

**Informe de
Sostenibilidad 2017**
Enel Argentina

enel

DATOS ECONÓMICOS



EBITDA
(millones de euros)
287



Capacidad
instalada
4498_{MW}



Energía producida
14.7_{TWh}



Longitud de líneas de
la red de distribución
26374_{km}

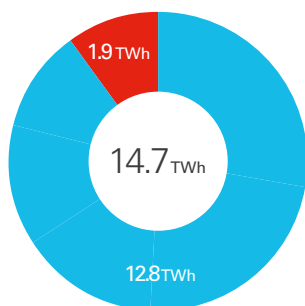


Número
de clientes
2.529.307

DATOS AMBIENTALES

Mix de generación

■ Generación térmica
■ Generación renovables



ALCANCE DEL INFORME

pág.
04

OBJETIVOS



NUESTRO DESEMPEÑO

Involucrando a las comunidades
locales pág. 52

Involucrando a las personas con
las que trabajamos pág. 63

Innovación y eficiencia operacional
pág. 75

Gestión de relaciones con los clientes
pág. 79

Seguridad y salud laboral pág. 84

Cadena de suministro sostenible
pág. 99

Sostenibilidad ambiental pág. 106

pág.
50

PLAN DE SOSTENIBILIDAD

pág.
40

er
Seeding



DATOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Por empresa



Central Dock Sud

Hombres	Mujeres
7	2

Enel Generación El Chocón

Hombres	Mujeres
6	2

Enel Generación Costanera

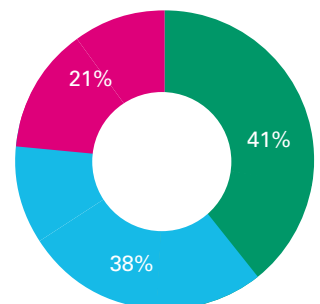
Hombres	Mujeres
6	2

Edesur

Hombres	Mujeres
6	3

Experiencia de los Directorios

■ Estrategia y finanzas ■ Energía ■ Legal



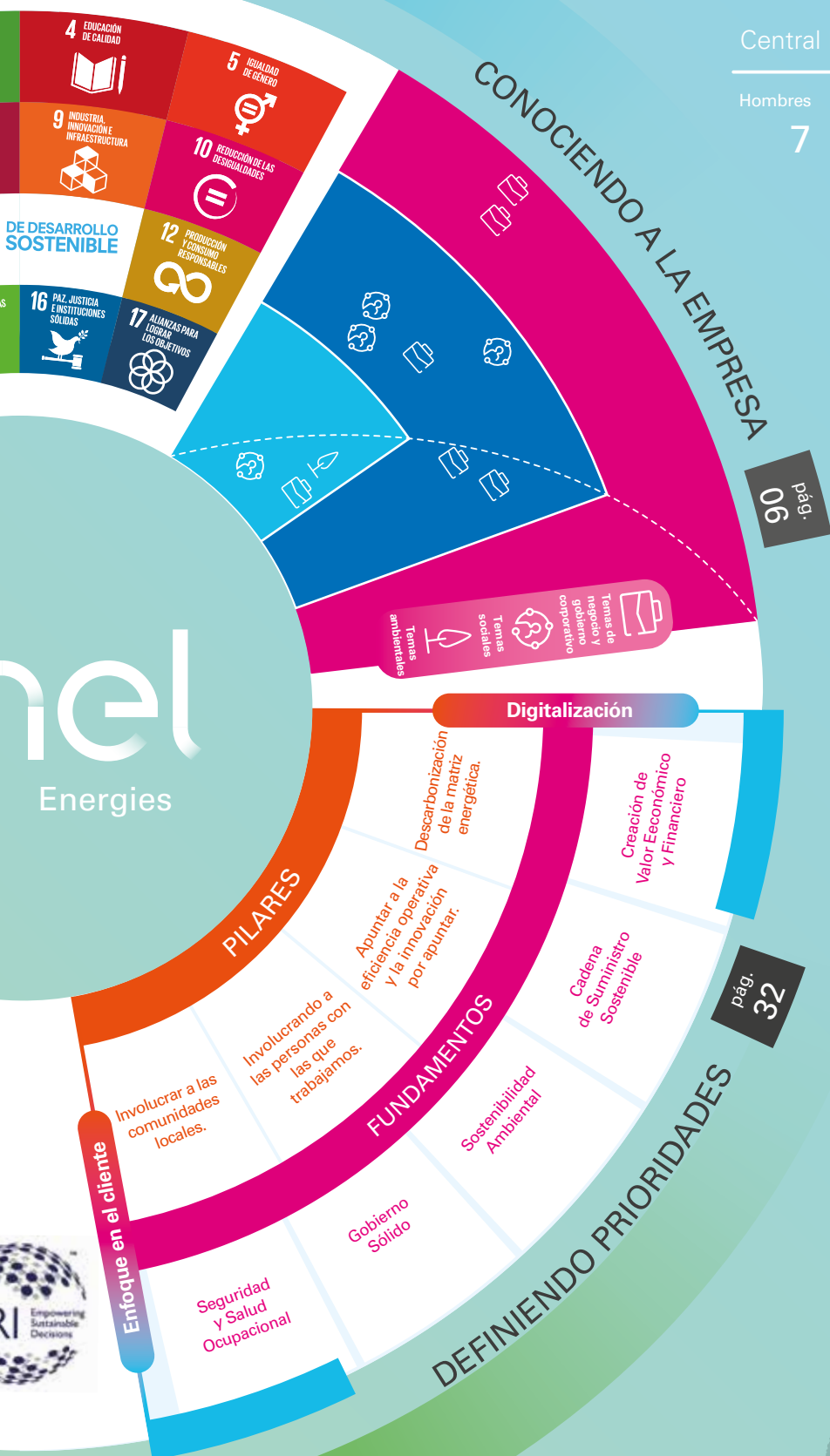
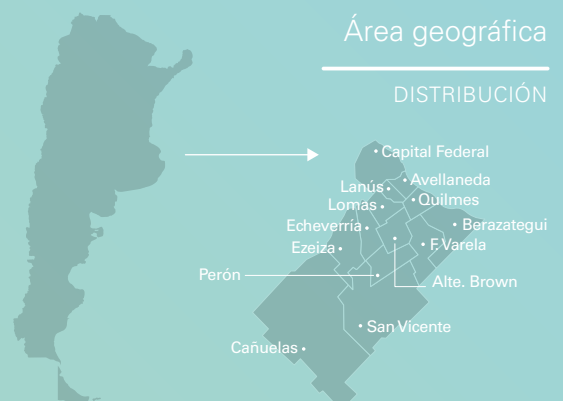
DATOS SOCIALES

Empleados

Total	Hombres	Mujeres
4811	87.37%	12.63%

Área geográfica

DISTRIBUCIÓN



Alcance del informe

102-48	102-49
102-50	102-52
102-53	102-54
	102-56

Dando continuidad a su compromiso con la sustentabilidad, el Grupo Enel Argentina, con operaciones en el mercado eléctrico de generación, transporte, comercialización y distribución a través de sus empresas en el país, presenta su informe de sostenibilidad. Este documento da cuenta de la gestión económica, ambiental y social de las siguientes empresas del Grupo Enel en Argentina: Enel Generación Costanera, Central Dock Sud, Enel Generación El Chocón y Edesur, durante el período comprendido entre 1 de enero y 31 de diciembre de 2017.



Se trata del primer informe consolidado del Grupo Enel Argentina. Sin embargo, el compromiso con la comunicación y transparencia de la gestión sustentable lleva un recorrido de más de 10 años, durante el cual las empresas integrantes del grupo han elaborado y publicado anualmente sus respectivos reportes de sostenibilidad.

El presente informe fue elaborado siguiendo los requerimientos de información y recomendaciones de los Nuevos Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), en su modalidad de

conformidad “esencial”; y tiene como objetivo acercar información a nuestros grupos de interés prioritarios y al público en general acerca del desempeño del Grupo Enel Argentina durante el ejercicio 2017. Asimismo, se reportan los indicadores del Suplemento Sectorial de la Industria Eléctrica (EUSS).

El presente informe no contará con verificación externa.

Punto de contacto sobre el contenido del informe:

Diana Capraroli: Responsable por Plan de Sostenibilidad y Relación con Stakeholders Enel Argentina

Gislene S. Rodrigues: Gerente de Sostenibilidad Enel Argentina

Correo:
sostenibilidad.argentina@enel.com

01

Conociendo a la empresa



Acerca de Enel

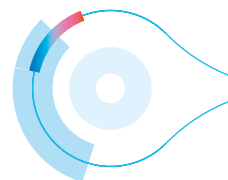
Enel es una compañía multinacional del sector energético y un operador integrado líder en los mercados mundiales de electricidad y gas, focalizado en los mercados de Europa y Latinoamérica.

El Grupo realiza operaciones en más de 30 países, gestiona la generación de energía de cerca de 86 GW de capacidad instalada neta y distribuye electricidad y gas a través de una red que abarca alrededor de 2 millones de kilómetros.

En Europa, Enel es la principal compañía de generación de energía por la capacidad instalada y por EBITDA enunciado. Con más de 65 millones de

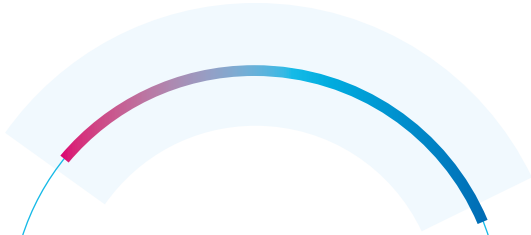
usuarios finales en todo el mundo, el Grupo goza de la mayor base de clientes entre sus competidoras europeas. En América del Sur, Enel es una de las principales multinacionales eléctricas privadas de la región. La compañía controla y gestiona un grupo de empresas que operan en los mercados eléctricos de cinco países en Latinoamérica (Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú). Tiene como negocio principal la explotación, desarrollo, operación, generación, distribución, transmisión, transformación y/o venta de energía en cualquiera de sus formas o naturaleza. Enel Argentina tiene participación accionaria en 11 empresas. Entre ellas

se encuentran las incluidas en este reporte de sostenibilidad (Distribuidora Edesur, Generadoras: Enel Generación Costanera, Central Dock Sud, Enel Green Power - representada por la Hidroeléctrica Enel Generación El Chocón). Las demás empresas son: Enel Trading (comercializadora de energía), Yacylec, CTM y TESA (transportadoras de energía) y las sociedades de Generación termoelectrica con participación minoritaria del Foninvemem (Termoeléctrica Manuel Belgrano S.A., Central Vuelta de Obligado S.A., Termoeléctrica General José de San Martín S.A.).



Hitos 2017 Enel Argentina

- > **FEBRERO:** Aprobación de la Revisión Tarifaria Integral en Argentina
- > El 1 de febrero en Argentina, el Ente Nacional Regulador de la Electricidad (ENRE) aprobó la Revisión Tarifaria Integral, conocida como RTI, estableciendo un cambio estructural en la distribución energética en el país.
- > **ABRIL:** Dock Sud obtiene el certificado de aptitud ambiental emitido por parte del Organismo Provincial de Desarrollo Sostenible (OPDS).
- > **ABRIL:** Costanera obtiene el certificado de aptitud ambiental emitido por parte del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires
- > **MAYO:** 24° Aniversario de Enel Generación Costanera
- > Enel Generación Costanera cumplió 24 años. Es una de las principales empresas generadoras térmicas del Grupo, ubicada en la costanera sur de la Ciudad de Buenos Aires.
- > **AGOSTO:** 24° Aniversario de Enel Generación El Chocón
- > La planta de Generación Hidroeléctrica de Enel Argentina, ubicada en la provincia de Neuquén, es un símbolo de pujanza y trayectoria. La villa El Chocón creció y se desarrolló en torno a la empresa *que aporta 1200 MW al Sistema Interconectado Internacional. En 2017, se cumplieron 24 años del otorgamiento de la concesión, con fecha 11 de agosto de 1993.*

- 
- > **SEPTIEMBRE:** 25° Aniversario y celebración de Edesur
 - > El 1 de septiembre la compañía distribuidora de Enel en Argentina cumplió sus bodas de plata y lo celebró con sus trabajadores. Con un total de 20 TWh de energía demandada en el año, Edesur brinda servicio a cerca de 2,5 millones de clientes en la Ciudad de Buenos Aires y a 12 municipios de la zona sur de la Provincia de Buenos Aires. Solo en 2017, la empresa invirtió alrededor de ARS \$4.000 millones en la red eléctrica.
 - > **OCTUBRE:** Subestación Padre Novak
 - > En el partido de Florencio Varela, se construyó la Subestación Padre Novak, una de las obras más importantes de Edesur, con el objetivo de aliviar la zona y mejorar la capacidad de transformación y distribución eléctrica. En octubre se instaló el nuevo transformador de 40 MVA y se realizó el tendido de cables de media tensión. Estas acciones mejorarán el servicio a nuestros clientes y descomprimirán la demanda en la Subestación Varela.
 - > Se realizó la apertura de máquinas en Costanera. Se inició el proceso de puesta a punto de uno de los ciclos combinados de Enel Generación Costanera, realizando el mantenimiento de la maquinaria para su óptima operación.

- > **NOVIEMBRE:** Medidores inteligentes
- > Edesur comenzó a digitalizar la red con la instalación de 5.400 medidores inteligentes. Durante noviembre se llegó al barrio de Caballito, una de las áreas más densamente pobladas. Esta nueva generación de Smart Meters permite detectar interrupciones en tiempo real y medir con precisión tanto el consumo como la inyección de energía a la red.
- > Subestación Pompeya Edesur inauguró los trabajos de repotenciación de la Subestación Pompeya, que beneficiará a 36 mil clientes. La empresa, subsidiaria del Grupo Enel Américas, invirtió ARS\$208 millones. En el acto participaron el responsable global de infraestructura y redes de Enel Livio Gallo; el gerente general de Edesur Giuseppe Fanizzi; el presidente de la empresa Juan Carlos Blanco y el country manager de Enel Argentina Maurizio Bezzeccheri.
- > **DICIEMBRE:** Primera estación de carga para vehículos eléctricos en Argentina
- > Enel instaló la primera estación de carga operativa para vehículos eléctricos del país en el edificio central de Edesur. De esta forma, la empresa reafirmó su liderazgo en innovación energética, movilidad eléctrica y cuidado del medio ambiente.
- > Se ejecutaron obras de infraestructura eléctrica en la Villa Olímpica de Ar-

gentina, en el barrio de Villa Soldati, en donde se realizarán los próximos Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018. Se realizó el tendido de media tensión y se instalaron nuevas cámaras transformadoras para uno de los eventos deportivos más importantes del año.

- > Se instalaron 50 Medidores Inteligentes en Argentina como parte del plan piloto en el Barrio Los Piletones, donde funciona el comedor de la Fundación Margarita Barrientos. De esta forma, la empresa lleva el avance tecnológico a un barrio muy carenciado, colaborando así con su desarrollo y facilitando la inclusión social. Se comenzaron proyectos de educación para el uso responsable de la energía, así como también se diseñaron proyectos de desarrollo social de la empresa en el barrio.
- > Edesur obtuvo la certificación de las Normas IRAM 19600 "Sistema de gestión de Compliance". La misma especifica una serie de medidas para implementar controles que mejoren la capacidad de prevención, detección y tratamiento del riesgo de soborno en la compañía. Todo esto refuerza el compromiso que ha asumido la sociedad de llevar sus negocios en forma abierta, con honestidad, integridad, conforme a la ley y a los estándares de ética más estrictos

1.1 Mensaje del Country Manager

102-14

102-15

Tengo el agrado de presentar este Informe de Sostenibilidad con que deseamos dar cuenta, por primera vez, de los avances y actuaciones más importantes correspondientes a la gestión del Grupo Enel en Argentina durante el año 2017, considerando lo realizado en las empresas Enel Generación Costanera, Central Dock Sud, Enel Generación El Chocón y Edesur.

La estructura de nuestro Plan Estratégico para crear valor sostenible en el largo plazo está compuesto de los siguientes ejes principales: **Crecimiento a través de tecnologías y servicios con bajo carbón; Optimización e in-**

novación en la operación de las empresas; Relacionamento inclusivo con comunidades locales; y con las personas que trabajan con nosotros.

Estos ejes estratégicos están directamente relacionados con otras acciones vinculadas a los pilares temáticos fundamentales de: **Salud y seguridad ocupacional; Sostenibilidad ambiental; Sostenibilidad en la cadena de aprovisionamiento; Creación de valor económico y financiero; Gobierno corporativo.** A través de estos ejes y sus pilares nuestra compañía busca la Creación de Valor Compartido de largo plazo y una remuneración atractiva

para los accionistas, fomentando la **digitalización** como base de sus procesos, puesta al servicio de nuestros **clientes**, para quien direccionamos nuestro foco de atención.

El modelo de negocio de Enel considera la sostenibilidad y la innovación como elementos inseparables. La sostenibilidad forma parte integral de nuestra manera de hacer negocio, y nos orienta constantemente a buscar nuevas soluciones para reducir el impacto ambiental de nuestras actividades y de nuestros clientes, a crecer en conjunto con las comunidades de las cuales somos parte, a incrementar la salud y la seguridad en el trabajo de nuestros colegas y proveedores. El lanzamiento del primer punto de recarga eléctrica para autos en Buenos Aires, con el fin de fomentar la movilidad eléctrica, es uno de los ejemplos de nuestro direccionamiento de negocio orientado por la innovación y sostenibilidad.

La forma en que operamos está basada en principios éticos, de transparencia, inclusión, respeto a los Derechos Humanos y sobre todo atención por la salud y la seguridad. Cada una de las áreas y líneas de negocio de Enel Argentina, a lo largo de toda la cadena de valor, tienen la





orientación de abordar sus tareas específicas en una forma sostenible.

Nuestra metodología de trabajo sigue la perspectiva de Creación de Valor Compartido con la sociedad y se encuentra directamente vinculada con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, promocionado por las Naciones Unidas. En esta Agenda se establecen 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), con los cuales Enel se compromete, adoptando metas específicas para cuatro de los ODS. Esto resulta concordante con nuestra participación en el Pacto Global de las Empresas con las Naciones Unidas.

En forma particular, Enel en Argentina priorizó el año 2017 el cumplimiento de metas en tres de los ODS, considerando: ODS 4 **Educación de calidad**; ODS 7 **Energía asequible y no contaminante**; ODS 8 **Trabajo decente y crecimiento económico**. Lo que no significa

que otros ODS no sean abordados también a través de todas las funciones y tareas que se llevan adelante en las instalaciones en que cada uno de los más de 5.000 empleados nos desempeñamos.

En los capítulos que componen este Informe de Sostenibilidad podrán encontrar el detalle de las acciones que hemos desarrollado en relación a los ODS, y que también responden a una serie de indicadores que dan cuenta de los estándares internacionales de elaboración de reportes empresariales de sostenibilidad.

El conjunto de aplicación de estas acciones fue posible debido al esfuerzo y dedicación que los trabajadores de Enel realizan, y a quienes entrego aquí mis especiales reconocimientos.

Los principales desafíos que Enel Argentina tiene son los mismos del país y del planeta, ser más sostenibles y

más innovadores; pero conscientes de que enfrentar estos desafíos requiere actuación conjunta. Con este reporte hacemos una relectura y reflexión sobre nuestra gestión, y comunicamos el alcance de lo que estamos haciendo para sumar nuestra contribución.

Maurizio Bezzeccheri

Country Manager Enel Argentina

1.2 Perfil de la empresa

102-1	102-2	102-3
102-4	102-6	102-7
102-45	EU1	EU2

Enel Argentina forma parte del Grupo Enel, operando en el mercado argentino a través de un grupo de empresas que participan en las diferentes etapas del proceso energético: generación, transporte, comercialización y distribución. Sus oficinas centrales se ubican en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El Grupo Enel Argentina está conformado por las empresas:

Distribuidora Edesur, Generación Termoeléctrica Enel Generación Costane-

ra, Termoeléctrica Central Dock Sud, Generación Renovable Enel Green Power (representada por la Hidroeléctrica Enel Generación El Chocón); además de la comercializadora de energía (Enel Trading S.R.L), tres transportadoras de energía (Yacylec, CTM, TESA) y las sociedades de Generación termoeléctrica con participación minoritaria del Foninvemem¹ (Termoeléctrica Manuel Belgrano, Central Vuelta de Obligado, Termoeléctrica General José de San Martín).

Para este reporte de Sostenibilidad, consideramos las siguientes empresas del Grupo:

¹ Foninvemem: Fondo Nacional de Inversiones de Mercado Eléctrico Mayorista.



