la corrupción, el Modelo de Riesgos Penales y el Acuerdo Marco Internacional con Sindicatos Mundiales. Asimismo, Enel se encuentra adherido al Pacto Global de Naciones Unidas, sobre el cual se da cuenta del avance y trabajo que se realiza sobre los principios universales en materia de derechos humanos.

Ante cualquier incumplimiento a la Política de Derechos Humanos, las compañías del Grupo tienen a disposición el Canal Ético, gestionado por un tercero independiente que, a su vez, es responsabilidad de Auditoría Interna.⁷⁰

⁶⁹ Más información en sección Enel es Open Power

⁷⁰ Más información en sección Normas y Conductas éticas de este capítulo.

Proceso de Debida Diligencia

Durante el año 2019 se culminó el plan de acción propuesto para los años 2018 y 2019. El resultado final del programa fue la construcción de indicadores para medición y seguimiento de las acciones identificada en el Plan de Debida Diligencia de Derechos Humanos.

Desde el área de Aprovisionamiento se cumplimentó la comunicación a los proveedores respecto a los principios de Derechos Humanos y Pacto Global de Naciones Unidas a través de la firma de los contratistas en las Condiciones Generales de Contratación y con la firma de la Declaración Jurada del proveedor. Además, se amplió la calificación de los nuevos proveedores en aspectos sociales y medioambientales para asegurar las condiciones laborales en toda la cadena de valor de la compañía.

Luego de la conformación de un equipo de trabajo interdisciplinario, se presentó ante ONU Mujeres el plan de acción resultante del análisis de la herramienta y propuestas originadas del trabajo participativo de todas las áreas y aprobadas por la alta dirección. Las acciones definidas comenzaron a implementarse durante el transcurso del 2019 y se continuará durante el próximo año.

Asimismo, Personas y Organización desarrolló las actividades comprometidas como resultado de este análisis en lo referente a diversidad e igualdad.⁷¹ También Auditoría Interna cumplimentó las acciones de concientización sobre conductas éticas y política antisoborno, y así transmitir los valores y cultura de la ética que lleva adelante la organización.⁷²

Por su parte, el área de Seguridad Patrimonial llevó adelante el programa de capacitación respecto a estas cuestiones.



⁷¹ Más información en capítulo Nuestras personas.

⁷² Más información en sección Formación y comunicación en Ética y Prevención de este capítulo.



4. TABLAS Y ANEXOS

Anexos

1. Cantidad de colaboradores

102-8

Cantidad de colaboradores			
	Mujeres	Hombres	Total
Edesur	471	3.040	3.511
Enel Generación Costanera	22	376	398
Central Dock Sud	13	73	86
Enel Generación El Chocón	4	44	48
Enel X	2	6	8
Otras Compañías	13	18	31
Total	525	3.557	4.082

2. Nuevas incorporaciones

401-1

Nuevas contrataciones			
	Mujeres	Hombres	Total
Edesur	13	17	30
Enel Generación Costanera	0	6	6
Central Dock Sud	3	5	8
Enel Generación El Chocón	0	3	3
Enel X	0	3	3
Otras Compañías	2	2	3
Total	17	36	53

3. Diversidad de género por categoría laboral

	Edesur	Enel Generación Costanera	Central Dock Sud	Enel Generación El Chocón	Enel X	Otras compañías
Manager						
Hombres	12	0	1	1	1	0
Mujeres	4	0	0	0	0	1
Middle manager						
Hombres	145	20	9	7	1	4
Mujeres	38	2	5	0	1	2
White collar						
Hombres	1.055	27	31	27	4	14
Mujeres	423	18	8	4	1	10
Blue collar						
Hombres	1.828	329	32	11	0	0
Mujeres	6	2	0	0	0	0