Generación térmica

> **Enel Generación Costanera (ex Central Costanera):** Está situada en la costanera sur de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La unidad de producción está llevando adelante un ambicioso plan de rehabilitación de unidades y mejoramiento de instalaciones para incrementar los niveles de disponibilidad y fortalecer la seguridad de suministro de energía eléctrica. La compañía se ha posicionado

como la planta de generación térmica más grande de Sudamérica. Posee 13 unidades generadoras -de ciclos convencionales y combinados- con una producción neta de 7,9 TWh en 2017. La capacidad instalada es de 2.301 MW.

> **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 cuenta con un ciclo combinado de alta eficiencia operativa. La energía neta producida durante el año 2017 ha sido 4,9TWh netos. La capacidad total instalada es de 869 MW.

Generación renovable

> **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 cuenta con una capacidad instalada total de 1.328 MW, comprende las centrales de El Chocón, con una potencia instalada de 1.200 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). La producción total de energía durante el año 2017 fue de 1,9TWh.

Distribución

> **Edesur:** El objeto social de Edesur es la prestación 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 (Almirante Brown, Avellaneda,

Berazategui, Cañuelas, Esteban Echeverría, Ezeiza, Florencio Varela, Lanús, Lomas de Zamora, Presidente Perón, Quilmes y San Vicente), así como la adquisición de la propiedad de acciones de otras empresas distribuidoras de energía eléctrica, en forma indivi-

dual o asociada con terceros, previo cumplimiento de la legislación aplicable, y la prestación de servicios de operación vinculados con distribución y comercialización de energía eléctrica a dichas empresas.

2017	Enel Generación Costanera	Central Dock Sud	Enel Generación El Chocón
Número de trabajadores	435	87	52
Número de unidades generadoras	13	3	9
Capacidad instalada (MW)	2301	869	1.328
Energía eléctrica generada (TWh)	7,9	4,9	1,9
Ventas de energía (TWh)	7,9	4,9	1,9

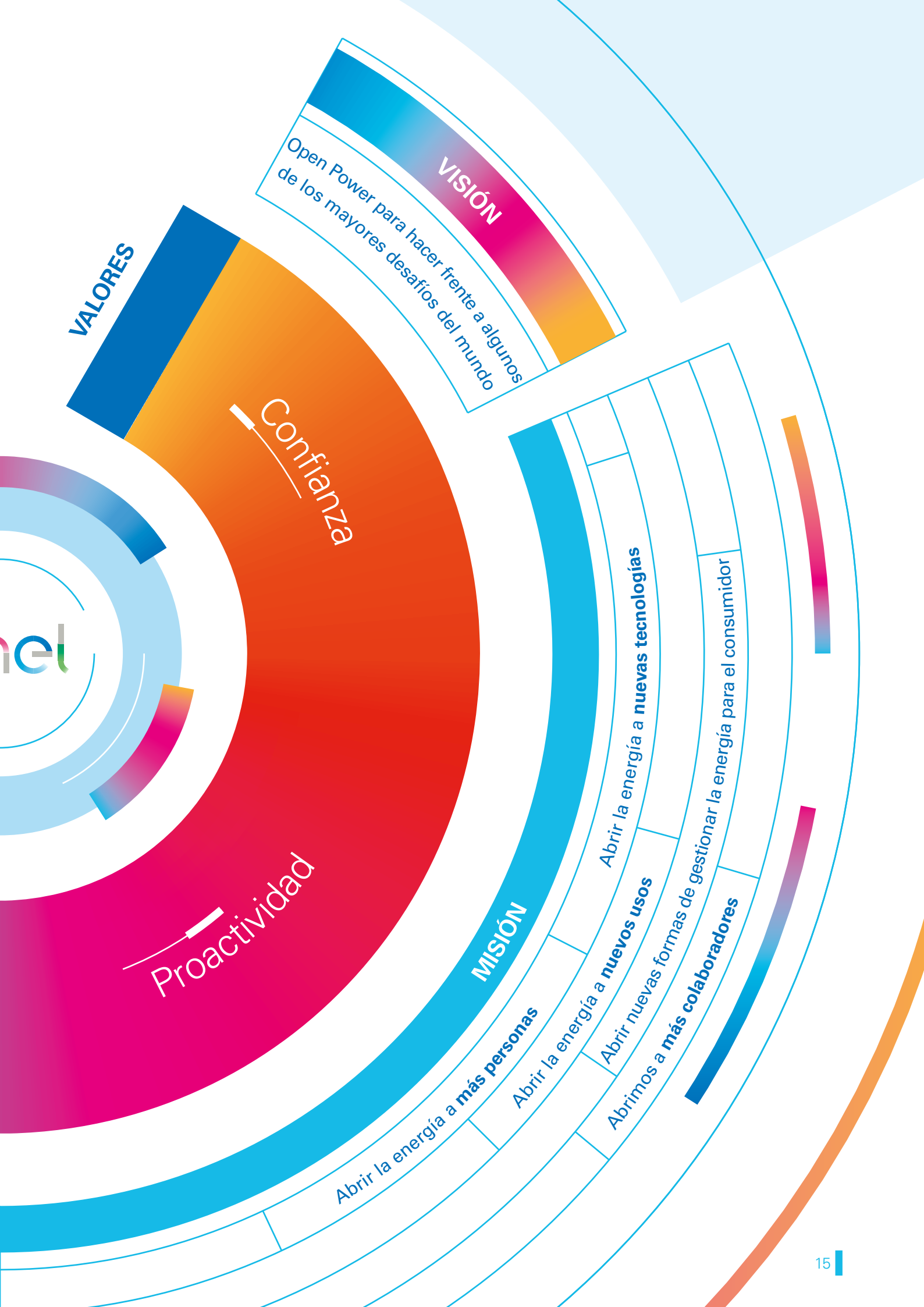
2017	Edesur
Número de trabajadores	4.237
Número de clientes	2.529.307
Extensión Total de las Redes de Distribución (km)	26.374
Extensión Total de Líneas de Alta tensión (km)	1.078
<i>Cables de alta tensión subterráneos (km)</i>	532
Extensión Total de Líneas de Media Tensión (km)	8.115
<i>Cables de media tensión subterráneos (km)</i>	4.815
Extensión Total de Líneas de Baja Tensión (km)	17.181
<i>Cables de baja tensión subterráneos (km)</i>	6.336
Ventas de energía (GWh)	17.759
Pérdidas de Energía año (%)	12,04

1.3 Visión y valores

Apertura al mundo exterior, a la tecnología e, internamente, entre colegas. Este es el concepto estratégico de Open Power. Pero para transmitir completamente a los clientes, nuestros interlocutores, la esencia de un Enel nuevo e innovador, es importante compartir esta actitud de apertura dentro de la empresa. Para crear una cultura común entre todas las diferentes realidades del Grupo, hemos identi-

cado una 'galaxia' compuesta por una Visión -por primera vez en Enel- que representa el gran objetivo a largo plazo, una Misión 2025 expresada en cinco puntos, de valores que representan el ADN de Enel y los diez comportamientos que deben inspirar a todas las personas que trabajan en la empresa. Vamos a descubrir la galaxia Open Power juntos.





VISIÓN

Open Power para hacer frente a algunos de los mayores desafíos del mundo

VALORES

Confianza

Proactividad

MISIÓN

Abrir la energía a **más personas**

Abrir la energía a **nuevos usos**

Abrir la energía a **nuevas tecnologías**

Abrir nuevas formas de gestionar la energía para el consumidor

Abrimos a **más colaboradores**

Visión y Misión 2025: Open Power

El Grupo Enel, de cara al nuevo modelo propuesto dentro del mercado eléctrico, adopta su visión Open Power, para resolver los mayores desafíos que el desarrollo de las nuevas tecnologías propone. Esta nueva visión es un reflejo del fuerte compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible, llevando energía a más personas a través de nuevas tecnologías; estimulando nuevas formas de gestionarla para el consumidor; abriéndola a nuevos usos y formando

una red de colaboradores en investigación, tecnología y desarrollo de nuevas soluciones para construir un futuro de progreso para todos.

Por primera vez en la historia de Enel, adoptó una visión que muestra un nuevo horizonte hacia donde mira el Grupo cada día. El nuevo concepto estratégico Open Power significa estar abiertos al mundo, a la tecnología y, dentro del negocio, a los compañeros de trabajo.

Misión

Desde el comienzo de nuestra historia corporativa, hemos impulsado la innovación y el progreso mundial, cambiando las vidas de cientos de miles de personas y su relación con la energía.

Hoy, a medida que los desafíos mundiales se vuelven más exigentes, necesitamos trabajar juntos hacia un futuro más sostenible y para hacerlo con la fuerza necesaria, el Grupo necesita estar abierto:

> **Abrir la energía a más personas:** aprovechar y ampliar la escala mundial del Grupo para conectar a más

personas a una energía segura y sostenible.

> **Abrir la energía a las nuevas tecnologías:** liderar el desarrollo y la aplicación de nuevas tecnologías para generar y distribuir energía de una manera más sostenible, focalizando en las fuentes renovables y las redes de distribución inteligentes.

> **Abrir nuevas formas de gestionar la energía para el consumidor:** generar más servicios a la medida de las personas para ayudarlas a usar la energía de un modo más eficiente,

con especial atención a los contadores inteligentes y a la digitalización.

> **Abrir la energía a nuevos usos:** desarrollar nuevos servicios basados en la energía para abordar los retos globales más recurrentes, haciendo hincapié en la atención a la conectividad y a la movilidad eléctrica.

> **Abrirse a más colaboradores:** formar una red de colaboradores en investigación, tecnología, desarrollo de productos y marketing para construir nuevas soluciones.

Valores

La responsabilidad, la innovación, la confianza y la proactividad conforman los cuatro valores del Grupo. Éstos defi-

nen su identidad y sientan las bases de Open Power.



“El Grupo Enel argentina busca ser líder en todas las etapas que abarca el mercado energético, así como también es-

tar a la vanguardia de la evolución digital en el sector. Asume como un importante desafío la transformación de todo el

negocio en uno más sustentable, para lo cual cuenta con la tecnología desarrollada por la compañía a nivel global”

Reconocimientos

- > **Reconocimiento CEADS:** el Consejo Empresario para el Desarrollo Sostenible de Argentina (CEADS) reconoció a las empresas de Enel Argentina por contribuir con los objetivos de Desarrollo Sostenible y por aporte con la plataforma ODS.
- > **Premio a la Movilidad Sustentable otorgado por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires:** Enel recibió un premio correspondiente al reconocimiento anual a las mejores prácticas que promueven la movilidad sustentable y la seguridad vial en la ciudad de Buenos Aires y en sus entornos de influencia. Fue otorgado por el jurado con una Mención Especial en la categoría de Movilidad Sustentable.

- > En diciembre de 2017, Edesur obtuvo un reconocimiento de la Entidad certificadora Intertek S.A., respecto de las prácticas de nuestra compañía en relación con la norma ISO 19600 “Sistema de Gestión de Compliance”, estableciendo las directrices para implementar, desarrollar, evaluar, mantener

- y mejorar un sistema de gestión que permite a la organización evitar y minimizar los riesgos de incumplimientos. Este reconocimiento significa un hito en el compromiso voluntario asumido por Edesur con los mejores estándares éticos, jurídicos y profesionales, en los cuales la integridad es un valor fundamental para desempeñar actividades comerciales.
- > En el curso del 2017 Costanera fue premiada por cotizar durante 25 años consecutivos en la Bolsa de Valores.

1.4 Estructura de propiedad

102-5

Cada una de las empresas que componen el Grupo Enel Argentina, y que son parte de este infor-

me, tienen la propiedad, la forma jurídica y la composición accionaria que se describe a continuación:

Enel Generación Costanera S.A.:

Enel Argentina posee el 75,68% de las acciones ordinarias de la Sociedad.

Accionista	Cantidad de acciones	Clase de acciones	Participación %
Enel Argentina S.A.	531.273.928	Ord. (1 voto)	75,68%
		Ord. (1 voto)	
		Ord. (1 voto)	
FGS-ANSES	108.011.285	Ord. (1 voto)	15,39%
Otros inversores	62.703.165	Ord. (1 voto)	8,93%
TOTALES	701.988.378		100%

Central Dock Sud:

La participación de Enel en la empresa es de 40%.

Valor de las acciones: \$0.01 (Un Centavo de Peso) cada una.

Accionista	Acciones Ordinarias Clase A	Acciones Ordinarias Clase B	Acciones Ordinarias Clase C	Acciones Preferidas	Porcentajes
Inversora Dock Sud S.A.	65.533.192.207	15.526.378.260	----	7.315.188.331	69,9925%
Enel Argentina S.A.	---	290.535.500	---	---	0,2509%
Pan American Sur S.A.	---	22.589.668.616	---	----	19,5056%
YPF S.A.		11.869.046.207			10,2486%
Programa de Propiedad Participada			3.047.633		0,0026%
TOTALES	65.533.192.207	50.275.628.584	3.047.633	7.315.188.331	100%

Detalle de las acciones de la Inversora Dock Sud S.A:

Valor de las acciones: \$1 (Un Peso) cada una.

Accionista	Cantidad de acciones	Clase de acciones	Participación %
Enel Américas S.A.	473.671.288	Ordinarias	57,14%
YPF Energía Eléctrica S.A.	355.270.372	Ordinarias	42,83%

La administración y planificación de la gestión de Central Dock Sud es independiente y controlada por las Asambleas de la Sociedad. La Sociedad pre-

para anualmente su presupuesto, que se somete a la aprobación del Directorio de Central Dock Sud.

Enel Generación El Chocón:

La participación de Enel en la empresa Hidroeléctrica es de 65%.

Accionista	Cantidad de acciones	Clase de acciones	Participación %
Hidroinvest S.A.	152.277.866	CLASE A	51%
Hidroinvest S.A.	23.886.723	CLASE B	8%
Provincia del Neuquén	89,276,631	CLASE B	29,9%
Enel Argentina S.A.	25.899.457	CLASE B	8,6741%
Germano Valle	1.270.839	CLASE B	0,4256%
Provincia de Río Negro	853	CLASE B	0,0003%
Banco de la Nación Fiduciario	5.971.681	CLASE C	2%
TOTALES	298.584.050		100%

Edesur S.A.:

Fue una de las sociedades surgidas del proceso de transformación del sector

eléctrico desarrollado por el Poder Ejecutivo Nacional (PEN) entre los años

1991 y 1992. La participación total de Enel es de 70% de las acciones.

Accionista	Cantidad de acciones	Clase de acciones	Participación %
Distrilec Inversora S.A.	506.421.831	CLASE A	56,316%
Enel Argentina S.A.	387.263.754	CLASE B	43,10%
Otros accionistas	4.899.443		0,55%
TOTALES	898.585.028		100%

1.5 Gobierno Corporativo

103-1

103-2

103-3

Como líder global en el sector energético, Enel cuenta con normas y códigos de conducta que regulan el comportamiento de todos los miembros en su relación con accionistas, empleados, proveedores, clientes, acreedores, y autoridades, con el fin de transparentar las acciones de la compañía y evitar conflictos de interés, irregularidades o conductas poco apropiadas

asociadas a la contabilidad, la auditoría interna u otros aspectos.

La normativa interna del Grupo constituye un instrumento esencial para asegurar un manejo eficiente y exitoso del negocio. Al mismo tiempo, funciona como un control para las actividades llevadas a cabo en cada área y en cada empresa del Grupo. Estas reglas están basadas en los conceptos de transparencia y justicia, y

fueron concebidas de acuerdo a las recomendaciones recopiladas en el Corporate Governance Code para las compañías internacionales con mejores prácticas. De esta manera, Enel busca que la transparencia sea uno de los pilares por los cuales se rigen su administración y reglas de gobierno.

Estructura de gobierno

102-18

102-19

102-21

102-26

102-33

Directorio

El Gobierno Corporativo de cada una de las empresas que conforman el Grupo está constituido por el Directorio, los Comités y Alta Dirección de la compañía. Sus decisiones guían el rumbo de la organización, alineándola con los intere-

ses del Grupo Enel, y adaptándola a los riesgos y oportunidades del mercado local, con eficiencia, transparencia, y un relacionamiento activo con los diversos grupos de interés.

A continuación, se detalla la estructura de gobierno de cada una de las empresas del Grupo que se incluyen en este reporte.

Enel Generación Costanera S.A.

La administración de la sociedad está a cargo de un Directorio designado por Asamblea de sus accionistas y compuesto por nueve directores titulares y nueve directores suplentes

El Directorio se ajusta a las exigencias legales referidas a la cantidad de directores independientes para que funcione debidamente el Comité de Auditoría. Por otro lado, los Accionistas velan 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 Comité de Auditoría.

La administración y representación de Costanera se encuentra a cargo del Directorio de la Sociedad que define y aprueba sus políticas y estrategias generales. El Directorio aprueba el presupuesto anual y, consecuentemente, define el plan estratégico o de negocios de la Sociedad y los objetivos de gestión.

Las decisiones que hacen a la administración de la Sociedad se toman durante reuniones mensuales celebradas por el Directorio, en las cuales desarrolla, aprueba y actualiza el diseño de la or-

ganización, sus valores, misión, estrategia, políticas y objetivos relacionados a temas económicos, ambientales y sociales. Los objetivos de carácter económico, ambiental y social, así como, el Código Ético, el Plan de Prevención de Corrupción y El Programa de Compliance de Enel Global son evaluados y aprobados por el Directorio.

Actualmente, el Directorio está compuesto por profesionales expertos en finanzas, en aspectos legales y de ingeniería, y está constituido por un 75% de hombres y un 25% de mujeres.

Central Dock Sud

La administración de la sociedad está a cargo de un Directorio integrado por nueve directores independientes, quienes guardan relación de capital de la Sociedad. El directorio está conformado por 4 o 3 personas de Enel, 4 o 3 de YPF y 2 de Pan American Energy (PAE). La variación entre la cantidad de miembros de YPF y Enel se produce año a año, alternándose entre 3 a 4 per-

sonas respectivamente para completar los nueve integrantes del Directorio. La presidencia de este 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, por lo cual no hay una política para limitar el desempeño en estas últimas. 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 y demás normativa aplicable.

La Sociedad no cotiza en la CNV.

Enel Generación El Chocón

La administración de la sociedad está a cargo de un Directorio designado por Asamblea de accionistas y compuesto por ocho directores titulares y siete directores suplentes. Cinco directores son electos por la Clase A, dos por la Clase B (pertenecientes a la Provincia del Neuquén) y uno pertenece a la Clase C (Programa de Propiedad Participada "PPP"). El Directorio se ajusta a las exigencias legales en cuanto a la cantidad de directores.

La administración y representación de El Chocón se encuentra a cargo del

Directorio de la Sociedad que define y aprueba mensualmente las políticas y estrategias generales de la Sociedad. El Directorio aprueba el presupuesto anual y, consecuentemente, define el plan estratégico o de negocios de la Sociedad y los objetivos de gestión. A su vez, desarrolla, aprueba y actualiza el diseño de la organización, sus valores, misión, estrategia, políticas y objetivos relacionados a temas económicos, ambientales y sociales, por ejemplo, el Código Ético, el Plan de Prevención de Corrup-

ción y El Programa de Compliance de Enel Global. Las diferentes áreas envían a los directorios, órganos máximos de administración, los temas más relevantes para su conocimiento y/o definición de acción.

Los ocho miembros que componen actualmente el directorio son expertos en generación y mercado eléctrico. En cuanto a la composición por género, un 75% de participación masculina y 25% femenina.

Edesur S.A.

La administración de la Sociedad está a cargo de un Directorio designado por Asamblea de Accionistas y compuesto por nueve directores titulares y nueve directores suplentes. 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.

En cuanto a las condiciones de los directores, en la Sociedad se designa en su mayoría a funcionarios o ejecutivos de sociedades con participación directa o indirecta en la Compañía, debido al aporte relevante de la experiencia en cada sector e incluso en otras entidades. Por su parte, para el cumplimiento de lo dispuesto en el nuevo texto de las Normas (N.T.2013) de la Comisión Nacional de Valores en virtud del dictado de la Ley

de Mercado de Capitales N° 26.831 y su Decreto Reglamentario 1023/13, el Directorio cuenta con directores independientes propuestos por sus accionistas en una cantidad suficiente para conformar el Comité de Auditoría, que elige el mismo Directorio, de acuerdo a ley, por lo que no se encuentra necesidad de fijar una política al respecto.

Directorio de la Sociedad

El Directorio tiene a su cargo la administración de la Sociedad por imposición legal, y no delega en terceros la aprobación de las políticas y estrategias generales adecuadas. El Comité de Auditoría ejerce la supervisión impuesta en la normativa, y el Directorio y la Gerencia General definen las políticas y gestionan, respectivamente, los riesgos.

El mismo aprueba en la reunión men-

sual el plan de negocios, los objetivos de gestión y presupuestos, la política de inversiones y financiación, las acciones de responsabilidad social empresarial, las políticas de control y gestión de riesgos, las políticas de cumplimiento de las normas de gobierno societario y toda aquella que hace al seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control.



Comité de Auditoría

Costanera y Edesur cuentan con un Comité de Auditoría que supervisa el funcionamiento de los sistemas de control interno, vela por la implementación y cumplimiento de las políticas de riesgo y control y habitualmente informa al respecto al resto de los miembros del Directorio y anualmente a la autoridad de la oferta pública.

Sus miembros cuentan con amplia libertad y autonomía para exponer sus opiniones y peticiones, además de deliberar y tomar decisiones de acuerdo a ley. En tal contexto, designan a su presidente en base al consenso sobre sus condiciones para desempeñar tal cargo, y no se considera necesario otorgar a determinados miembros más

facultades que las que tienen otros. De todos modos, en Edesur, el Comité de Auditoría está presidido por un Director Independiente.

Directorios al 31 de diciembre de 2017

102-22

103-23

102-24

102-27

102-28

Los presidentes de los directorios de las empresas del Grupo son elegidos según la ley argentina 19.550, y en base a los criterios fijados por el Grupo Enel. Asimismo, Enel ofrece a sus ejecutivos un "Plan de Desarrollo de Potencial" que 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 2017, se llevaron a cabo medidas para mejorar y desarrollar los conocimientos de los miembros del Directorio en temas económicos, ambientales y sociales. Asimismo, se ofrecieron entrenamientos en temas relacionados a Compliance, como la Ley 27.401 de Responsabilidad Corporativa en aspectos criminales.

A continuación, se detalla la composición de los directorios de las empresas del Grupo que comprenden el presente informe.

EMPRESA	Enel Generación Costanera S.A.	Central Dock Sud	Enel Generación El Chocón	Edesur S.A.
Presidente	Juan Carlos Blanco	Héctor Martín Mandarano	Maurizio Bezzeccheri	Juan Carlos Blanco
Vicepresidente	Antonino Ascione	Santiago Matías Sajaroff	Paolo Giovanni Pescarmona	Paolo Pescarmona
Directores titulares	Paolo Pescarmona	Paolo Pescarmona	Mónica Diskin	Marcelo Silva Iribarne
	Victoria Ramírez	Gaetano Salierno	María Victoria Ramírez	Mónica Hodor
	Mónica Diskin	Antonino Ascione	Antonino Ascione	Gonzalo Péres Moore
	César Fernando Amuchástegui	Mónica Analía Ciacciarelli	Alex Daniel Horacio Valdez	Guillermo P. Reca
	Matías María Brea	Andrea Biasotto	Néstor Hugo Martín	Paula Aguiar
	Marcelo Luis Díez	Rodolfo Eduardo Berisso	Alberto Eduardo Mousist	Mónica Diskin
		Paula María García Kedingier		Ernesto P. Badaraco
Directores suplentes	Fernando Claudio Antognazza	Patricio Cipollone	Fernando Boggini	Rubén Vázquez
	Fernando Carlos Boggini	María Eugenia Pardo	Rodrigo Quesada	Marcello Coffaro
	Marcello Coffaro	Gaetano Salierno	Mariana Marine	Gaetano Salierno
	Gaetano Salierno	Fernando Claudio Antognazza (hasta el 01/09/2017)	Sebastián Eduardo Guasco	María Victoria Ramírez
	Rodrigo Quesada	Mónica Diskin	Oscar Horacio Carvalho	Fernando Antognazza
	Mariana Cecilia Marine	Raúl Ángel Rodríguez	Enrique Díaz Riva	Rubén Omar López
	Jeaneth Cabrera	María Victoria Ramírez		Ángelo Cefalú
	María Soledad Percossi	Daniel Gustavo Ciaffone		M. Inés Justo Borga
Comisión Fiscalizadora		Julián Matías Ferreiro		(cargo vacante)
	Síndicos titulares	Síndicos Titulares	Síndicos Titulares	Síndicos Titulares
	Máximo Bomchil	Eduardo Javier Romero	Máximo L. Bomchil	Mariano F. Grondona
	Nicolás Eliashev	María Eugenia Bianchi Pintos	Patricio Martín	César Carlos Adolfo Halladjian
	Mariano Alejandro Roisental Williams	Daniel Grinstein	Lorena Tyszkiewicz	Alberto Spota
	Síndicos suplentes	Síndicos Suplentes	Síndicos suplentes	Síndicos Suplentes
	Patricio Alberto Martín	Alfredo Mauricio Vítolo	Francisco Gutierrez	M. Gabriela Grigioni
	Francisco Gutiérrez	Laura Victoria Cecchini	Tomás Miguel Araya	Carlos Adolfo Zlotnitzky
	Francisco Daniel González	Luis María Cacciabue	Mirta Viviana Den Hartog	Jorge L. Pérez Alati

Para la gestión de los negocios en el país, Enel Argentina tiene un Comité Ejecutivo compuesto por el Country Manager (Diretor General de Enel en el país) y los ejecutivos de primera línea

directamente vinculados en él, con representación de las áreas de negocio de las empresas del Grupo y de las áreas de apoyo. (Posición en 31 de diciembre de 2017)

Enel Argentina	Country Manager Enel Argentina	Maurizio Bezzeccheri
Línea de Negocio: Generación Renovable	Gerente General Enel Generación El Chocón (EGP)	Daniel Garrido
Línea de Negocio: Generación Renovable	Gerente de Desarrollo de Negocios de Enel Green Power Argentina	Jose Ignacio Dussailant
Línea de Negocio: Generación Térmica	Gerente General de Enel Generación Costanera y Gerente de O&M CCGT/OG Generación Térmica Argentina.	Andrea Biasotto
Línea de Negocio: Generación Térmica	Gerente de Generación Térmica de Enel en Argentina	Antonino Ascione
Línea de Negocio: Infraestructura y Redes	Gerente General EDESUR y Gerente de Infraestructura y Redes Enel Argentina	Giuseppe Fanizzi
Línea de Negocio: Trading (Mercado Libre)	Gerente de Enel Trading Argentina	Livio Collassanto
Línea de Negocio: Mercado (Regulado)	Gerente de Mercado Enel Argentina	Gaetano Salierno
Área de Apoyo	Gerente de Recursos Humanos y Organización Enel Argentina	Marcelo Cofaro
Área de Apoyo	Gerente Relaciones Institucionales y Regulación Enel Argentina	Juan Carlos Blanco
Área de Apoyo	Gerente Servicios Enel Argentina	Santiago Sifre
Área de Apoyo	Gerente Auditoría Interna Enel Argentina	Luciano Sket
Área de Apoyo	Gerente ICT Enel Argentina	Maximiliano Haberman
Área de Apoyo	Gerente Legal & Corporate Affairs Enel Argentina	Monica Diskin
Área de Apoyo	Gerente de Comunicaciones Enel Argentina	Maria Alejandra Martinez
Área de Apoyo	Gerente de Seguridad Patrimonial Enel Argentina	German Grau
Área de Apoyo	Gerente de Procurement Enel Argentina	Elena Viñuelas Raposo
Área de Apoyo	Gerente de Administración y Finanzas Enel Argentina	Paolo Pescarmona
Área de Apoyo	Gerente de Innovación y Sostenibilidad Enel Argentina	Gislene Santos Rodrigues

En 31 de diciembre de 2017 la composición de mujeres en el Comité Ejecutivo de Enel Argentina fue de 21 % (4/19).

Conflictos de interés

102-25

Para garantizar la transparencia y la correcta actuación de sus colaboradores, el Grupo Enel cuenta con un Código Ético. El mismo dispone que, en la realización de cualquier actividad, se deberán evitar situaciones donde los sujetos implicados en las transacciones estén, o aparenten estar, en un conflicto de intereses. El Código Ético presta especial atención a las relaciones con organismos gubernamentales y entidades de bien público con los que se colabora, verificando que no se produzcan conflictos de interés con sus empleados o sus familias y, en tal sentido, cuenta con un

Protocolo de actuación ante funcionarios públicos.

Asimismo, Costanera, El Chocón y Edesur, poseen una Política interna sobre conflictos de interés que determina los criterios generales de comportamiento que deben seguir sus destinatarios en las operaciones que ellos efectúen, con el fin de contribuir a la transparencia y protección de los intereses del Grupo, estableciendo mecanismos para revelar potenciales conflictos de interés. También los proveedores deben declarar los conflictos de interés que se presenten.



Sistema de control interno y control de riesgos

102-29

102-30

El Directorio de cada empresa aprueba las políticas de control y gestión de riesgos, y todas aquellas que tienen por objeto el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control que lleva adelante la auditoría interna.

Para ello 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 dis-

puesto por la Ley Sarbanes Oxley ("SOX").

Adicionalmente, la gerencia de auditoría interna de cada empresa supervisa el funcionamiento de los sistemas de control interno, vela por la implementación y cumplimiento de las políticas de riesgo y control y habitualmente informa al respecto al resto de los miembros del Directorio.

La Gerencia de Auditoría interna es una sola y sus responsabilidades son a nivel

País abarcando todas las empresas del Grupo en Argentina. En el caso de las empresas en las cuales existen otros Socios (ej, Central Dock Sud,.), cada uno de ellos posee su Gerencia de Auditoría interna y las actividades se deben acordar en conjunto.

Análisis de contraparte

La capacidad de poder evaluar las contrapartes apropiadas para interceptar oportunamente cualquier amenaza o elementos de riesgo es, cada vez en mayor medida, un requisito esencial, no sólo para la protección de la reputación sino también para la propia supervivencia de las organizaciones.

El análisis de contraparte tiene por objeto garantizar 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, el ries-

go de contraparte, a través del análisis específico de los riesgos reputacionales y legales.

La gestión de riesgos es actualizada, supervisada y verificada conforme a la práctica en la materia. Las distintas áreas llevan adelante la gestión y control de sus propios riesgos, lo que permite a cada directorio la caracterización y determinación de los niveles de incertidumbre inherentes al desarrollo del negocio, permitiendo avanzar en el control y gestión de los riesgos más relevantes de cada área.

Lineamientos de auditoría interna

Asimismo, el Grupo cuenta con lineamientos de auditoría interna, documento que provee una metodología diseñada para identificar y evaluar los riesgos inherentes y residuales asociados con las actividades, así como una guía de identificación de riesgos y oportunidades específicamente dentro del Sistema Integrado de Gestión.



Objetivos 2018

Como objetivos para el 2018 en lo que se refiere a las políticas antisoborno la Gerencia de Auditoría se ha planteado:

> **1.** Revisión de las denuncias antes de los 90 días.

- > **2.** Revisar más del 25% de los controles del modelo de prevención.
- > **3.** Reporte integral de la revisión del Modelo de Prevención.

Normas y conductas éticas

102-16

102-17

205-1

205-2

En el Código Ético del Grupo se describen las conductas esperadas y compatibles con los valores de la Compañía por parte de todos los colaboradores de la organización.

Se encuentra publicado en la extranet e intranet y es entregado a los trabajadores que ingresan a la misma, dejando

constancia en el legajo de los empleados, la recepción del documento.

El Código Ético está también referenciado en las relaciones suscritas con proveedores mediante referencias en las condiciones generales de contratación donde se incluyen los principios de comportamientos generales

y específicos esperados de todos los stakeholders.

Las denuncias vinculadas con el incumplimiento del Código Ético se canalizan a través del Canal Ético, o de otros canales de comunicación, como el teléfono, carta o correo electrónico, enviados a la función de Auditoría Interna.

Acerca del canal ético

Es un medio habilitado por la empresa para ser utilizado por cualquier grupo de interés, tanto interno como externo, al cual se accede a través de la página Web e intranet.

El Canal permite clasificar las denuncias de acuerdo con 13 campos de la gestión empresarial, habilitando la realización de un seguimiento adecuado del cumplimiento de los principios de comportamiento en las auditorías internas.

Las denuncias pueden realizarse de for-

ma anónima, con garantías de confidencialidad y no represalia (no-retaliación) a los denunciantes. Su administración es externa y toda la información es de acceso restringido. 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.

Programa de cumplimiento sobre responsabilidad penal corporativa

El "Programa de Cumplimiento sobre Responsabilidad Penal Corporativa" (EGCP por sus siglas en inglés) se ha concebido como una herramienta que permite reforzar el compromiso del Grupo sobre los mejores estándares éticos, jurídicos y profesionales, con objeto de aumentar y defender la reputación de la empresa. A este efecto, define una serie de medidas orientadas a prevenir la responsabilidad penal de las empresas que componen el Grupo, basadas en las principales guías de cumplimiento anticorrupción del mundo como son la ISO 37001, FCPA de USA y UK Bribery Act.

Los principales delitos descritos están basados en conductas ilícitas tales como soborno, corrupción, delitos contra la administración pública, contabilidad falsa, delitos cometidos en violación de las normas de seguridad en el trabajo, delitos ambientales, etc.

En diciembre de 2016, se aprobó este nuevo modelo de cumplimiento, y durante 2017 se han desarrollado cursos de formación a los empleados y miembros del órgano de Gobierno sobre los principales aspectos del EGCP para Costanera, El Chocón y Edesur.

Plan de prevención contra la corrupción

En 2012 se aprobó el plan de prevención contra la corrupción, con el objetivo de implementar un programa de prevención de riesgos, favoreciendo el cumplimiento de los valores éticos y la transparencia en el desarrollo de sus actividades. De esta manera, cuando ingresa un nuevo colaborador, se le entrega una copia del Código Ético, del plan de prevención contra la corrupción y del EGCP aplicables al programa de prevención de riesgos, dejando constancia en el legajo del empleado que ha recibido dichos documentos.

Las actividades de control del plan de prevención contra la corrupción se centran en:

- > **Controles realizados por las Unidades Organizativas (primer y segundo nivel):** cada Unidad Organizativa ("UO") es responsable, en su ámbito de competencia, de establecer mecanismos de gestión de riesgo mediante sistemas de control y monitoreo adecuados.
- > **Control auditoría interna (tercer nivel):** realiza el seguimiento de los controles establecidos por cada UO respecto del plan. Sugiere posibles cambios para mejorar el sistema de control interno (mejora continua).
- > **Informe de Sostenibilidad:** recoge las iniciativas llevadas a cabo para aplicar el plan.

El modelo ha de ser supervisado de forma continua para garantizar su adecuado

diseño y funcionamiento. La responsabilidad de la supervisión del funcionamiento, el cumplimiento y actualización del modelo es del Compliance Officer de la Compañía, quien ejecuta sus funciones a través de la Gerencia de Auditoría Interna. En Central Dock Sud se realizan algunos controles del modelo y el alcance es más limitado.

Para el próximo año Central Dock Sud tiene planificado, previa aprobación del Directorio, implementar el Programa de Cumplimiento sobre Responsabilidad Penal Corporativa. Contará con un código de conducta empresarial, un Plan de Tolerancia Cero, así como normas de compras y contrataciones y de selección de proveedores y contratistas. Para la implementación de este programa se designará como Compliance Officer al Gerente de Auditoría de Enel Argentina y se realizará la capacitación correspondiente al personal.

Compromisos en la lucha contra la corrupción

El Grupo rechaza toda forma de corrupción, tanto directa como indirecta. En este marco, ha asumido los siguientes compromisos:

- > **Soborno:** prohíbe el soborno, es decir, toda forma de pago ilícito con medios pecuniarios o de otra clase, en las relaciones con las partes interesadas.

- > **Donaciones a partidos políticos:** se abstienen de ejercer presión sobre los partidos políticos ni patrocinio a acontecimientos con propaganda política.
- > **Donaciones a organizaciones benéficas y patrocinio:** se apoyan iniciativas sobre temas sociales, deportivos, espectáculos, etc. prestando particular atención con cualquier conflicto de interés de orden personal o empresarial. A los fines de garantizar coherencia en las ayudas y patrocinios, la gestión está regulada mediante protocolos específicos.
- > **Tratos de favor:** prohíbe realizar, ofertar o aceptar, directa e indirectamente, pagos o beneficios con el fin de agilizar servicios debidos.

- > **Regalos, obsequios y favores:** prohíbe realizar, ofertar o aceptar regalos que excedan las prácticas de cortesía. Especialmente prohíbe cualquier forma de regalo, obsequio o promesa de empleo a funcionarios públicos nacionales o extranjeros que pueda influir en la independencia del juicio o inducir a garantizar un favor.

Compromiso con los Derechos Humanos

412-1

El Grupo Enel cuenta con una Política sobre Derechos Humanos, como expresión de su férreo compromiso y responsabilidad con este ámbito clave de la sostenibilidad social y corporativa.

La política tiene como referencias diversos tratados internacionales (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, entre otros) y diversos documentos internos (Código de ética, PTCC, MPRP, y el Acuerdo Marco Internacional con Sindicatos Mundiales).

El documento recoge el compromiso y las responsabilidades del Grupo en relación con todos los Derechos Humanos, y en especial, aquellos que afectan a la actividad empresarial y a las tareas desarrolladas por los colaboradores que operan en sus empresas.

Asimismo, insta a sus contratistas, proveedores, comunidades y socios comerciales a adherir a estos principios, poniendo atención a las situaciones de conflicto y alto riesgo, como lo son las prácticas laborales y las relaciones con la comunidad.

Las denuncias tanto de personas internas como externas pueden realizarse a través de la gerencia de Auditoría Interna, siguiendo los mismos estándares del Canal de Denuncias para su gestión.

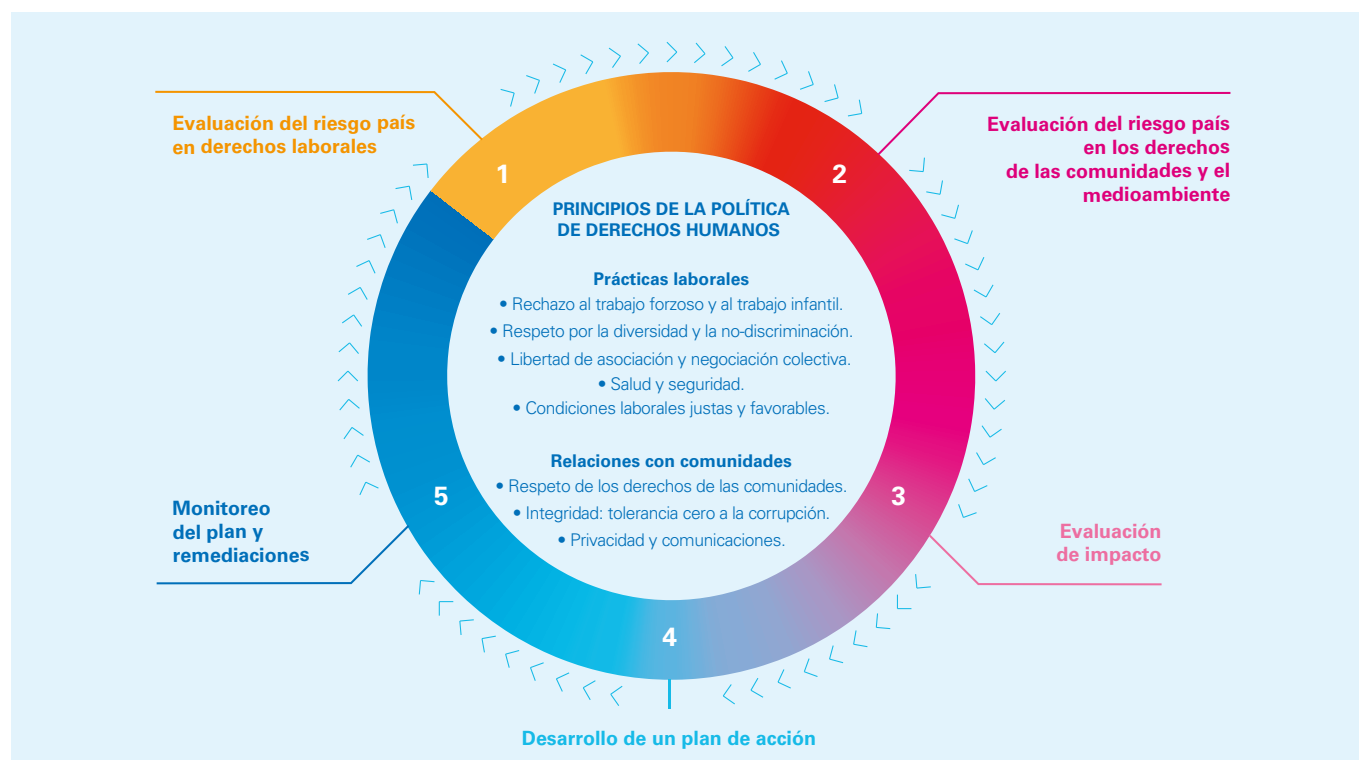


Debida diligencia

El Grupo Enel realiza debidas diligencias en Derechos Humanos, mediante las cuales se identifican potenciales riesgos e impactos, así como planes de mitigación e implementación de medidas necesarias para eliminar dichos impactos.