4. Indicadores de diversidad de los colaboradores

	Edesur	Enel Generación Costanera	Central Dock Sud	Enel Generación El Chocón	Enel X	Otras compañías
Manager						
Menores de 30 años	0	0	0	0	0	0
Entre 30 y 50 años	7	0	0	0	1	0
Mayores de 50 años	9	0	1	1	0	1
Middle manager						
Menores de 30 años	3	0	0	0	0	0
Entre 30 y 50 años	94	10	7	4	2	2
Mayores de 50 años	86	12	7	3	0	4
White collar						
Menores de 30 años	107	6	4	6	1	2
Entre 30 y 50 años	852	26	29	16	3	19
Mayores de 50 años	519	13	6	7	1	3
Blue collar						
Menores de 30 años	154	63	4	7	0	0
Entre 30 y 50 años	1.206	179	21	2	0	0
Mayores de 50 años	474	89	7	2	0	0

5. Nuevos ingresos y egresos

Nuevas contrataciones y tasa de contratación

	Hombres		Mujeres		Total	Tasa
	Cant.	Tasa	Cant.	Tasa		
Enel Argentina	36	67,92	17	32,08	53	1,29
Edesur	17	56,67	13	43,33	30	0,85
Enel Generación Costanera	6	100	0	0,00	6	1,50
Central Dock Sud	5	62,5	3	37,5	8	9,30
Enel Generación El Chocón	3	100	0	0,00	3	6,25
Enel X	3	100	0	0,00	3	37,5
Otras compañías	2	66,67	1	33,33	3	9,67

(*) Calculado como el cociente entre el total de altas por sexo y el total de altas por Compañía

Nuevas contrataciones por edad

	Enel Argentina	Edesur	Enel Generación Costanera	Central Dock Sud	Enel Generación El Chocón	Enel X	Otras compañías
Menos a 30 años							
Cantidad	12	4	0	4	2	1	1
Tasa	22,64	13,33	0	50	66,67	33,33	33,33
Entre 30 y 50 años							
Cantidad	35	21	5	4	1	2	2
Tasa	66,03	70	83,33	50	33,33	66,67	66,67
Mayores de 50 años							
Cantidad	6	5	1	0	0	0	0
Tasa	11,32	16,67	16,67	0	0	0	0

(*) Calculado como el cociente entre el total de altas por rango etario y el total de altas de cada Compañía

Bajas y tasa de rotación

	Hombres		Mujeres		Total	Tasa
	Cant.	Tasa (*)	Cant.	Tasa (*)		
Enel Argentina	266	83,12	54	16,87	320	7,83
Edesur	221	81,25	51	18,75	272	7,74
Enel Generación Costanera	27	93,10	2	6,89	29	7,28
Central Dock Sud	10	100	0	0	10	11,62
Enel Generación El Chocón	5	100	0	0	5	10,41
Enel X	0	0	0	0	0	0
Otras compañías	3	75	1	25	4	0,01

(*) Calculado como el cociente entre el total de bajas por sexo y el total de egresos por Compañía

Bajas e índice de rotación por edad

	Enel Argentina	Edesur	Enel Generación Costanera	Central Dock Sud	Enel Generación El Chocón	Enel X	Otras compañías
Menos a 30 años							
Cantidad	31	22	2	3	3	0	1
Tasa (*)	9,68	8,08	6,89	30	60	0	25
Entre 30 y 50 años							
Cantidad	139	127	8	2	0	0	2
Tasa (*)	43,43	46,69	27,58	20	0	0	50
Mayores de 50 años							
Cantidad	150	123	19	5	2	0	1
Tasa (*)	48,87	45,22	65,51	50	40	0	25

(*) Calculado como el cociente entre el total de bajas por rango etario y el total de bajas de cada Compañía

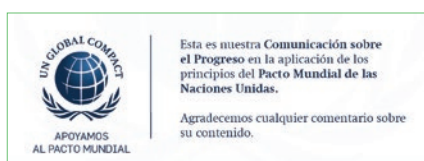
6. Litigios ambientales

Número de litigios ambientales	Enel Argentina	Central Dock Sud	Edesur	Enel Generación Costanera	Enel Generación El Chocón
Total multas monetarias significativas	0	0	0	0	0
Total multas no monetarias	26	9	17	0	0
Casos resueltos por mecanismos de resolución de conflictos	0	0	0	0	0

Alcance y lineamientos del informe

Este documento, el tercer 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 2019 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; alcanzando la totalidad de los indicadores materiales. 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 materialidad¹ que define los contenidos de este Informe.