En Argentina se realizó la debida diligencia por primera vez durante el período 2016-2017, para las empresas Costanera, El Chocón y Edesur. Dentro de las diferentes funciones involucradas, se consideraron áreas vinculadas

a la Sostenibilidad, áreas operativas de Infraestructura & Network, Mercado, Generación, Aprovevisionamientos y Recursos Humanos, entre otros. Se evaluaron nuevos riesgos, resultando tres de prioridad media: diversidad, comunidad y corrupción. Como consecuencia y para la mejora continua de los mecanismos de prevención y controles, se elaboró un plan de acción de Derechos Humanos enfocado en las tres áreas de riesgo, el cual será implementado durante el 2018.



1.6 Contexto de la industria eléctrica

En el contexto internacional, las empresas eléctricas son un mercado en constante evolución que enfrenta una avalancha de cambios esenciales que incluyen regulaciones de gobierno más estrictas, descarbonización, desafíos para la reducción de GEI, disponibilidad de energías alternativas renovables más económicas y la dinámica cambiante de la red eléctrica. Asimismo, los cambios demográficos y de urbanización, y consumidores más conscientes y empoderados constituyen un contexto desafiante para la industria. La creciente integración de las energías renovables en el mix energético requieren una administración flexible de energía y soluciones energéticas inteligentes e integradas.

Para ser competitivas, las empresas eléctricas tendrán que desarrollar modelos de negocio innovadores que puedan generar nuevas fuentes de ingresos que se adapten a los cambiantes desafíos sociales, políticos, económicos y técnicos planteados por este entorno.

Teniendo en cuenta estos escenarios dinámicos, Enel quiere escribir el futuro del mundo de la energía: un mundo en el que las antiguas centrales eléctricas adquieren una nueva vida, las conexiones viajan más rápido, las casas inteligentes son una realidad, los medidores facilitan el diálogo entre hogares y personas, y el transporte eléctrico es más efectivo.

En el contexto nacional de Argentina, a pesar de tener recursos naturales abundantes, un porcentaje muy bajo de la

electricidad proviene de energía renovable. En lo que respecta a la participación del cubrimiento de la demanda de energía eléctrica, el parque de generación térmica ha contribuido con el 64,7%, mientras que la generación hidroeléctrica ha aportado 28,7%, adicionalmente, la generación nuclear cubrió el 4,1%, otras fuentes como las renovables (sin las hidroeléctricas) representaron un 1,9%, y el resto se abasteció con importación de energía eléctrica, proveniente de los acuerdos operados por CAMMESA con Uruguay, Brasil y Chile.

El gobierno ha trabajado en algunas medidas que van en el sentido de cambio de este escenario. En el marco de la ley 27.191, se lanzó el programa "RenovAr" con el objetivo de alcanzar en el 2025 una penetración del 20% de la matriz eléctrica de fuentes renovables no convencionales, y en diciembre de 2017 se aprobó la Ley 27.424 que fomenta a la generación distribuida de energía renovable integrada a la red eléctrica.

Respecto a la demanda interna de energía del Sistema Eléctrico Argentino (SADI), durante el año 2017 hubo una caída acumulada del 0,5% respecto del año anterior, alcanzándose al 31 de diciembre de 2017, los 132.479 GWh netos.

Durante el año 2017, y tal como ha venido ocurriendo en los últimos años durante la época estival, se han registrado nuevos récords de Energía y Potencia. Con fecha 24 de febrero de 2017, se superó el máximo histórico para día hábil de consumo diario de potencia y energía para el Sistema Argentino Interconecta-

do Nacional (SADI), correspondiendo a 25.628 MW y a 526,3 GWh respectivamente. Con fecha 30 de diciembre de 2017, fue superado el máximo histórico de Potencia y Energía para día sábado, correspondiendo 22.543 MW y 478,4 GWh respectivamente, y con fecha 26 de febrero de 2017, fue superado para día domingo el máximo histórico de Energía, correspondiendo 437,6 GWh.

Con referencia a la Distribución de energía en Argentina, para EDESUR SA ha entrado en vigencia la revisión tarifaria integral quedando definido el Régimen Tarifario y de Calidad de Servicio, en base a los principios establecidos por la ley 24.065, dando por finalizado el proceso de renegociación del contrato de concesión de Edesur.

Este hito fundamental implica para la Sociedad el restablecimiento de las condiciones de certidumbre y sustentabilidad del negocio, así como también define condiciones y criterios básicos (conformación de la base de capital, cálculo de la WAcc) para la realización de las futuras revisiones tarifarias a lo largo del período de concesión.

Es importante señalar que el período tarifario de vigencia de la RTI (Revisión Tarifaria Intergal), establecido entre el 1° de febrero de 2017 y el 31 de enero de 2022, fue definido por la Autoridad como un período de transición, a lo largo del cual el régimen de calidad de servicio aumentará su exigencia conforme se espera que maduren las inversiones y mejoras operativas que EDESUR propuso en el marco de la RTI.



02

Definiendo prioridades

2.1 Nuestros grupos de interés²

102-40

102-42

102-43

Enel involucra a sus grupos de interés en todas las etapas de vida de un proyecto, incluso desde antes que este comience. Los lineamientos se encuentran dentro de la Política Organizacional N° 519 donde se describe el procedimiento y la gestión de los grupos de interés. A su vez, este proceso se encuentra enmarcado en su Política 211 de Creación de Valor Compartido. Los objetivos de este procedimiento son:

- > Identificar a los grupos de interés.
- > Mapear los asuntos prioritarios de los grupos de interés.

- > Establecer y mantener una relación constructiva y de largo plazo con los grupos de interés del proyecto de negocio.
- > Integrar actividades hacia los grupos de interés dentro de la gestión social y ambiental, en alineamiento con las áreas de negocio responsables.

Comprender las expectativas de nuestros grupos de interés y mantener un proceso de diálogo continuo y abierto con ellos está en el corazón de nuestra estrategia. Por eso, Enel Argentina, y cada una de sus empresas, revisan,

identifican y priorizan a sus grupos de interés, determinando la relevancia de ellos en función de tres variables: influencia, dependencia y tensión.

2 El contenido de este capítulo no alcanzó a la empresa Dock Sud en 2017. El proceso está planificado para ejecución en 2018.

Influencia	Grado en que un grupo de interés impacta en la toma de decisiones estratégicas u operativas de la organización.
Dependencia	Grado en que un grupo de interés depende directa o indirectamente de las actividades, productos o servicios de la organización y su desempeño.
Tensión	Grado de atención por parte de la organización frente a controversias.

Este enfoque busca principalmente identificar oportunidades que permitan hacer viables modelos energéticos sostenibles, competitivos y seguros, así como desarrollar perspectivas innovadoras, exhaustivas y pioneras para adelantar acontecimientos, gestionar riesgos y buscar diferenciación.

Los grupos de interés de Enel Argentina son:

- > Accionistas
- > Autoridades gubernamentales
- > Clientes
- > Comunidad local
- > Empleados
- > Entes reguladores
- > Medios de comunicación
- > ONGs (Organizaciones no gubernamentales)
- > Organizaciones multisectoriales y de negocio

- > Proveedores y Contratistas
- > Sindicatos

El Grupo cuenta con diversas herramientas que contribuyen al relacionamiento con los grupos de interés, y que confluyen en la elaboración de los planes de creación de valor compartido:

Stakeholders Management

Para gestionar los impactos y riesgos, el Grupo cuenta con la herramienta “Stakeholders Management” que permite identificar a cada uno de los grupos de interés con los que tiene vinculaciones; establecer la influencia, dependencia, tensión, relevancia, interés y actitud

de cada uno con respecto a la compañía o a alguno de sus negocios. Esta herramienta provee un registro histórico de la relación de cada stakeholder con la compañía, así como también la proyección de esta relación.

Evaluación de impactos y riesgos económicos y sociales

Con el fin de establecer y evaluar los impactos de la operación de la compañía o de la construcción de sus proyectos, se aplica la herramienta “Evaluación de impactos y riesgos económicos

y sociales”. Su objetivo es identificar la extensión espacial de los eventuales impactos, su duración temporal, la frecuencia con que ocurren, su magnitud, y la sensibilidad o vulneración de los

stakeholders. Esto permite establecer el grado de significancia de cada uno de los impactos, así como una evaluación de los riesgos asociados a esos impactos.

Análisis económico, social y ambiental

La realización de análisis económicos, sociales y ambientales permite establecer un diagnóstico de la realidad local en donde se encuentran las empresas

del Grupo, así como también identificar las oportunidades de acciones de valor compartido con los stakeholders.

Canales de comunicación con los grupos de interés

102-43

Enel Argentina busca promover un contacto fluido y accesible con sus grupos de interés. Por ello, en todas las empresas del Grupo, cada área de apoyo y de negocio utiliza me-

canismos específicos para mantener una comunicación y un relacionamiento más directo, tal como se presenta en el cuadro a continuación:

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
Clientes ³	Teléfono SMS App Web Mail Twitter Facebook Atención presencial (oficinas comerciales) Tótems de atención virtual	Market
Comunidad local	Reuniones presenciales (talleres temáticos, proyectos comunitarios) Página web Memoria y balance Informes de sostenibilidad	Sostenibilidad
Empleados	Intranet E-mail Cartelería Programas corporativos Eventos Campañas	Recursos Humanos
Entes reguladores	Reuniones de coordinación o informativas quincenales o mensuales Diálogos formales E-mail	Infraestructure & Network Institucionales y Regulación Market Generacion Termica y Renovable
Medios de comunicación	Página web Entrevistas Diálogos formales	Comunicación
ONGs (Organizaciones No Gubernamentales)	Página web Informes de sostenibilidad Diálogos y Reuniones	Sostenibilidad
Organizaciones multisectoriales y de negocio	Memoria y balance Informes de sostenibilidad Página web	Relaciones Institucionales
Proveedores y contratistas	Página web Memoria y balance Diálogo permanente	Procurement
Sindicatos	Diálogo permanente Reuniones E-mail	Recursos Humanos

³ El grupo de interés "clientes" sólo aplica para la empresa Edesur.

En el caso específico de Edesur, la empresa distribuidora provee a sus clientes un mecanismo para la gestión de reclamos que les permite co-

nectarse fácilmente con la compañía utilizando herramientas y medios disponibles localmente.

Pertenencia a asociaciones y adhesión a iniciativas externas

102-12

102-13

Enel participa activamente en los grupos de trabajo de las cámaras y asociaciones más representativas de Argentina, tanto del sector empresario en general como del energético en particular.

- > Asociación Argentina de Ética y Compliance (AAEC)
- > Asociación de Administradores de Riesgos y Seguros (ADARA)
- > Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la República Argentina (ADEERA)- Edesur S.A.
- > Asociación de Administradores de Riesgos y Seguros (ADARA)
- > Asociación Electrotécnica Argentina (AEA)
- > Asociación de Generadores de Energía Eléctrica de la República Argentina (AGEERA)- Enel Generación Costanera- Enel Generación El Chocón- Central Dock Sud

- > Autoridad Cuenca Matanza Riachuelo (ACUMAR)
- > Cámara de Comercio Argentino Chilena
- > Cámara de Comercio Italiana
- > Cámara de Sociedades Anónimas (CSA)
- > Comité Argentino de Presas (CAP)
- > Comité Argentino del Consejo Mundial de Energía (CACME)
- > Comité Argentino de la Comisión de Integración Eléctrico Regional (CACIER)
- > Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)
- > Instituto de Auditores Internos de Argentina (IAIA)
- > Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE)
- > Instituto para el Desarrollo Empresario Argentino (IDEA)
- > Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)

- > UN Pacto Global (Rede Argentina del Pacto Global – Promoción de los ODS – Objetivos de Desarrollo Sostenible)
- > Acuerdo de París y la transición hacia una economía con una baja tasa de emisiones de carbono, como eje de la estrategia industrial y de sostenibilidad del Grupo Enel.

2.2 Análisis de materialidad

102-44	102-46
102-47	103-1
EU19	

Enel realiza, de manera sistemática y continua, un proceso de identificación y evaluación de los temas de mayor relevancia tanto para sus grupos de interés como para el Grupo.

Los asuntos considerados clave por los distintos grupos de interés se relevan de manera anual a través de la Matriz de materialidad. Esta herramienta combina tres técnicas:

- > Análisis de discursos de stakeholders.
- > Entrevistas a stakeholders.
- > Opinión de trabajadores de la propia compañía sobre los stakeholders.

La información recolectada permite establecer la relevancia para la compañía de cada uno de los grupos de interés, así como también la prioridad que tienen para cada uno de ellos los temas o

tópicos que le interesan a la compañía. El cruce entre los intereses prioritarios de los stakeholders y la compañía permite definir la estrategia de relacionamiento para cada línea de negocio en cada uno de los eslabones de la cadena de negocio.

La elaboración del presente informe de sostenibilidad incluyó la participación de los grupos de interés más relevantes identificados en el mapa de stakeholders de la compañía. Mediante la realización de entrevistas, estructuradas en base a los temas de la Matriz de Materialidad, los stakeholders consultados han manifestado el grado de relevancia e interés que representan para ellos los tópicos materiales. Del análisis de los resultados, se arribó a un listado de los temas prioritarios, que fueron compara-

dos con las prioridades materiales establecidas por la empresa.

Estos temas fueron analizados por el top management de las compañías según la ponderación de cada grupo de interés, ya que no todos tienen las mismas variables de influencia, dependencia y tensión. Este proceso dio como resultado los temas en los que el Grupo debe trabajar y tener en cuenta al planificar e implementar su estrategia.

El informe de sostenibilidad de Enel Argentina fue elaborado considerando las matrices de materialidad de las empresas Costanera, El Chocón y Edesur. La consolidación de esa información permitió establecer los siguientes temas como materiales:

Denominación interna del tema	Alcance	Aspecto material GRI
Creación de valor económico y financiero	Costanera – El Chocón -Edesur	Desempeño económico; Consecuencias económicas indirectas
Relacionamiento con las comunidades locales	Costanera – El Chocón -Edesur	Comunidades locales; Acceso; Desastres, planes de emergencia; Salud y seguridad de los clientes
Gestión y cumplimiento ambiental	Costanera – El Chocón-Edesur	Materiales; Energía; Emisiones; Efluentes y residuos
Eficiencia operacional	Costanera-El Chocón-Edesur	Investigación y desarrollo; Eficiencia del sistema
Foco en consumidores ⁴	Edesur	Etiquetado de productos y servicios; Suministro de información
Gestión desarrollo y motivación de empleados	Costanera – El Chocón -Edesur	Empleo; Capacitación y educación; Diversidad e igualdad de oportunidades
Salud y seguridad ocupacional	Costanera – El Chocón -Edesur	Salud y seguridad en el trabajo
Descarbonización del mix energético	Costanera – El Chocón -Edesur	Disponibilidad y fiabilidad
Cadena de valor sostenible	Costanera – El Chocón- Edesur	Evaluación de prácticas laborales justas
Buen gobierno y conducta corporativa justa	Costanera – El Chocón-Edesur	Luchas contra la corrupción; Política pública; Ética e integridad; Gobierno

⁴ El tema material "Foco en consumidores" sólo alcanza a Edesur.

Los tópicos indicados por las matrices de materialidad han sido abordados por las acciones internas contempladas en el Plan de Sostenibilidad de Enel Argentina, el cual abarca acciones en los pilares estratégicos de la compañía tanto para Costanera, El Chocón y Edesur:

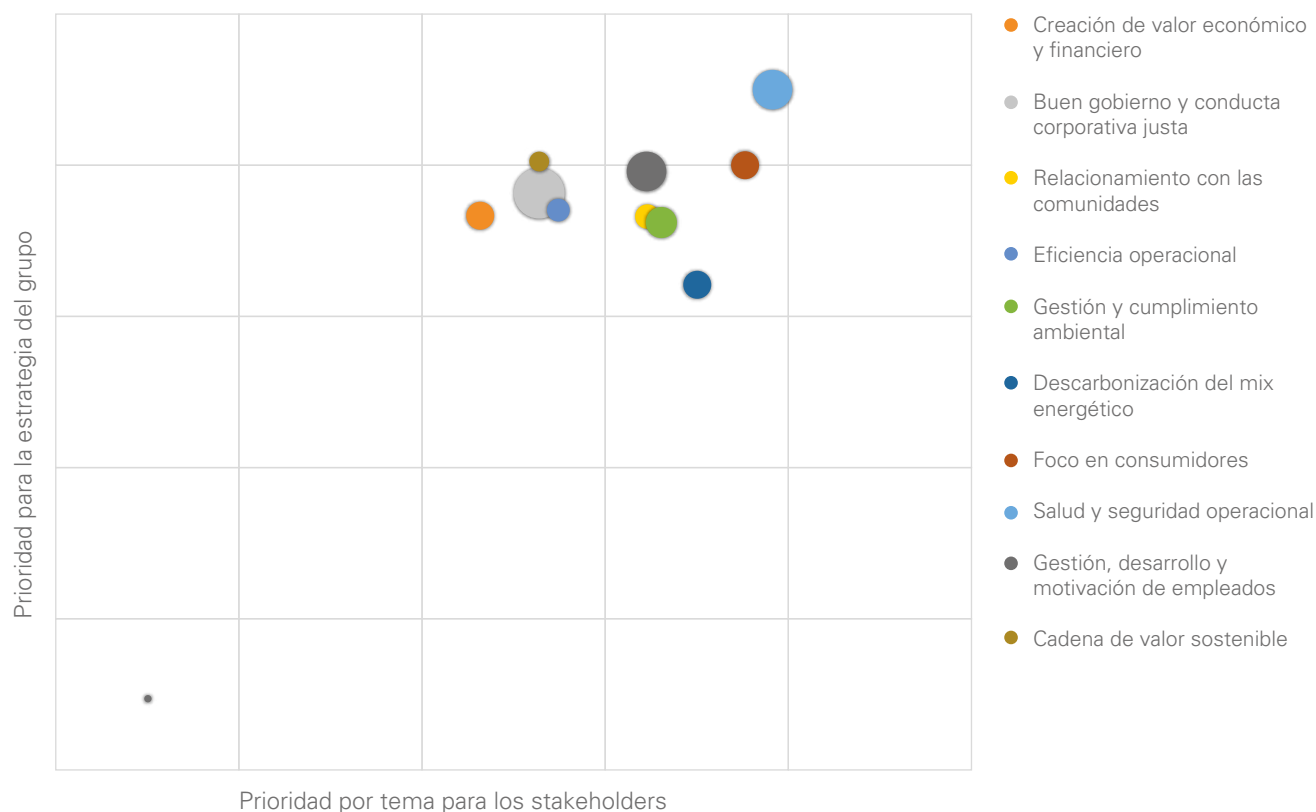
- > Crecimiento a través de tecnologías y servicios con bajo carbón
- > Optimización e innovación de las instalaciones
- > Involucramiento con comunidades locales
- > Involucramiento con nuestros trabajadores

- > Salud y seguridad ocupacional
- > Gobernanza
- > Sostenibilidad ambiental
- > Sostenibilidad en la cadena de aprovisionamiento

Matriz de materialidad

El análisis prioriza los asuntos de interés identificados de acuerdo con su relevancia tanto para los grupos de interés como para la estrategia

del Grupo. A continuación, se reflejan los diez temas identificados como materiales:



03

Plan de sostenibilidad



3.1 Modelo de negocios sostenibles

103-2

103-3

La sostenibilidad de Enel es un modelo de pensamiento y de acción. Incluye la atención por el ambiente, el desarrollo social y el crecimiento económico del Grupo en todas sus líneas de negocio y a través de toda su cadena de valor.

La mirada de sostenibilidad involucra a distintas áreas de la compañía para la evaluación de los riesgos y los impactos de sus operaciones, considerando

el contexto de actuación del negocio, y el desarrollo de procesos y proyectos. Su objetivo es evitar o minimizar impactos negativos y potenciar los positivos. Por consiguiente, como una empresa que busca potenciar el desarrollo sustentable, enfocamos nuestro Plan de Sostenibilidad en los valores enmarcados en la visión de Open Power, en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible promocionados por

las Naciones Unidas, en el objetivo de generar valor compartido con la sociedad, y en el respeto de su Política de Derechos Humanos, basada principalmente en Los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU y en Declaraciones y Convenios de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), entre otras referencias internacionales.

Creación de Valor Compartido

La política institucional que enmarca el trabajo del Grupo es la Creación de Valor Compartido (CVC). Enel Argentina está empeñado en implementar el modelo CVC como una forma de integrar la sostenibilidad, tanto en los procesos como en la estrategia de sus empresas, a través de toda la cadena de valor, líneas de negocio y funciones.

A través de este modelo, buscamos conectar los objetivos de la empresa con las prioridades de los grupos de interés. Por esto, las acciones y proyectos del Plan de CVC se vinculan con la estrategia general de Enel, con las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, con soluciones de economía circular, y con un enfoque socialmente incluyente para crear valor compartido para las comunidades y para Enel Argentina.

La Política de CVC se encuentra en sintonía con los estándares de la Corporación Financiera Internacional (IFC), entidad del Grupo Banco Mundial; con el Convenio 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales de la Organización Internacional del

Trabajo (OIT); con los 10 Principios del Pacto Global, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

El propósito de Creación de Valor Compartido está orientado a resultados económicos, sociales y medioambientales, articulando los requerimientos que el Grupo tiene con las capacidades y necesidades de las personas que viven en los lugares en los que opera.

Las herramientas que contribuyen al relacionamiento con los grupos de interés (metodología de identificación y relacionamiento con stakeholders; la evaluación de impactos y riesgos económicos y sociales; y el análisis de contexto económico, social y ambiental) son las que sirven de base y posibilitan la elaboración de los planes de Creación de Valor Compartido.

3.2 Integración con los ODS

102-12

La Organización de las Naciones Unidas adoptó los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a partir de 2015, llamando a las empresas a utilizar la creatividad y la innovación para abordar los retos del desarrollo sostenible planteados en 17 objetivos. En 2016, el Grupo Enel anunció su compromiso de contribuir con metas específicas para

alcanzar cuatro de los 17 objetivos: Educación de calidad (ODS 4); Energía asequible (ODS 7); Trabajo decente y desarrollo económico (ODS 8) y Acción por el clima (ODS 13). Sin embargo, nuestras acciones y proyectos contribuyen también a los otros ODS, en coherencia con las necesidades y potencialidades locales identificadas en los análisis de

contexto social económico y medio ambiental de cada país y región donde actúa.

A continuación, se describen los resultados con cantidad de beneficiarios de las acciones sociales implementadas por las empresas de Enel Argentina en 2017.

ODS	Cantidad de proyectos	Beneficiarios
3 Salud y bienestar	2	65883
4 Educación de calidad	6	3843
7 Energía asequible y no contaminante	8	8509
8 Trabajo decente y crecimiento económico	2	5040
10 Reducción de las desigualdades	4	1639
11 Ciudades y comunidades sostenibles	1	300
12 Producción y consumos responsables	1	2000
13 Acción por el clima	2	9600
17 Alianzas para lograr los objetivos	1	500
TOTAL	27	97314



3.3 Plan de sostenibilidad 2017-2019

Enel Argentina, en línea con la estrategia global del Grupo Enel, ha definido su plan de sostenibilidad para el período 2017-2019, en respuesta al escenario mundial actual, marcado por una evolución vertiginosa relativa de la tecnología, la importancia de abordar los retos del cambio climático y las expectativas sociales sobre el desempeño del sector privado. Estos desafíos requieren que las empresas se transformen en parte activa de la sociedad asumiendo compromisos específicos.

El Plan de Sostenibilidad 2017 del Grupo Enel se basa en cinco pilares: salud y seguridad laboral, gobernanza sólida,

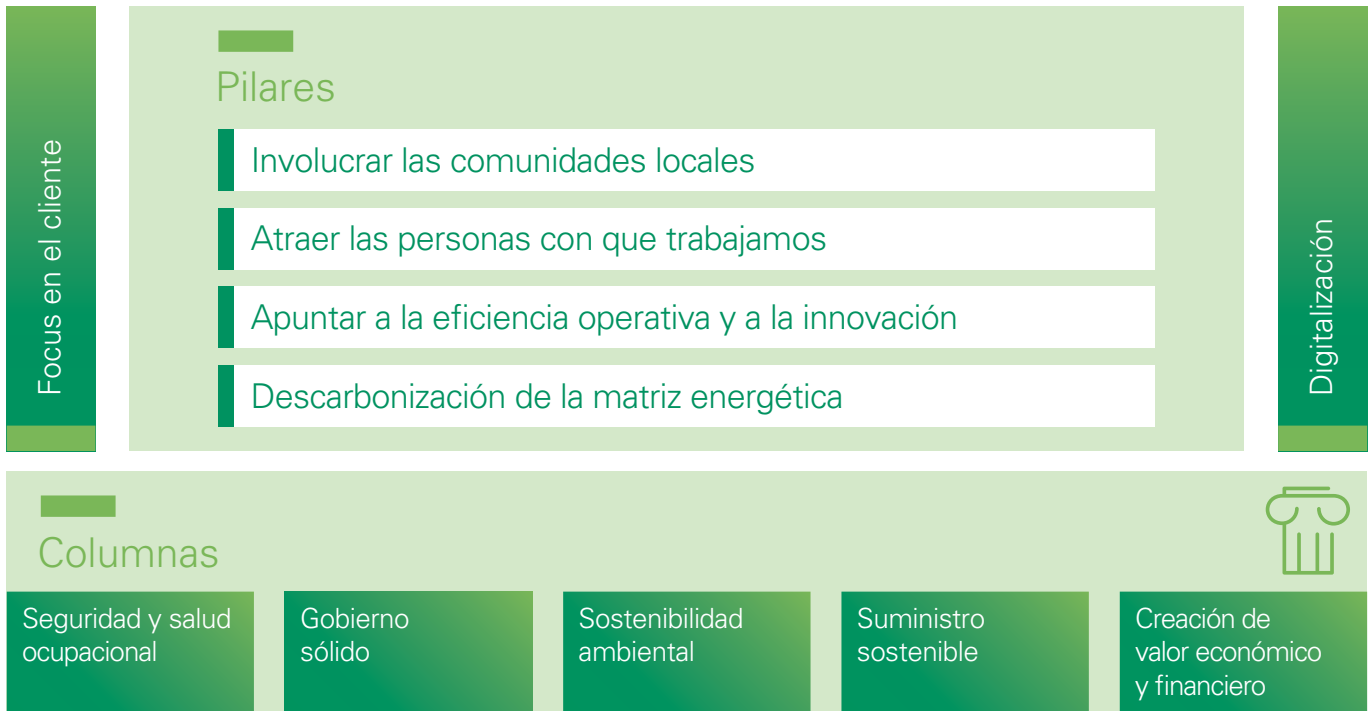
sostenibilidad ambiental, cadena de proveedores sostenible y generación de valor económico y financiero.

Partiendo de un lineamiento general, cada empresa del grupo desarrolla un plan específico, definido en función de la matriz de materialidad de cada país. Esto asegura que la política responda tanto a los intereses y prioridades del grupo como a los de los grupos de interés de la realidad local. De esta manera, el Plan de Sostenibilidad se convierte en la herramienta para incorporar lineamientos y objetivos tangibles.

Durante 2017, los ejes estratégicos de acción del plan se concentraron en desa-

rollar un fuerte relacionamiento comunitario, implementar programas con foco en las personas con quién trabajamos (en particular en temas de diversidad e inclusión), impulsar la eficiencia operativa y la innovación, y en impulsar una matriz energética que integre tecnologías ambientalmente sostenibles.

El área de Sostenibilidad del país es la encargada de acompañar su cumplimiento, a través de indicadores de desempeño (KPIs) definidos con las áreas de la compañía responsables por los respectivos temas y acciones.



En fines de 2017 se hizo la revisión del Plan de Sostenibilidad de Enel Argentina, actualizando las acciones y KPIs para 2018 según los siguientes pilares:

Crecimiento a través de tecnologías y servicios de bajo carbón



Desarrollo de capacidad renovable

Nuevas plantas de generación renovable.



Mitigación de emisiones de CO2 por plantación de árboles

Concientización del personal. Coordinación con La Reserva Ecológica de CABA.

Optimización Operativa e Innovación



Optimización de la red y de la venta de energía:

Incremento del número de inspecciones y orientación por análisis de datos.

Normalización eléctrica en barrios informales acompañando las políticas públicas de urbanización estatal.

Aumentar la eficiencia de la distribución de la energía:

Reducción de la duración media de interrupciones de suministro por cliente/año en minutos - SAIDI y frecuencia media de interrupciones por cliente/año - SAIFI

SmartMeters: aumentar la cantidad de SmartMeters instalados

Involucramiento con las Comunidades Locales



Proyectos con comunidades locales para viabilizar el consumo responsable y más eficiente de energía, vinculándolos con los ingresos familiares.

Principales proyectos planificados

- > **Somos consumo responsable:** Taller de uso responsable y consciente de la energía (información sobre ahorro en el uso de la energía, lectura de la factura, tarifa social, entrega de leds).
- > **Somos energía segura:** Taller de uso seguro de la energía.

> **Somos energía eficiente:** Diagnóstico voluntario, inspección de instalación eléctrica, diagnóstico y recomendación de recambio de equipamiento por nuevo y más eficiente.

> **Somos energía para los chicos:** Taller en escuelas u otro espacio educativo, dirigido a niños de 5 a 12 años. Prevención de accidentes eléctricos a través de programas educativos para crear conciencia sobre el uso eficiente seguro y racional de la energía.



Proyectos para potenciar la capacidad emprendedora de jóvenes y adultos de sectores vulnerables, contemplando iniciativas de economía circular y de reciclaje.

Principales proyectos:

- > **Somos oportunidad:** Apoyo a formaciones profesionales que aumenten la capacidad técnica de jóvenes o adultos y la empleabilidad, que pueden atender también a la compañía o a contratistas.
- > **Somos reciclaje:** Reciclado de bobinas para construcción de muebles sociales y de otros materiales para huertas y jardines comunitarios.
- > **Somos emprendedores:** Relevamiento de potenciales para gene-

ración de ingreso con iniciativas de emprendedurismo.

- > **Somos cultura y deporte:** Murales artísticos en municipios de Buenos Aires. Campeonatos de deportes con niños de las comunidades, con la escuela y/u organizaciones sociales. Apoyo a centros deportivos en las comunidades.
- > **Somos salud:** Proyecto piloto en barrio Piletones de Villa Soldati, que consiste en diagnóstico y recomendaciones que mejoran la salud y calidad de vida.
- > **Somos voluntarios:** Actividades de voluntariado referidas a inducción, plantar árboles, cambio de lámparas, etc.

Involucramiento con nuestros trabajadores



Parental Program: Workshops sobre pre y post parto. Se promueve el cuidado de la salud mediante clases de gimnasia y/o yoga para embarazadas. Soft

Landing (teletrabajo dos días por semana durante 6 meses).

Programa ENEL Te Cuida (cuidado de la gente & diversidad): Programa destinado al bienestar y cuidado de los trabajadores, por medio de talleres/work-

shops/charlas destinados a mejorar el clima laboral.

Medidas de flexibilización: Implementación del *Smartworking* como medida de flexibilidad.

Horas de capacitación para los empleados. Blue Collar /White collar: Contempla todas las capacitaciones

realizadas tanto técnicas, como de habilidades soft e idiomas.

Acciones de Diversidad. Workshops relacionado a Diversidad: Género.

Foco en el Cliente



E-Mobility: Implementar puntos de recarga privados y públicos para vehículos eléctricos

E-Industry: Iluminación eficiente en pequeñas y grandes Industrias.

E-Industry: Reconversión de alumbrado público. Venta de soluciones para reconvertir el alumbrado público con energía renovable.

Suscripción de clientes a e-factura (Customer Journey): Envío de factura por e-mail.

Digitalización de pagos de los clientes (Customer Journey)

Salud y Seguridad Ocupacional



Cultura de la seguridad: Cursos específicos para refuerzo de prácticas de seguridad en el trabajo.

Garantizar instalaciones certificadas bajo los estándares OHSAS 18001

Gobernanza



Alineación con los estándares internacionales protegiendo al denunciante, garantizando el anonimato y asegurando el tratamiento de las denuncias recibidas en tiempo y forma.

Mejora continua del "Programa de cumplimiento" / Modelo de prevención sobre riesgos penales de la empresa (ref. 231 Decreto).

Sostenibilidad Ambiental



Aumentar los programas para la reutilización de residuos no peligrosos. Concientización del personal. Separación de corrientes de residuos. Selección de los reciclables y ges-

ción de uso. Reutilizar y reducir la utilización de papel en oficinas.

Garantizar las instalaciones certificadas bajo los estándares ISO 14001.

Sostenibilidad en la Cadena de Suministro



Aumentar el porcentaje de proveedores y contratistas calificados en aspectos sociales, ambientales y éticos. Para difundir las acciones del Plan de Sostenibilidad Argentina y ampliar y potenciar su alcance, la gerencia de Soste-

nibilidad en conjunto con las gerencias de Comunicaciones y Recursos Humanos de Enel Argentina han elaborado el **Programa de Cultura Interna de Sostenibilidad**, el cual ha sido definido durante 2017 con continuidad para 2018.

3.4 Valor económico generado y distribuido

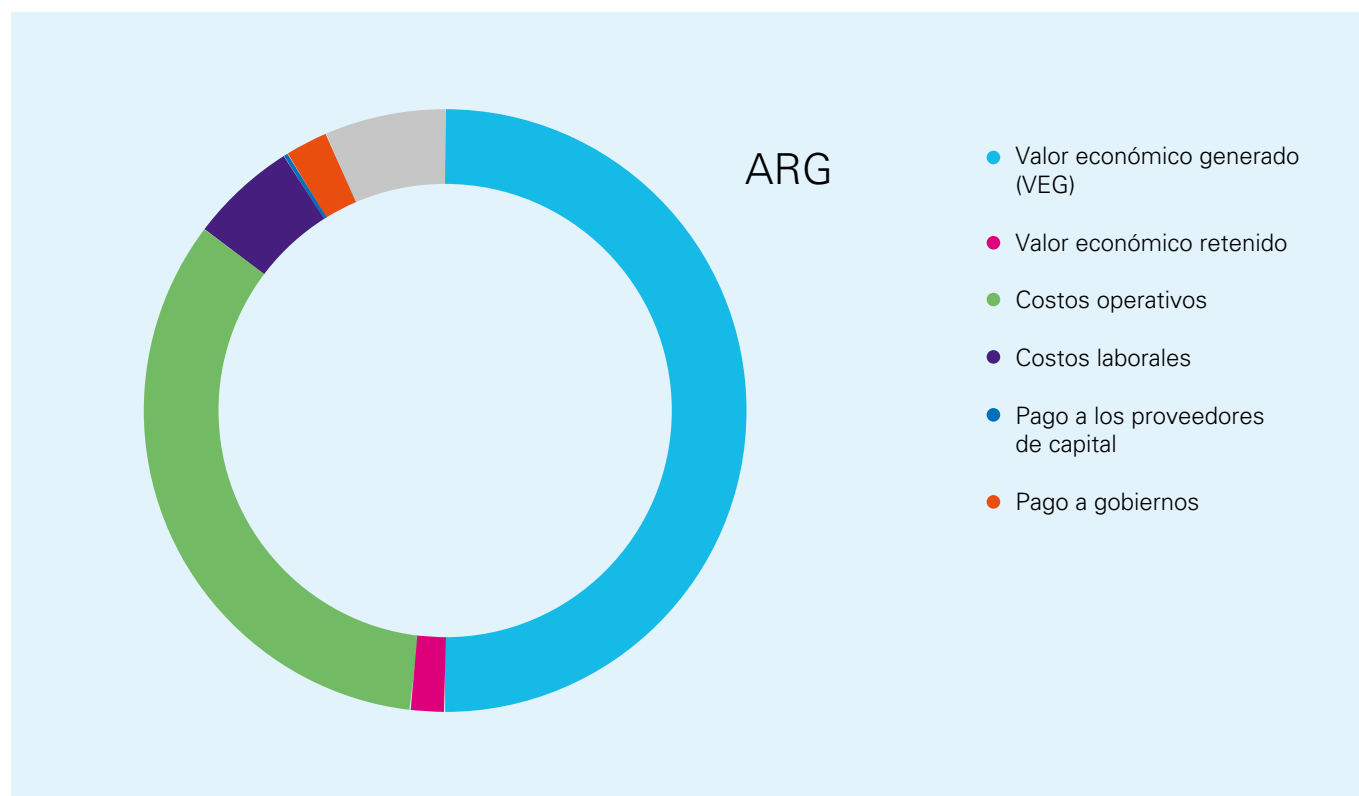
201-1

201-4

Durante el ejercicio 2017 el grupo Enel Argentina generó \$26.185 millones de pesos argentinos. De este valor generado, el valor distribuido a los grupos de interés fue conformado por 54% de costos con las operaciones,

el 19% que benefició a los trabajadores y 18% invertido principalmente en mejoría de infraestructura eléctrica que beneficia a los clientes atendidos por nuestros servicios de distribución de energía, además de las inversiones en

las generadoras para mejorar la disponibilidad energía generada, lo que favorece el sistema eléctrico del país y de la región donde las generadoras están presentes. El 4% fue pago en impuestos al gobierno.



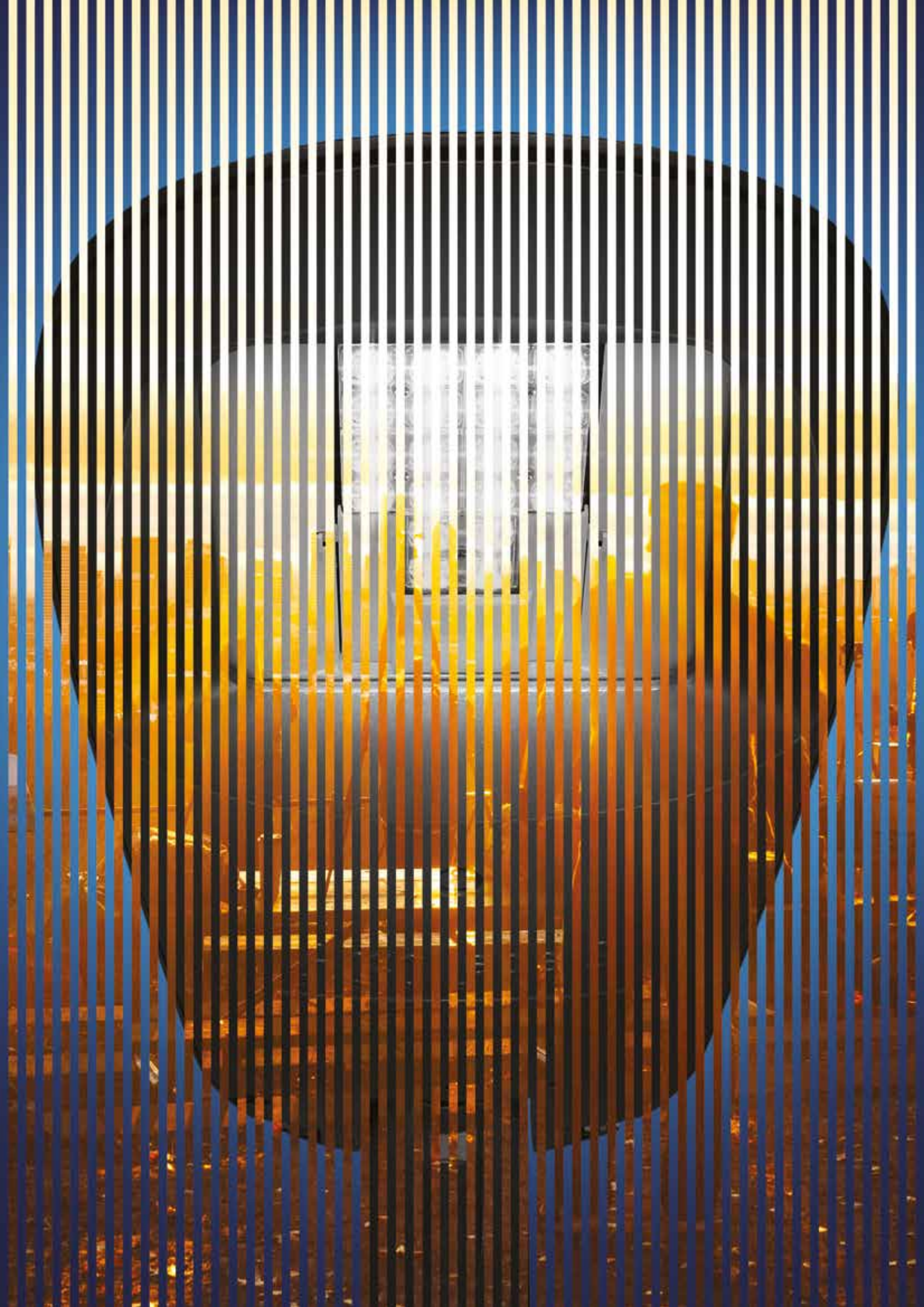


Millones de pesos	ARG	Edesur	Costanera	Chocón	Dock Sud	Otros
Valor Económico Generado (VEG)	26185	21155	2528	970	1461	71
Valor Económico Retenido	1198	81	341	618	172	-15
Costos operativos	14108	13140	433	167	350	19
Costos laborales	4897	3797	798	96	156	50
Pago a los proveedores de capital	98	1	97	0	0	0
Pago a gobiernos	1047	597	1	52	382	15
Inversiones en infraestructura eléctrica	4837	3539	858	37	401	2

Las inversiones específicas en desarrollo comunitario y donaciones para instituciones sociales llegaron al valor de \$502.489 pesos argentinos.