Cualquier consulta sobre el contenido del informe de Sostenibilidad 2019 puede realizarse por correo electrónico a: **sostenibilidad.argentina@enel.com**

Es importante destacar que a través de esta publicación se presenta la Comunicación para el Progreso (COP) 2019 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, mostramos 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.

¹ Para más información ver capítulo "Materialidad: Definiendo Prioridades" de este reporte.

Cobertura de los temas estratégicos 2019

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	Comunidades
Involucramiento con las comunidades locales	GRI 413: Comunidades locales 2016	Grupo	Comunidades Consumidores
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
Nuevas tecnologías y soluciones	Tema material propio	Grupo	Consumidores Proveedores
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	
Gestión y cumplimiento ambiental	GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	Grupo	Comunidades
Descarbonización de la matriz energética	GRI 302: Energía 2016 GRI 305: Emisiones 2016	Grupo	
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	Consumidores
Salud y seguridad ocupacional	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	Grupo	Colaboradores Proveedores
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
Distribución de energía	Tema propio		
Innovación y transformación digital	Tema propio		

Índice de contenidos GRI

Los contenidos marcados en celeste responden a los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

Estándar GRI	Contenido	Número de página/ Respuesta	Omisión	ODS
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
	102-1 Nombre de la organización	16-23		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	14-23		
	102-3 Ubicación de la sede.	14-23		
	102-4 Ubicación de las operaciones	14-23		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	16-23		
	102-6 Mercados servidos	16-23		
	102-7 Tamaño de la organización	16-22, 24-25; 96, 142 La Memoria y Balance de cada empresa puede consultarse en https://www.enel.com.ar/es/inversores.html		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	96, 230 Grupo Enel contó con 3776 contratistas durante 2019.		8
	102-9 Cadena de suministro	184		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	185-187 No hubo cambios significativos en la organización ni en la cadena de suministro de Grupo Enel durante el período de reporte.		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	27-28, 42-47, 50-51, 195-197		
	102-12 Iniciativas externas	5-7, 35, 48-49, 226, 234		
	102-13 Afiliación a asociaciones	5-7, 35, 122		
	ESTRATEGIA			
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5-7			
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	5-7, 29-33, 42-49, 219			

Estándar GRI	Contenido	Número de página/ Respuesta	Omisión	ODS
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	ÉTICA E INTEGRIDAD			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	8-9, 106, 188-189, 206-207, 222 223		
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	222-223		
	GOBERNANZA			
	102-18 Estructura de gobernanza	210-212, 216-217		
	102-19 Delegación de autoridad	26, 210-212		
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	26, 210-213		
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	29-34		
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	24-25, 210-212, 216-217		
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	210-211		
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	214		
	102-25 Conflictos de intereses	222		
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	213		
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	214, 224		
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	213		
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	213, 220, 227		
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	42-44, 213, 219		
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	213		
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El presente informe es aprobado por el CEO de Enel Argentina.		
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	108, 222-223		
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	222-223		
	102-35 Políticas de remuneración	118, 215		
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	118, 215		
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	118, 215		
	102-38 Ratio de compensación total anual		Problemas de confidencialidad. Por resolución del Grupo Enel, esta información resulta confidencial y queda preservada para seguridad de sus colaboradores y altos mandos de la organización.	