04

Nuestro desempeño



4.1 Involucrando a las comunidades locales

103-1	103-2
103-3	413-1



La política de sostenibilidad del Grupo Enel, como así también su visión Open Power, sentaron claros lineamientos para el relacionamiento con las comunidades en las que sus empresas desarrollan sus operaciones. El relacionamiento con las comunidades locales fue identificado como un tema material. Por esta razón, Enel Argentina adopta una metodología de trabajo que

incluye a los grupos de interés en la concepción de cada proyecto, previendo un monitoreo constante de análisis y evaluación del contexto socioeconómico y ambiental para posibilitar proyectos de valor compartido entre la empresa y la comunidad. En esta línea, el 100% de las operaciones Costanera, El Chocón y Edesur fueron evaluadas en materia ambiental y social.

Plan de relacionamiento comunitario 2017

La gerencia de Sostenibilidad del Grupo tiene a su cargo el proceso de evaluación del contexto social, económico y ambiental, considerando

su relacionamiento con las operaciones de las empresas del grupo Enel en el país. Esta gerencia también desarrolla proyectos con las comunidades loca-

les, teniendo en cuenta principalmente el desarrollo socioeconómico local y el acceso asequible a la energía.

Inversiones sociales realizadas

Inversión en la comunidad	Moneda	Valor
Donaciones	ARS	67.272
Inversión en programas de desarrollo comunitario	ARS	290.250
Iniciativas comerciales con impacto social positivo	ARS	144.967
Total	ARS	502.489

Además de la inversión específica en proyectos de carácter socioambiental para las comunidades, se puede también destacar las inversiones del área Técnica de Desarrollo de Redes de Edesur para mejoría de infraestructura de su servicio, con el seguimiento del plan de obras presentado en función de la revisión tarifaria. Las inversiones de esta natura-

leza alcanzaron ARS \$3.539 millones en obras destinadas a mejorar la calidad de servicio de nuestros clientes.

Los programas socioambientales desarrollados por Enel Argentina, como parte de su plan de relacionamiento con las comunidades locales, se articulan en distintos ejes según su foco temático o de impacto directo: 1. Desarrollo socioe-

conómico sostenible; 2. Iniciativas para la educación y formación; 3. Acceso a la energía; 4. Iniciativas por el medioambiente; 5. Iniciativas con clientes; 6. Iniciativas solidarias; 7. Iniciativas culturales. A seguir esta la descripción de los programas más destacados.

1. Desarrollo socioeconómico sostenible

Programa segunda oportunidad



- > **Ubicación:** Ezpeleta – Quilmes, Provincia de Buenos Aires.
- > **Línea de negocio:** Distribución
- > **Empresa:** Edesur
- > **Beneficiarios:** 280 Alumnos de Escuela N° 85 “La esperanza”
- > **Alianzas:** Fundación Sagrada familia – Programa Sume Materiales de San Isidro y entidad beneficiada Escuela 85 de Ezpeleta Quilmes.

A través de la alianza con la Fundación Sagrada Familia - Programa Sume Materiales, contribuimos con la inclusión económica de familias de bajos recursos, generando ingresos y el acceso a muebles sociales a precios accesibles que tienen como finalidad mejorar las

condiciones de habitabilidad de sus hogares. El mobiliario se realiza con el material en desuso (bobinas y pallets en buen estado) que se le entregan a la Fundación para la construcción de estos muebles a bajo costo.

Durante 2017 “Segunda Oportunidad” realizó la renovación absoluta del comedor de la Escuela Primaria N° 85 “La Esperanza” (localidad de Ezpeleta, Quilmes, Provincia de Buenos Aires), permitiendo mejorar las condiciones de aprendizaje de los alumnos en su ámbito escolar y reduciendo las desigualdades.

La construcción de las mesas y los bancos se realizó con material de re-zago (bobinas y pallets) en el taller de carpintería de la Fundación Sagrada Familia - Programa Vivienda Digna.

En el marco de este convenio, también se entregaron muebles de oficina en desuso que sirvieron para equipar las aulas de la escuela, así como otros materiales (bateas de plástico, mangueras contra incendio, caños de pvc, entre otros) que fueron reutilizados en huertas escolares y jardines de infantes. Las bateas, por ejemplo, fueron utilizadas para canteros de huertas en la escuela primaria N° 1 Valentín Gómez de Capital Federal - Centro de Actividades Educativas CAMINO, y las mangueras fueron reutilizadas como insumo de taller de reciclado textil y performances artísticas, en el Centro

Cultural que funciona en el Hospital José Tiburcio Borda.

Este es un programa que surge de la metodología de trabajo integrada a la estrategia de negocio de las empresas de Enel en Argentina y se basa en la creación de valor compartido para lograr además una influencia positiva en el entorno en el que opera. Con este objetivo, se revisaron los procesos de disposición de materiales descartables y reutilizables, y se crearon alianzas para su reutilización.

2. Iniciativas para la educación y formación

Programa puertas abiertas



- > **Línea de negocio:** Generación Térmica y Renovable
- > **Beneficiarios:** 689 visitantes

Empresa: Enel Generación Costanera

Alianzas:

- > Universidad Nacional de Quilmes- Buenos Aires
- > Instituto de Formación Técnica Superior N° 14 Jorge Cabral
- > Instituto Técnico Nuestra Señora de Fátima- CABA
- > Instituto Tecnológico San Bonifacio – Buenos Aires

- > CPEM N° 9 - Villa El Chocón - Neuquén
- > Escuela Provincial de Educación Técnica N° 11- Zapala -Neuquén
- > Escuela Primaria Mallinckrodt- CABA
- > Instituto de Educación Técnica y Formación Profesional 13 de Julio- CABA
- > Universidad de 3 de Febrero – Buenos Aires
- > Universidad Técnica Nacional Facultad Regional Concordia – Entre Ríos
- > Centro de Formación Profesional N° 403 Avellaneda – Buenos Aires

Esta iniciativa se enfoca en la educación, el desarrollo profesional y la integración con la comunidad. Durante todo el año, Costanera abre sus puertas y recibe a diferentes instituciones que realizan una visita guiada por las instalaciones y, además, participan de una charla instructiva en la que se describen las principales características de la generación de energía y del funcionamiento de la Central.

Empresa: Enel Generación El Chocón

- > Alianzas: Escuela Secundaria de Villa El Chocón

Los estudiantes participaron de una jornada que consiste en una visita guiada a Enel Generación Costanera, en dónde

luego del recorrido realizaron dos talleres, Taller de Reciclaje y Confección de CV.

Los días siguientes realizan un recorrido por lugares históricos y emblemáticos de la Ciudad de Buenos Aires, como por ejemplo, Casa Rosada, Manzana de las Luces, Museo de Bellas Artes, Teatro Colón. Dentro de las actividades, tienen la oportunidad de presenciar un programa televisivo en vivo.

Para muchos de estos estudiantes es su primera visita a la capital del país y también la primera vez de tener la experiencia de viajar en avión.

- > **Taller Ecoladrillos:** la actividad se realizó con el objetivo de familiarizar a los participantes en la técnica de armado de ecoladrillos mediante la reutilización de botellas de plástico y la reducción de residuos poliméricos. Los ecoladrillos elaborados fueron transformados en bancos.

- > **Confección de CV y entrevista laboral para el primer empleo:** esta actividad estuvo orientada a brindar herramientas y estrategias que permitan a los jóvenes participantes desarrollar las habilidades sociales y competencias laborales necesarias para insertarse con éxito en el mercado laboral y sostener en el tiempo empleos de calidad.



Programa “Envi3n” beca educativa



- > **Ubicaci3n:** Municipio de Avellaneda
- > **L3nea de negocio:** Generaci3n t3rmica
- > **Empresa:** Central Dock Sud
- > **Beneficiarios:** 41
- > **Alianzas:** Municipio de Avellaneda

El Programa Envi3n est3 dirigido a chicos entre 12 a 21 a3os que se encuentran en situaci3n de vulnerabilidad, el

objetivo del mismo es la inclusi3n, la contenci3n y el acompa3amiento para que se integren al sistema educativo y laboral formal.

Con un aporte monetario durante el 2017 la central colabor3 con una beca educativa y talleres para cuarenta j3venes.

3. Acceso a la energ3a

Play Energy



- > **Ubicaci3n:** 3rea de concesi3n de la compa3a
- > **L3nea de negocio:** Distribuci3n
- > **Activo:** Edesur S.A
- > **Beneficiarios:** 4.700
- > **Alianzas:** Escuelas primarias y secundarias dentro del 3rea de concesi3n de la compa3a.

Este programa est3 pensado para estimular a los estudiantes a conocer m3s sobre el rol central de la energ3a el3ctrica en la vida cotidiana, incentivando su reconocimiento como pilar fundamental para la construcci3n de un futuro m3s sustentable e innovador. Las escuelas que se inscriben al programa reciben, de manera

gratuita, un kit de materiales educativos que ense3a aplicaciones de la electricidad para mejorar la calidad de vida cotidiana. Adicionalmente, pueden participar de un concurso que premia las iniciativas que favorezcan la capacidad de innovar y hacer m3s sustentable la vida cotidiana.

En 2017, el premio fue entregado a estudiantes de la Escuela de Comercio N3 22 DE 6 Gustavo A. Mart3nez Zuvir3a, quienes presentaron dos proyectos de forma simult3nea: un 3rbol solar elaborado con paneles solares, para cargar dispositivos m3viles; y un extractor de viento que convierte la energ3a e3lica y el calor en energ3a para cargar computadoras o luces de emergencia.

4. Iniciativas por el medioambiente

Programa de voluntariado: acci3n por el clima



- > **Ubicaci3n:** Ciudad de Buenos Aires
- > **L3nea de negocio:** Distribuci3n y Generaci3n T3rmica
- > **Activo:** Edesur y Costanera
- > **Beneficiarios:** 100
- > **Alianzas:** Reserva Ecol3gica Costanera Sur - Ciudad de Buenos Aires.

La Reserva Ecol3gica Costanera Sur es un 3rea natural protegida que, con una extensi3n de 350 hect3reas, re3ne la mayor cantidad de biodiversidad dentro de la Ciudad de Buenos Aires. El manejo de la vegetaci3n en la reserva tiene como prop3sito principal recrear los ecosistemas perdidos. Para lograr este desafiante objetivo es ne-

cesario la incorporaci3n de especies nativas, entre las cuales, algunas se encuentran amenazadas o en peligro de extinci3n. Por este motivo, se concret3 un trabajo en conjunto para la promoci3n de la conciencia ambiental. Como resultado, se realiza una visita guiada por el lugar que permite recorrer el vivero de producci3n de especies nativas y la plantaci3n de 3rboles en el “Bosque de Viamonte.” All3 se producen especies de bosque ribere3o y, adem3s, se est3n llevando a cabo intentos por replicar ese ecosistema. En 2017 los voluntarios pudieron plantar en este bosque especies como Chal Chal, Curup3, Anacahuita, Bugre, Timb3, Palmera Pind3 etc.

Reciclado de papel y tapitas



- > **Ubicación:** Edificio San José- San José 140- CABA
- > **Línea de negocio:** Distribución
- > **Empresa:** Edesur
- > **Beneficiarios:** 65883
- > **Alianzas:** Fundación Garrahan

A través de la colaboración que Edesur ofrece a la Fundación del Hos-

pital de Pediatría “Dr. Juan Garrahan”, se continúa implementando el programa de reciclado de papel y tapitas de plástico a beneficio de dicho centro de salud.

Los resultados de 2017 son:

- > PAPEL: 6661 kg
- > TAPITAS: 32kg

Celebración día de la tierra



- > **Ubicación:** Todos los edificios comerciales y técnicos de Edesur
- > **Línea de negocio:** Distribución, Generación Térmica y Renovable
- > **Empresa:** Edesur, Costanera, El Chocón
- > **Beneficiarios:** 9.500

En conmemoración del Día de la Tierra como parte del abordaje de concienti-

zación del cuidado del medioambiente, los clientes que asistieron a los salones comerciales, así como todos los colaboradores de la empresa recibieron tarjetas de papel plantable con semillas para germinar sus propias plantas.

5. Iniciativas con clientes

Talleres de decisiones informadas



- > **Ubicación:** Edificios comerciales Edesur y Edificio San José
- > **Línea de negocio:** Distribución
- > **Empresa:** Edesur
- > **Beneficiarios:** 255 vecinos

Durante 2017, se realizaron diversos encuentros informativos y espacios de diálogo con clientes cuya finalidad fue clarificar conceptos sobre la aplicación de tarifas y la concientización en el uso responsable de los recursos energéticos; así como también favorecer la toma de decisiones bien informadas en diferentes situaciones de la vida cotidiana, mejorando la economía familiar y las condiciones de vida.

Entre los temas abordados se destacaron: aclaraciones sobre cómo leer una factura; información sobre datos de tarifas y consumo; principales canales de comunicación con la compañía. De esta forma, el cliente puede tomar conciencia y estar informado a la hora de decidir en la optimización de consumo y la reducción de la demanda, disminuyendo el impacto en su ingreso familiar y la demanda de energía.

6. Iniciativas solidarias

Padrinazgo de una habitación de la Casa Garrahan



- > **Ubicación:** Fundación Casa Garrahan - Pichincha 1731, C1249 CABA
- > **Línea de negocio:** Generación térmica
- > **Empresa:** Enel Generación Costanera
- > **Beneficiarios:** 12
- > **Alianzas:** Casa Garrahan

Cada año, en conmemoración de su aniversario la empresa realiza un obsequio a una institución sin fines de lucro. La selección de la misma es resultado de la elección realizada por sus colaboradores entre diferentes propuestas. La opción seleccionada durante 2017 fue el patrocinio, durante un año, de una habitación

dentro de Casa Garrahan para los chicos provenientes de diferentes ciudades que necesitan hospedaje durante su tratamiento en el Hospital Garrahan. Esta es una modalidad que Casa Garrahan propone a todas aquellas instituciones o personas que desean colaborar.

Campaña de búsqueda de chicos perdidos



- > **Ubicación:** 12 Municipios Gran Buenos Aires y Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- > **Línea de negocio:** Distribución de energía
- > **Empresa:** Edesur
- > **Beneficiarios:** 500
- > **Alianzas:** Missing Children of Argentina

Edesur continúa asociada con Missing Children Argentina para colaborar con la búsqueda de niños perdidos. Este convenio se materializó durante 2017 a través de la divulgación de imágenes en las oficinas comerciales y en el reverso de las facturas que reciben los clientes.

Fomento del deporte y la solidaridad



- > **Ubicación:** Circuito Vicente López-Buenos Aires
- > **Línea de negocio:** Distribución de energía
- > **Empresa:** Edesur
- > **Beneficiarios:** 3380
- > **Alianzas:** Fundación Don Bosco

Se apoyó el evento deportivo "Buenos Aires corre por los jóvenes II". A través de la app del evento, se contabilizaron

los kilómetros recorridos, traduciéndolos en donaciones para colaborar con los proyectos de la Fundación Don Bosco que fomentan el deporte, la educación y la generación de ingreso como herramientas para combatir la violencia urbana.

Una alianza similar se ha realizado con UNICEF mediante la participación gratuita de colaboradores de ENEL en la Carrera "UNICEF por la Educación".

Donación del premio “Excellence Award”



- > **Ubicación:** Empresas Enel Argentina
- > **Línea de negocio:** Generación Térmica
- > **Empresa:** Costanera
- > **Beneficiarios:** 1630

El Gexcellence Award Program es una iniciativa a nivel global dentro del negocio de Generación Térmica pensado para compartir ideas innovadoras y propuestas de mejora de TGx (Generación Térmica).

Las áreas de interés son: Operación y Mantenimiento, Seguridad y Medio Am-

biente, Nuevos Modelos de Negocios, Nuevas Tecnologías y Sostenibilidad para las tecnologías de Generación.

Se reciben dos tipos de propuestas:

- > **Propuestas de mejora**, considerando aquellas que impacten sobre la eficiencia de las instalaciones, seguridad, medio ambiente, comunidades locales, procesos de aprovisionamiento, involucramiento de los empleados, o pueden ser también,
- > **Ideas innovadoras**, que provean alguna solución que aún no se ha aplicado en el negocio de la TGx, con un rendimiento significativo para el negocio y la comunidad.

Un colaborador de Enel Generación Costanera fue el ganador de este premio. Su propuesta fue aplicar como nueva tecnología un sistema de desinfección del líquido refrigerante a través de la utilización de radiación

ultravioleta tal como se realiza en los procesos de las plantas embotelladoras de agua mineral.

La institución elegida para recibir el premio fue la Fundación Margarita Barrientos, organización de reconocida actividad social en la comunidad, gestora de los comedores de la comunidad de Piletones en Villa Soldati. Para hacer entrega del premio, se visitaron las instalaciones de la Fundación, abriendo así posibilidades para el desarrollo de futuras acciones vinculadas a temas de educación, desarrollo económico y salud en la localidad donde trabaja la fundación.



Gestión de riesgos en las comunidades vulnerables donde operamos

102-15

413-2

EU23

Relacionamiento con los asentamientos (zonas de urbanización precaria/ sin urbanización) de los municipios:

En 2017, en el área de concesión de Edesur, la duración media de corte por año por cliente se redujo de 30 a 27 horas, como resultado de las inversiones recientes en la red de distribución. Sin embargo, a pesar de las mejoras, los cortes de energía están todavía presentes, debido al largo período de años sin inversiones de mejoría técnica.

Uno de los grupos afectados por la calidad del servicio son los asentamientos dentro de algunos municipios del área de concesión de la empresa. Dentro de estos asentamientos el servicio de distribución en los hogares no es responsabilidad directa de Edesur. La compañía es responsable de proveer la energía hasta un punto de medición colectiva llamado “boca de expendio”, punto a partir del cual la responsabilidad del suministro deja de ser de la compañía. Un relevamiento realizado por la ONG TECHO en 2016 indica la existencia de 224.241 familias en condiciones de urbanización precaria (asentamientos) en el área de concesión de Edesur.

Los habitantes de estos asentamientos son más vulnerables a los cortes de energía porque su situación no está regularizada y existe una demanda creciente no visible para programar la red necesaria hasta la boca de expendio. Este es un problema de urbanización no reglamentada. Según lo establecido en el “Acuerdo Marco”, el suministro eléctrico de estas áreas es responsabilidad de cada municipio. Siendo las redes de

distribución internas y las conexiones en los hogares de responsabilidad de los propios gobiernos municipales.

Durante el período objeto de este reporte, se han producido cortes de suministro dentro de estas comunidades, con el consecuente impacto social, ya que en general es el único servicio público del que disponen.

La discontinuidad del servicio de distribución por cuestiones de deterioro de las redes y a un largo plazo sin inversiones en la infraestructura y Subestaciones Eléctricas no se restringe solamente a estos asentamientos sino también a barrios urbanizados, con impacto en el cotidiano de familias en sus hogares.

En el caso particular de los asentamientos críticos, se llevaron a cabo instancias de reunión con la Secretaría de Acción Social y mesas de diálogo con vecinos y líderes sociales. En referencia a los asentamientos, la empresa se articula con los mecanismos de abordaje que el gobierno está implementando para estos temas. Tal es caso del “Proyecto Urbanización de CABA” y el “Registro Nacional de Barrios Populares en Proceso de Integración Urbana” (RENABAP). Para dar respuesta a estos impactos y evitar su ocurrencia, Edesur ha implementado inversiones del monto de \$3.539 millones de pesos argentinos en la calidad de la red. Fueron hechas renovaciones de tendidos de red, ampliación de potencia de Subestaciones Eléctricas, implantación de tecnología

de telecontrol, entre otras medidas descritas en el subcapítulo 4.3 (Innovación y Eficiencia Operacional) de este reporte. Las mejoras llegaron a beneficiar más de 27 barrios de Capital y Provincia de

Buenos Aires en el área de concesión de la empresa. El plan de inversiones continua en los próximos años. Además de las inversiones técnicas para reducir la duración y frecuencia

de la discontinuidad de suministro, se hicieron proyectos de relacionamiento comunitario vinculados al uso responsable y seguro de la energía, descritos a seguir.