Estándar GRI	Contenido	Número de página/ Respuesta	Omisión	ODS
--------------	-----------	-----------------------------	---------	-----

CONTENIDOS GENERALES

GRI 102: Contenidos Generales 2016	GOBERNANZA			
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Problemas de confidencialidad. Por resolución del Grupo Enel, esta información resulta confidencial y queda preservada para seguridad de sus colaboradores y altos mandos de la organización.	
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
	102-40 Lista de grupos de interés	37-38		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	95		8
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	34		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	37-41		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	5-7, 29-33, 42-44, 75-77, 108, 120-121, 222		
	PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	16-23	Cada sociedad que conforma Grupo Enel cuenta con su estado financiero individual.	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	5-7, 29-33, 235		
	102-47 Lista de los temas materiales	29-33, 235		
	102-48 Reexpresión de la información		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.	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	29-33, 235		
	102-50 Período objeto del informe	234		
	102-51 Fecha del último informe		El último Informe de Sostenibilidad de Enel publicado corresponde al período enero – diciembre 2018.	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes		El Informe de Sostenibilidad de Grupo Enel se elabora anualmente.	
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	234		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	5-7, 234		
	102-55 Índice de Contenidos GRI	236		
102-56 Verificación externa		El presente Informe no cuenta con verificación externa.		

Estándar GRI	Contenido	Número de página/ Respuesta	Omisión	ODS
TEMAS MATERIALES				
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	45-47, 120-121, 142		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45-47, 120-121, 142		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	142		8, 9
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	42-44, 50-51, 73-74, 88-89, 142		13
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Además del plan de prestaciones establecido según la ley laboral, no existe en las compañías del Grupo un fondo independiente para tal propósito para sus colaboradores.		
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	No se recibió asistencia financiera por parte del gobierno.		
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	45-47, 67-71, 120-121, 123, 142, 184		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45-47, 67-71, 120-121, 123, 142, 184		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	54, 57-63, 66-71, 85-87, 122-127, 133-138		9, 11
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	54, 57-63, 85-87, 120-142, 183-184		8
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	184-187, 189, 191		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	184-187, 189, 191		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	184 Con compras nacionales se hace referencia a las compras realizadas dentro de la jurisdicción argentina, considerado esto último como local.		8
ANTICORRUPCIÓN				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	185-189, 219		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	185-187, 219-221		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	97-98, 185-189, 220-221		
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	183, 185-189, 192, 219-220, 222-224, 226		
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	222-223 No se registraron casos de corrupción.		

Estándar GRI	Contenido	Número de página/ Respuesta	Omisión	ODS
TEMAS MATERIALES				
ENERGÍA				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	14-15, 23, 50-51, 88-94, 197-200		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	14-15, 23, 50-51, 88-94, 197-200		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	197-200		7, 8, 13
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	24-25		7, 8, 13
	302-3 Intensidad energética	197-200		7, 8, 13
	302-4 Reducción del consumo energético	197-200		7, 8, 13
	302-5 Reducciones de los requerimientos energéticos de productos y servicios	14-15, 23, 71, 197-200		7, 8, 13
EMISIONES				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	14-15; 23, 50-51, 88-94, 197-200, 207-208		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	14-15; 23, 50-51, 88-94, 197-200, 207-208		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	207-208		13
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	207-208		13
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	207-208		13
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	88-89, 207-208		
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	195-197		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	195-197		
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	196, 233		
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	185-188, 191		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	185-188, 191		
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	185-187		
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	183, 185-187, 191		

Estándar GRI	Contenido	Número de página/ Respuesta	Omisión	ODS
TEMAS MATERIALES				
EMPLEO				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	95-97, 114-115		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	95-97, 114-115		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	97, 230, 232-233		8
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	114-117		8
	401-3 Permiso parental	115		8
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	116-117, 161, 164-165, 169		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	116-117, 161, 164-165, 169		
GRI 403: Enfoque de Gestión 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	162, 164-165, 180-182		8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	163-167, 176-182		8
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	162, 169-171		8
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	163-165		8
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	169-175, 180-182, 192		
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	116-117, 169-175		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	180-182, 192		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	164-165		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	163, 164-167		