Programa Energía para los Chicos



Tiene como objetivo colaborar con padres y docentes en el uso seguro y eficiente de la energía y facilitar la vinculación de conceptos para la transformación de niños multiplicadores del mensaje, en la prevención de accidentes y el consu-

mo sustentable de la energía eléctrica. En el taller lúdico-educativo se abordan consejos sobre prevención de accidentes y uso eficiente de la energía con personajes especialmente creados para la campaña. Con la modalidad de pareja pedagógica, los contenidos se brindan a través de situaciones de la vida cotidiana, logrando educar para la reflexión y la comprensión de la importancia del uso sustentable de la energía, el cuidado del ambiente y la prevención de accidentes. Han participado del programa 321 niños en edad escolar correspondiente al ni-

vel inicial preescolar (4 y 5 años) hasta segundo grado (6 a 7 años). Su implementación se ha realizado mediante alianzas con distintos municipios y organizaciones de la sociedad civil, entre ellas: Iglesia Itatí (Quilmes), Escuela 85 (Quilmes), Semillitas (Lanús), Fundación Farinello (Quilmes), CDI Sueños mágicos – (Barrio San José, Florencio Varela), CDI Niños del Futuro (Villa Argentina, Florencio Varela), NIDO (Lanús) Monte Chingolo (Lanús), Fundación Margarita Barrientos y dos Centros infantiles (Villa Soldati).

Taller de uso responsable y eficiente de la energía



Los talleres están orientados a la capacitación en el uso responsable y eficiente de la energía eléctrica, así como a ofrecer

información comercial y de la tarifa social. La metodología utilizada para su dictado incluye demostraciones prácticas y la experiencia concreta con material didáctico específico que permite a las personas vivenciar con elementos de medición las diferentes calidades de lámparas. También permite conocer nuevas tecnologías que aportan al ahorro en la vida cotidiana, informarse sobre el consumo de cada electrodoméstico y la importancia de adquirir artefactos sustentables.

El programa ha contado con la participación de 385 personas, y se realizó gra-

cias a la alianza con entidades municipales como organizaciones de la sociedad civil, entre ellas: Sociedad de Fomento La Primavera (Berazategui), Semillitas (Lanús), Fundación Farinello (Quilmes), CDI Sueños mágicos (Barrio San José, Florencio Varela), CPI Niños del Futuro (Villa Argentina Florencio Varela), Escuela Secundaria Básica N° 19 (Berazategui), NIDO (Lanús) Monte Chingolo (Lanús), Águilas de Dios (Villa Aurora, Florencio Varela), Manos de Mujer (Programa Género y Hábitat, Villa 20), Instituto San Bonifacio (Lomas de Zamora)

Taller encuentros de seguridad eléctrica



Estos espacios de concientización para vecinos están orientados a ofrecer nociones básicas sobre seguridad eléctrica, prevención de accidentes, peligros del uso indebido de la electricidad en instalaciones domiciliarias, así como distancia recomendable de líneas de alta tensión. La participación ha ascendido a un total de 155 personas.

Eficiencia energética



Se realizó la primera intervención de este programa orientado a alcanzar la mayor eficiencia energética en instalaciones de instituciones sociales o religiosas. De esta manera, se realizó el relevamiento de la instalación eléctrica de la Parroquia Nuestra Señora

de Caacupé del Barrio de Caballito y luego se reemplazaron los artefactos existentes por luminaria eficiente (leds). En este programa se combinan acciones de voluntariado y la financiación del equipamiento por parte de la compañía.

Cientes electrodependientes:

La amenaza a la vida de los pacientes electrodependientes, y de aquellos que requieren mantener refrigerados medicamentos esenciales, es uno de los principales riesgos identificados con relación a los cortes de servicio eléctrico. Para dar respuesta a este riesgo se ha creado un grupo de trabajo entre diversas áreas de la compañía (mercado, regulación, operaciones técnicas y sostenibilidad) para tratar la atención de los clientes electrodependientes, y buscar soluciones técnicas e innovadoras para el acceso ininterrumpido a la energía.

Asimismo, se ha creado un canal de comunicación diferenciado para este grupo más vulnerable con riesgo de salud, con un número de call center exclusivo para sus solicitudes o reclamos. Estas acciones se enmarcan dentro del "Proyecto de Electrodependientes", en el que se analizan diferentes alternativas con el fin de garantizar el suministro: paneles solares, bancos de baterías, Sistemas On Grid/Off Grid, entre otras. Se están desarrollando los prototipos de FAE (Fuente Alternativa de Energía) con baterías.

Articulación público-privada en Edesur

102-15

102-43

102-44

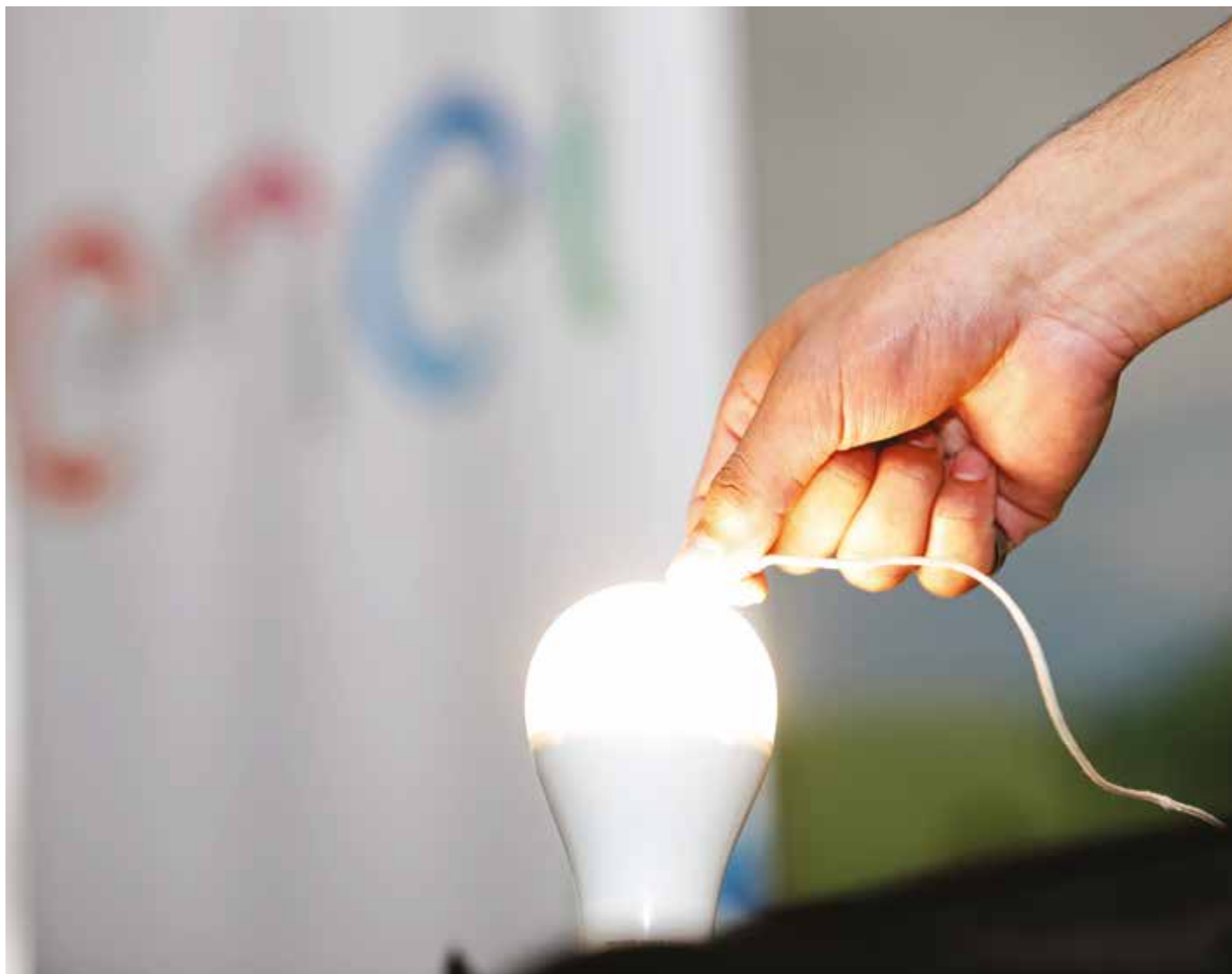
Edesur mantiene el relacionamiento con autoridades gubernamentales de manera permanente, lo que permite comprender sus expectativas y preocupaciones, así como también plantear el punto de vista de la empresa.

En este sentido, se llevan a cabo reuniones y encuentros periódicos con entidades regulatorias, autoridades mu-

nicipales, legisladores y sus asesores, y organizaciones de la sociedad civil. Los principales temas y preocupaciones planteados incluyen el marco regulatorio y la resolución de situaciones previas con temas relativos a multas, tarifas y planes de inversión, conflictos por falta de suministro y cortes, regularización de facturación y cobro de servicios, atención a demandas particulares

de cada geografía, calidad de servicios, promoción de energía renovable y cambio climático, así como potenciales alianzas.

Entre los proyectos surgidos como parte de la articulación con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, se encuentran el Proyecto Villa Olímpica y el Proyecto Paseo del Bajo.



Paseo del Bajo

El proyecto contempla la construcción de carriles subterráneos destinados al tránsito pesado, conectando la zona norte y sur de la Ciudad de Buenos Aires. Su construcción interfiere tanto longitu-

dinal como transversalmente con redes de Media y Alta Tensión de Edesur.

Principales actividades:

- > **1.** Ejecución de nuevos tendidos en Media Tensión a los fines de transferir transitoriamente carga a las Subestaciones Eléctricas vecinas.
- > **2.** Se realizan remociones de instalaciones afectadas.
- > **3.** Desafectación de las actuales instalaciones de la red de 27,5KV.

> **4.** Conversión de las Subestaciones Eléctricas Balcarce y Tres Sargentos a 132KV/13,2.

> **5.** Se vincula nuevamente las redes de Média Tensión a las Subestaciones Eléctricas Balcarce y Tres Sargentos con capacidad para nuevos alimentadores.

Durante 2017, se tendieron 16.4 Km de red subterránea de media tensión de acuerdo a los planes elaborados para dar cumplimiento a los ítems 1, 2 y 3.

Proyecto Villa Olímpica

Se procedió a la expansión de la subestación Pompeya, proyecto que se llevó adelante en dos etapas y mediante el cual se preparó la subestación para abastecer de suministro a las Villa

Olímpica, Parque Olímpico y los barrios Procrear (estación Sáenz), por una potencia estimada de 17 MW, obras aún en desarrollo.

4.2 Involucrando a las personas con las que trabajamos

103-1

103-2

103-3



El talento y compromiso de los colaboradores son el principal activo de Enel Argentina. Por esta

razón, se ha diseñado un plan para la gestión de personas que permite potenciar el talento de los colaboradores, asegurando que éstos cuenten con las herramientas y estímulos necesarios para alcanzar los objetivos y desafíos del Grupo.

La estrategia para la gestión de los recursos humanos apunta a potenciar el

liderazgo de Enel Argentina en la industria energética, enfocándose en el cambio cultural y en el desarrollo de competencias que permitan tener equipos de trabajo orientados hacia procesos eficientes y de mejora continua.

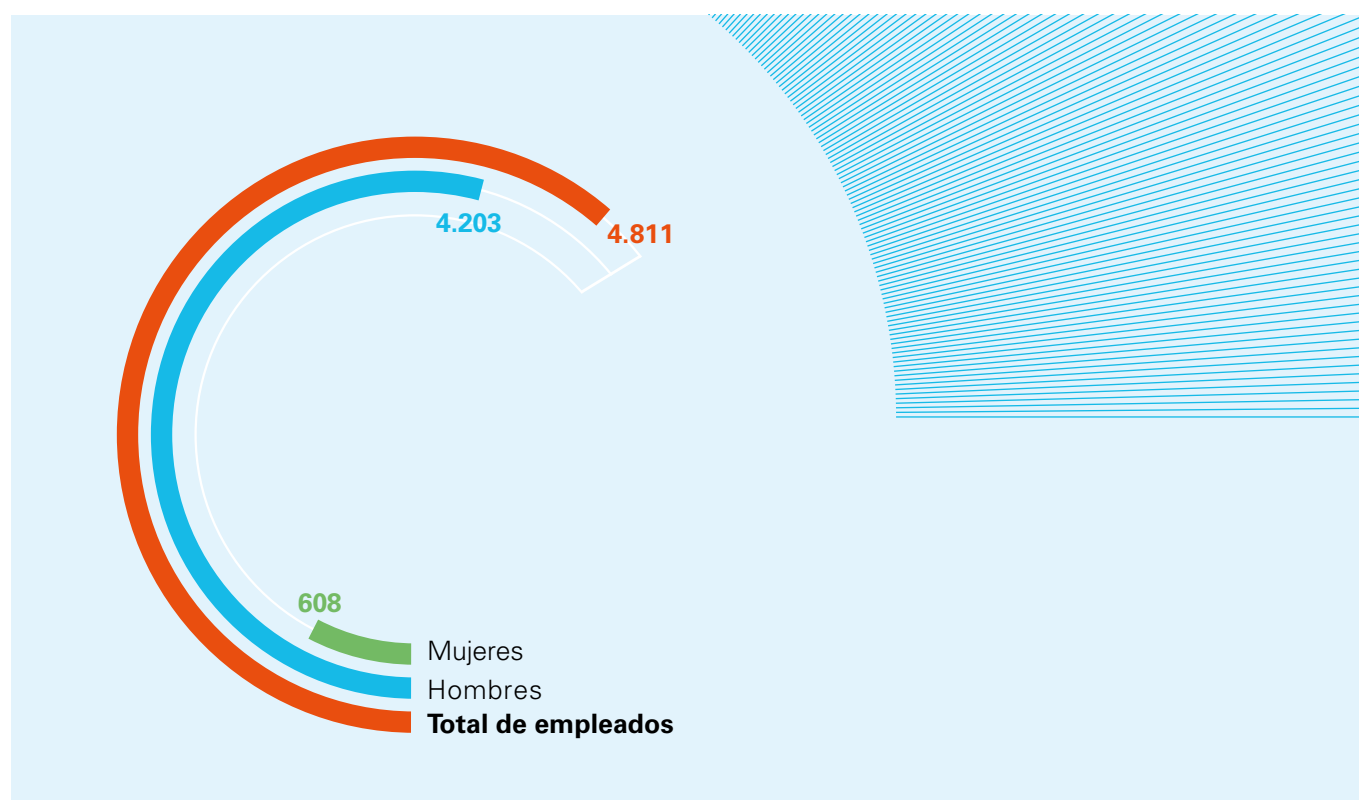
Las personas de Enel Argentina

102-8

102-41

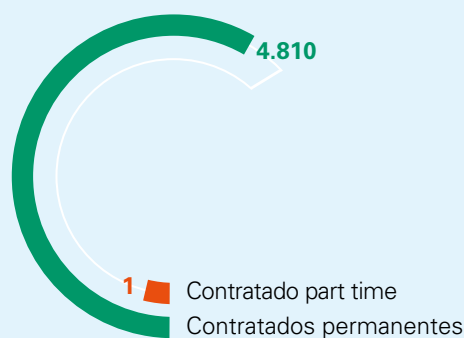
405-1

405-2



2017	Enel Generación Costanera	Central Dock Sud	Enel Generación El Chocón	Edesur
Total de empleados	435	87	52	4.237
Hombres	414	75	48	3.666
Mujeres	21	12	4	571

Empleados por tipo de contrato en Costanera, Dock Sud, El Chocón y Edesur

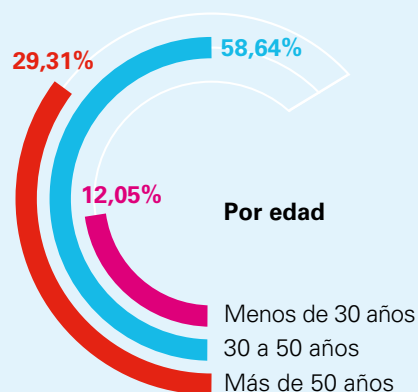


El 92,3 % de los empleados de Costanera, El Chocón y Edesur, se encuentran cubiertos por acuerdos de negociación colectiva. En el caso de Dock Sud el porcentaje es de 77%.

Distribución de la dotación según rango etario

Rango etario	Costanera, El Chocón y Edesur	Dock Sud
Menos de 30 años	12%	8,89%
Entre 30 y 50 años	59%	61,11%
Mas de 50 años	29%	30%

Composición de los órganos de gobierno Costanera, El Chocón y Edesur



Porcentaje de empleados por categoría y por género

Categoría laboral	Género	Costanera, El Chocón y Edesur	Dock Sud
Directivos	MUJERES	1,3%	0%
Mandos Medios		6%	16,66%
Administrativos y personal de oficina		90,92%	83,34%
Operarios		1,78%	0%
Directivos	HOMBRES	0,36%	6,66%
Mandos Medios		5,64%	24%
Administrativos y personal de oficina		30,85%	22,67%
Operarios		63,15%	46,67%

Porcentaje de empleados por categoría
y por rango etario

Rango etario	Categoría de empleado	Central Costanera, El Chocón y Edesur	Dock Sud
Menos de 30 años	Administrativos y personal de oficinas	37,56%	62,5%
	Operarios	62,44%	37,5%
Entre 30 y 50 años	Directivos	0,42%	3,64%
	Mandos Medios	4,27%	18,18%
	Administrativos y personal de oficinas	36,24%	27,27%
	Operarios	59,07%	50,91%
Mas de 50 años	Directivos	0,78%	11,11%
	Mandos Medios	10,86%	40,74%
	Administrativos y personal de oficinas	43,44%	29,63%
	Operarios	44,92%	18,52%

Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente
a hombres por categoría de empleado

Categoría laboral	Costanera, El Chocón y Edesur	Dock Sud
Directivos	94%	0%
Mandos medios	96%	96,7%
Administrativos y personal de oficinas	93%	83%
Operarios	76%	0%

Nuevos ingresos y rotación

401-1

402-1

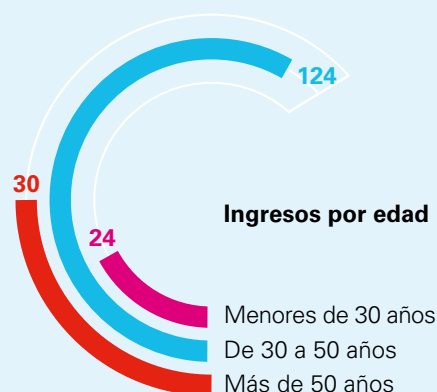
EU15

El índice de rotación de las empresas Costanera, El Chocón y Edesur en 2017 fue de 4%, registrándose un total de 178 ingresos y 259 retiros. En el caso de Dock Sud, no hubo nuevas contrataciones.

En el Grupo Enel, todos los cambios operacionales que afecten a un grupo de empleados son primero conversados con los gremios involucrados. Asimismo, el Grupo cuenta con un procedimiento que incluye plazos mínimos para informar a sus colaboradores sobre estos cambios:

> **Cambios en las condiciones laborales:** 48 horas.

> **Despidos:** un mes para los empleados que trabajaron en la compañía por menos de cinco años y dos meses para el resto de los empleados.



Porcentaje de empleados por categoría con posibilidad de retirarse en los próximos años

Categoría laboral	Próximos 5 años	Próximos 10 años
Directores	0,1%	0,1%
Mandos Medios	0,7%	1,2%
Administrativos y personal de oficinas	2,5%	3,9%
Operarios	1,8%	4,2%
Promedio	1,3%	2,3%

Permiso parental

401-3

Todas las empleadas del Grupo cuentan con derecho a la licencia por maternidad. Durante 2017, 133 mujeres tomaron el permiso y se registró un retorno del 100% de las mismas a sus puestos de trabajo una vez vencido el plazo.



Diversidad e inclusión

401-2

El Grupo Enel está convencido de que el respeto y la promoción de principios de la no discriminación, la igualdad de trato y dignidad para todas las formas de diversidad, como también la inclusión y la conciliación de la vida laboral y familiar, son valores fundamentales para guiar sus actividades. Por ello, cuenta con una Política de Diversidad e Inclusión que tiene como objetivo mejorar el entorno laboral y po-

sibilitar una mayor calidad de vida en el trabajo. Enel se compromete a crear un entorno laboral inclusivo en el que cada empleado pueda desarrollar su potencial y maximizar su contribución.

El Grupo valora las diferencias y las convierte en una ventaja competitiva, mejorando sus procesos, productos y servicios, estimulando la creatividad, aprendizaje, flexibilidad y el respeto.

A partir de esta política el Grupo adopta

los siguientes principios claves: no discriminación, inclusión y balance entre la vida laboral y familiar, sobre los cuales, durante 2017, se implementaron las diversas acciones con el fin de promover la no discriminación y la inclusión en las siguientes áreas de diversidad:

Género:

- > Workshop de empoderamiento femenino para el desarrollo personal, a través de ejercicios de autoconocimiento. Contó con la participación de treinta mujeres
- > "Mentoring for Women," destinado a mujeres managers, para facilitar la

movilidad cruzada y el crecimiento dentro del Grupo.