Estándar GRI	Contenido	Número de página/ Respuesta	Omisión	ODS
TEMAS MATERIALES				
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	100, 107, 108, 169, 192		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	100, 107, 108, 169, 192		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	95, 100		4, 8
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	100-106, 172-175		8
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	95, 107		8
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8-9, 24-25, 52, 95, 109, 114, 210-213, 222-223, 226		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-25, 109, 222-223		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	24-25, 96, 210-213, 231		8
NO DISCRIMINACIÓN				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	8-9, 24-25, 95, 109, 210-213, 222-223, 226		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	109, 222-223, 226		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	222-22 No se han recibido casos de discriminación.		8
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	109, 118, 185-187, 226-227		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	118, 185-187, 226-227		
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	118, 185-187		8

Estándar GRI	Contenido	Número de página/ Respuesta	Omisión	ODS
TEMAS MATERIALES				
TRABAJO INFANTIL				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	109, 185-187, 206-207, 226-227		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	185-187, 226-227		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	185-187, 226-227		8
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	109, 114-117; 185-187, 206-207, 226-227		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	185-187, 226-227		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	185-187, 226-227		8
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	184-187, 189, 226-227		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	184-187, 189, 226-227		
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	185-187, 189		
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	226		
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	189		
COMUNIDADES LOCALES				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	54, 57-63, 120-121, 123, 182		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	54, 57-63, 120-121, 123, 182		
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	37-38, 54, 57-63, 120-121, 123- 141 El 100% de las operaciones de Enel cuentan con programas con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y/o programas de desarrollo.		
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	42-44, 120-121, 167, 182, 219		

Estándar GRI	Contenido	Número de página/ Respuesta	Omisión	ODS
TEMAS MATERIALES				
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	184-189, 191, 206-207		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	184-189, 191, 206-207		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	185-189		4, 8
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	183, 184-188, 191		4, 8
POLÍTICA PÚBLICA				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	37-39, 219- 223		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37-39, 219-223		
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	El Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción prohíbe la contribución y los aportes a partidos políticos.		
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	44, 85-87, 182		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44, 85-87, 182		
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	44, 85-87 El 100% de los servicios son evaluados en materia de salud y seguridad para los clientes.		
MARKETING Y ETIQUETADO				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	39-41, 75-87		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39-41, 75-87		
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	78-84, 127-132 Los requerimientos de información en la facturación son los determinados por el Ente Nacional Regulador de la Electricidad.		

Estándar GRI	Contenido	Número de página/ Respuesta	Omisión	ODS
TEMAS MATERIALES				
PRIVACIDAD DEL CLIENTE				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	78-84, 155-156		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	78-84, 155-156		
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	78		
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	219-221		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	219-221		
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	219-220 No se registraron reclamos judiciales significativos. Consideramos como reclamos significativos aquellos superiores a \$300 millones.		
NUEVAS TECNOLOGÍAS Y SOLUCIONES				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	14-15, 45-47, 50-51, 55-56, 67, 88-94, 143-157		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	14-15, 45-47, 50-51, 55-56, 67, 88-94, 143-157		
DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-22, 24-25, 45-47, 67, 150		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	16-22, 24-25, 45-47, 67, 150		
INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	29-33, 235		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	45-47, 56, 78-84, 90-94, 102-103, 105, 143-157, 176-177, 185-187		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56, 78-84, 90-94, 102-103, 105, 143-157, 176-177, 185-187		

Existen energías que se generan día a día, que se alimentan y crecen gracias a una red que nos mantiene conectados. Somos la energía que nos permite expresar las posibilidades de cada uno del mejor modo posible, así como proteger nuestro planeta y promover el desarrollo social.

La curiosidad nos ha abierto nuevas perspectivas. Ser valientes nos ha permitido hacerlas realidad y crear nuevos modelos de negocio para nosotros, nuestros clientes, nuestros accionistas y las comunidades en las que operamos. Porque lo que ayer era solo una idea, hoy es una realidad