- > Torneo fútbol femenino anual. Durante el 2017, se duplicó la cantidad de equipos femeninos participantes.
- > Conmemoración del Día Internacional de la Mujer, con talleres de liderazgo femenino.
- > Charlas y actividades sobre el cuidado de la salud de la mujer y prevención del cáncer de mama.
- > Parental Program para futuras mamás y madres recientes, que incluye las si-

guientes acciones para su acompañamiento en este periodo: *Entrevistas personalizadas con RHO y Jefatura, Reintegro por Guardería, Reintegro en Gimnasia para embarazadas, Charlas con profesionales médicos Pre Post Parto, y Soft Landing - Smart Working* en periodo de lactancia. Durante 2017, el 100% de las involucradas fueron parte de este Programa.

Edad:

- > Torneo Copa Energía - Categorías Junior y Senior: Con el fin de am-

pliar la participación de los distintos rangos etarios y todos tuvieran más posibilidades de avanzar en las competencias, se dividieron las categorías en mayores de 35 años y menores de 35.

- > Se implementó el programa New Hires: orientado a los jóvenes ingresantes.

El mismo consta de una inducción de una semana en Roma donde se comparten los valores Open Power de la compañía. Participaron jóvenes de las distintas áreas de la Empresa.

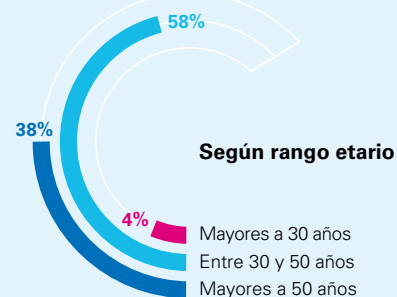
- > Programa Jóvenes Profesionales, participaron 50 jóvenes.

Discapacidad:

- > Focal Points y entrevistas: El focal point actúa como referente de Recursos Humanos. Los Business Partner realizaron entrevistas con las personas involucradas a efectos de relevar sus necesidades diarias.

- > Designación de un referente por cada una de las unidades de negocio.

A continuación se detallan la composición de las 135 personas con algún tipo de discapacidad:



Nacionalidad:

- > La cantidad de empleados extranjeros aumentó durante 2017, registrándose un total de 34 nuevos ingresos de diferentes nacionalidades (Paraguay, Bolivia, Panamá, Italia, Colombia y Venezuela). En total fueron 162 extranjeros trabajando en el Grupo en 2017.

> **Programa Tutorship:** tutoría para expatriados

Las tutorías consisten en la bienvenida y asesoramiento a aquellas personas que vienen del extranjero a cumplir funciones en nuestro país. El programa de tutorías pone a su disposición recursos y el apoyo necesario para que puedan resolver su estadía en el país. Se provee y acompaña a la persona en la búsqueda de vivienda, mudanza internacional, trámites personales como la obtención del DNI y otro tipo de documentación, clases

de idiomas, escuela para sus hijos, etcétera.

Durante 2017 hubo treinta y tres personas expatriadas que recibieron el apoyo del área de administración que son los encargados de este acompañamiento.

Asimismo, el 29 de noviembre se realizó un foro en el que se presentaron las acciones que se realizan para el acompañamiento de expatriados. Se llevaron a cabo exposiciones de expertos y se compartieron videos de extranjeros contando experiencias personales.

Calidad de vida y conciliación vida laboral, familiar y personal

401-2

Entender las necesidades de los colaboradores constituye un factor clave a la hora para desarrollar una oferta de beneficios que sean coheren-

tes con las diversas etapas del ciclo de vida de la persona.

Los beneficios que se mencionan a continuación surgen del diálogo e in-

volucramiento con los colaboradores. Todos son transversales y aplican a las empresas que conforman el Grupo Enel Argentina.

Conciliación y flexibilidad laboral

Teletrabajo

Permite que los colaboradores puedan desarrollar su vida en armonía, tanto en la dimensión profesional como personal

y familiar. Esta modalidad de trabajo se basa en la confianza, la responsabilidad, la flexibilidad y el compromiso.

Los principales objetivos del programa son:

- > Consolidar un estilo basado en la autogestión.
- > Favorecer la conciliación de la vida profesional, personal y familiar.
- > Incrementar la flexibilidad en la manera de desarrollar el trabajo.
- > Mejorar la motivación, satisfacción y el compromiso de los trabajadores.
- > Potenciar el trabajo en términos de

resultados y no del tiempo de permanencia en el centro de trabajo.

Durante 2017, Enel Argentina amplió el beneficio de teletrabajo a todos los empleados de convenio en condiciones de realizarlo brindando la posibilidad de trabajar desde el hogar uno, dos o hasta tres días por semana. Un total 911 empleados pueden contar con esta modalidad de trabajo, según su tipo de tarea. Este año, 77 colaboradores utilizaron este beneficio (30 hombres y 47 mujeres), cumpliendo el porcentaje establecido para el año.

Family Day

Anualmente, Enel organiza el Family Day, una jornada en la que se invita a las familias de los colaboradores. Durante 2017, se incluyó la participación de nietos

y sobrinos para que pudieran disfrutar de una jornada de juegos e integración con los colaboradores.

Programa “Enel te cuida”

Orientados a favorecer la prevención y el bienestar de los colaboradores, se ofrecieron distintos workshops que abordaron distintos temas, entre ellos:

prevención de la gripe, talleres de la risa, talleres de relajación y mindfulness. Este espacio contó con la participación 957 colaboradores.

Beneficios económicos

- > Préstamos al personal a tasa 0 % interés orientados a asistir a aquellos empleados que requieran de apoyo ante una situación de apremio financiero.
- > Descuentos en seguros, gimnasios, Club E.
- > Subsidio por guardería a las colaboradoras madres.
- > Becas para trabajadores e hijos.

- > Kits escolares y reconocimiento al mérito para hijos.
- > Reconocimiento por antigüedad.
- > Regalos en caso de nacimiento, adopción, casamiento, graduación, navidad.
- > Tarjeta Fidelización de descuentos corporativa CLUB E.

Otros beneficios

- > Ampliación de licencias legales pagas de maternidad, paternidad, casamiento y vacaciones.
- > Actividades deportivas, cursos y actividades para el bienestar.

- > Día del trabajador de la Energía Eléctrica.
- > Día de cumpleaños libre.

Desarrollo profesional

404-1

404-2

EU14

Las acciones formativas del Grupo tienen como objetivo contribuir a la consolidación y consecución de los valores y objetivos corporativos; permitir el desarrollo personal y profesional de los trabajadores mediante la adquisición de competencias para actualizar y mejorar su

desempeño; y preparar a los colaboradores para asumir nuevos desafíos. El programa de formación y entrenamiento cuenta con las siguientes directrices que orientan la solicitud, programación, divulgación y actualización del mismo:

- > La identificación de las necesidades de formación y/o entrenamiento es responsabilidad del colaborador y su jefe inmediato. El propósito es garantizar la adecuación del tema para que permita el fortalecimiento de las competencias técnicas y

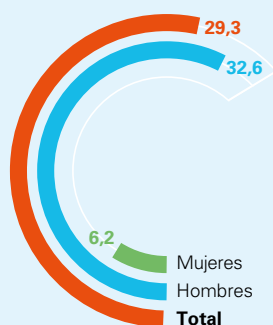
comportamientos necesarios para el desarrollo y desempeño en el cargo.

- > El estudio y autorización de la formación y/o entrenamiento es responsabilidad del HRBP junto a la Unidad de Formación de la Gerencia de Desarrollo. El propósito es asegurar la alineación de los procesos formativos con los objetivos estratégicos y valores definidos por el Grupo.
- > El programa de formación y/o entrenamiento debe estar sujeto a las directrices corporativas y presupuestas

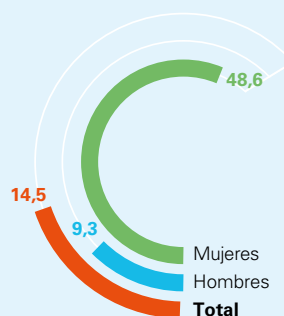
rias. Es responsabilidad de la unidad de formación de la gerencia de desarrollo su implementación y seguimiento. El propósito es garantizar la asignación de recursos para la realización del programa de acuerdo con los lineamientos estratégicos corporativos, respetando el Código Ético, el Plan de Tolerancia Cero a la corrupción y el Programa de Cumplimiento sobre Responsabilidad Penal Corporativa. Este procedimiento se aplica dentro de Argentina en las sociedades donde

el Grupo Enel tiene mayoría societaria; ejerce el control o tiene responsabilidad en su gestión, siempre y cuando sea posible y de conformidad con cualquier ley, regulación y normas de gobierno corporativo aplicables, incluyendo cualquier disposición relacionada con el mercado de valores o de separación de actividades y respetando las decisiones soberanas de los órganos de gobierno de cada sociedad.

Promedio de horas de capacitación por género
Costanera, El Chocón y Edesur:

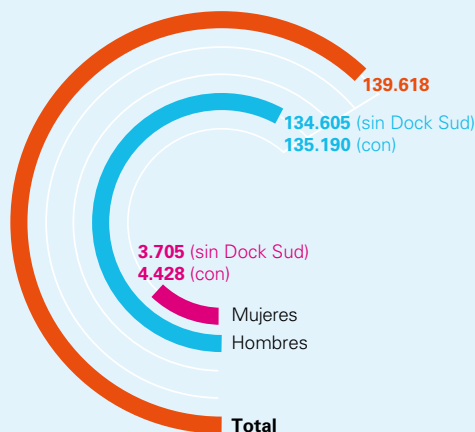


Promedio de horas de capacitación por género
Dock Sud:

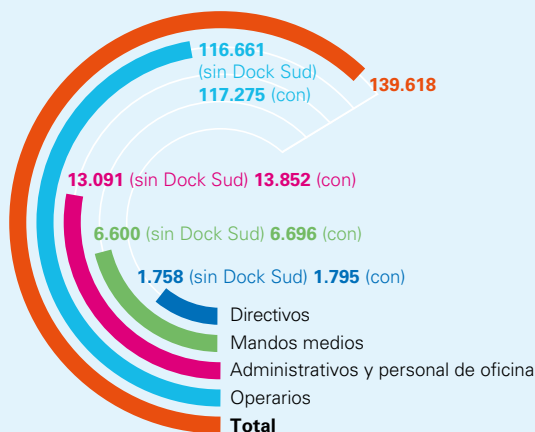


Total de horas de entrenamiento por género y por categoría de empleado:

Por género



Por nivel en la organización



Promedio de horas de capacitación en sostenibilidad sobre seguridad para Costanera, El Chocón y Edesur: 7,9, lo que significa 37.353 horas totales.

En el caso de Dock Sud, se destinaron 200 horas para capacitación en seguridad y 540 horas para capacitación en ambiente.

En línea con el enfoque de gestión, Enel realizó el proceso de detección

de necesidades de formación, que fue la base para desarrollar el plan anual de capacitación. Además, se realizaron talleres para nuevos colaboradores y aquellos que necesitaron desarrollar competencias específicas en operación y mantenimiento, riesgo eléctrico, trabajo en altura y otros.

El plan anual de capacitación contempla formación operativa, orientada a brindar

conocimientos que permitan a los colaboradores incorporar saberes de temas específicos en función de sus tareas, y de habilidades estratégicas orientadas a entrenar a los trabajadores para adaptarse y poder asumir desafíos en entornos cambiantes.

Formación operativa

Dentro del eje operativo, la formación técnica estuvo orientada a apoyar el Proyecto Edesur 2020, que busca el desarrollo del personal orientado a la modalidad de multifunción operativa, triplicando las horas de formación realizadas durante el año 2016.

La formación en materia de seguridad y prevención de riesgos, que ocupa un lugar preponderante dentro del esquema de capacitación de la organización, se centró en talleres de primeros auxilios y RCP, riesgo eléctrico y rescate en altura.

Habilidades estratégicas

En relación con el eje de habilidades estratégicas se trabajó tanto con la Alta Dirección, los mandos medios y el equipo de expertos. Asimismo, los directores y gerentes continuaron con el Programa de Desarrollo para Directivos iniciado en 2016. Los contenidos abordados estuvieron vinculados a desarrollar habilidades de coaching con el programa "Leader to Coach" en la escuela de negocios IAE y con "Presentaciones de Alto Impacto" en el Instituto en Dale Carnegie. Asimismo, también se contempló el desarrollo de habilidades de liderazgo de equipos, relaciones interpersonales, coaching y oratoria con manejo de audiencia, sumando más de 1.200 horas de entrenamiento.

Desde el área de capacitación, se acompañó la nueva estructura organizativa presentada durante 2017 para I&N con los programas "Taking Charge" y "Fortalecimiento de la Estructura Organizativa". Ambos programas tuvieron como objetivo colaborar con el desarrollo de una mirada estratégica alineando los equipos con las necesidades del negocio, y potenciar las habilidades de liderazgo en los nuevos roles mediante técnicas de coaching, workshops y teamworking. Estos programas implicaron más de 130 horas de formación.

En relación al área de mercado, se continuó el "Programa de atención de reclamos y quejas" iniciado durante 2016. Éste se centró en un conjunto de acciones distintivas que conjugan actividades de formación, proceso de coaching y clínicas de feedback, entrenando a más de 300 colaboradores en temas de calidad y buenas prácticas de atención al cliente. En relación a los niveles de supervisión de la misma, y siguiendo con el desarrollo y fortalecimiento de competencias y habilidades necesarias para

el desempeño de nuestros formadores internos, se realizó la formación en Charlas TEDx en la Universidad Católica Argentina, en una jornada que incluyó la participación de 40 colaboradores.

En el proceso de reclutamiento se realiza la evaluación para competencias blandas. Los talleres para nuevos trabajadores y aquellos que deban desarrollar competencias específicas son operación y mantenimiento, Riesgo Eléctrico, Operación y Mantenimiento Modulo Básico L3, RCP, Hidroelevadores, Hidrogrúas, Autoelevadores, Trabajo en altura, TCT BT y medidores.

Evaluación de desempeño

404-3

El grupo cuenta con diversas herramientas para evaluar de manera integral el desempeño de sus colaboradores:



Performance Appraisal

Es un modelo de evaluación cualitativa de comportamientos y competencias a través del cual se miden los 10 comportamientos definidos por el Grupo Enel conocido como "Comportamientos Open Power". Este modelo es aplicado anualmente a la totalidad de las personas del Grupo y es la herramienta

principal a través de la cual se gestiona el desarrollo y la meritocracia de las personas. Los resultados se comparten con cada empleado durante la entrevista de feedback. Esta herramienta de evaluación se aplica a toda la plantilla fuera de convenio.

Management by Objectives (MBO)

Es una herramienta de evaluación cuantitativa que garantiza el correcto funcionamiento de la organización, asegurando la coherencia con el plan estratégico por medio de la asigna-

ción de cuatro objetivos fijados por el Grupo. Este proceso aplica solo a los managers, se realiza una vez al año y cuenta con cuatro objetivos. A saber:

- > 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.
- > Apoyar la definición y el despliegue de un plan de acción específico para cumplir los objetivos presupuestarios.
- > Asegurar la transparencia y la coherencia para el proceso de asignación de objetivos para aquellos roles que tie-

nen múltiples líneas de informes según el modelo de organización matricial (por ejemplo, aclarar la responsabilidad del país en objetivos financieros).

- > Asegurar la coherencia entre las funciones y la remuneración variable, estableciendo valores objetivo de referencia para variable sobre la relación total de efectivo.

Durante 2017, 4.485 colaboradores de Costanera, El Chocón y Edesur recibieron evaluaciones de desempeño, lo que representa un 92,7% del total de empleados de estas tres empresas.

Categoría laboral	Evaluación 2017	
	Hombre	Mujer
Directivos evaluados	27	8
Mandos medios evaluados	2.391	586
Administrativos evaluados	1.457	16
% cobertura	92%	97%

Por su parte, Dock Sud, en lo que respecta a evaluaciones, la gerencia es evaluada por los accionistas y el resto, por los jefes naturales, donde se contemplan sus aptitudes (iniciativa; capacidad para resolver problemas; compro-

miso con la empresa; capacidad para trabajar bajo presión; capacidad para seguir instrucciones de manera independiente; capacidad para trabajar en equipo; espíritu de colaboración; trato con sus compañeros de trabajo; cono-

cimientos técnicos y cuidado personal), así como su comportamiento y el cumplimiento de las normas de la empresa (tanto las laborales como las normas de seguridad y las de medioambiente).

Comunicación interna

102-43

Convencidos de que los colaboradores constituyen uno de los principales y más relevantes stakeholders de la empresa, Enel establece como prioridad mantenerlos informados brindando herramientas para su desarrollo laboral y personal, basadas en los principios de sostenibilidad, innovación, digitalización y seguridad laboral.

Con el objetivo de promover estos valores corporativos, generar un mayor espíritu de pertenencia y un fuerte compromiso de los empleados, desde Enel gestionamos diversas herramientas de comunicación interna, realizamos acciones de motivación y difundimos campañas corporativas orientadas a la seguridad, a la familia y a reforzar los comportamientos éticos para una mejor convivencia y un buen trabajo en equipo.

La visión de Open Power está relacionada con la necesidad de asumir responsabilidades, ser proactivo, incorporar calidad a través de la innovación y alcanzar el trabajo en equipo generando valor compartido. En este sentido, la comunicación con los empleados buscó afianzar y fomentar la cultura de trabajo

bajo esta visión para generar un cambio interno que contribuya con el éxito del negocio.

Para alcanzar el cambio cultural se trabajó en la presencia de marca en todos los edificios, comunicaciones, eventos y acciones. Asimismo, se hizo hincapié en la difusión de noticias de todo el Grupo para fomentar el intercambio de las mejores prácticas para implementar en el país.

Todas las acciones y noticias referentes a la gestión de las empresas del Grupo Enel en Argentina son difundidas a través del correo electrónico "Novedades". De manera complementaria, los hechos relevantes de carácter e interés local son publicados en las carteleras internas.

Incentivando a los empleados a compartir los fracasos de los cuales más han aprendido, Enel dio soporte a la campaña global "My best failure". Adicionalmente, tomó este concepto como una política de acción respaldada por la Alta Dirección, quienes fueron pioneros en contar sus experiencias y adoptar un cambio de visión en la gestión de sus equipos de trabajo.

Una acción destacada que tuvo lugar en 2017 cuando todos los portales de las empresas del Grupo Enel en el mundo se fusionaron en una sola Intranet Global. De esta manera, todos los colaboradores tienen acceso a este canal digital de noticias donde se centra la información global y encuentran las herramientas de gestión para desarrollar el trabajo cotidiano y aprovechar de manera más eficiente los beneficios propios de la pertenencia al Grupo.

Además, los empleados cuentan con varios minisites dedicados a distintos programas corporativos como son "Home@Home" (comunidad de intercambio de hogares), "No more excuses" (blog para compartir experiencias) e "Innovation Challenge" (programa de ideas innovadoras).

4.3 Innovación y eficiencia operacional

103-1

103-2

103-3

G4 DMA EU_PROJECTS



En un mundo que cambia permanentemente, la innovación busca mejorar los procesos de la compañía, promoviendo soluciones novedosas a tareas cotidianas que permiten generar cada vez más eficiencia operativa, y explorando nuevos desafíos a través del desarrollo de nuevos e innovadores

negocios para seguir mejorando como empresa sustentable.

Las actividades de fomento de la innovación son coordinadas globalmente mediante una línea de staff corporativo. El seguimiento y los resultados de las iniciativas generadas a nivel global y/o a nivel local son compartidos por cada uno de los países de igual forma. De esta manera, se difunde una cultura de la innovación y se aprovechan las sinergias de todos.

Las iniciativas en Argentina comprenden la cultura de la innovación, la pro-

moción y difusión para el desarrollo de la movilidad eléctrica, la exploración y potenciación de startups con potencial para Enel, así como actividades de apoyo al desarrollo de la generación distribuida. Las acciones se priorizan inicialmente en función de las necesidades, pero sin perder de vista el contexto, para generar mejoras que impacten no solo momentáneamente sino también en el largo plazo.

Movilidad eléctrica

Como muestra del liderazgo de Enel a nivel mundial en materia de innovación energética, Enel Argentina llevó a cabo las siguientes acciones como parte de su proyecto integral de movilidad eléctrica:

> **Instalación de la primera estación de carga de autos eléctricos operativa en la Argentina:** en la etapa inicial del proyecto se instaló la primera estación de carga de autos 100% eléctricos para abastecer a una camioneta Renault Kangoo ZE que utiliza la compañía. Se presentaron algunos modelos de autos eléctricos en el Salón Internacional del Automóvil en un stand en conjunto con Renault. La segunda etapa del proyecto fue acordada en octubre de 2017 y prevé

la existencia de más estaciones de carga y la comercialización de autos eléctricos a terceros.

> **E bikes:** como parte de los programas de Startup que lleva adelante el equipo de innovación de Enel, se logró desarrollar proveedores de bicicletas eléctricas, siendo las primeras en el país. En este sentido, Edesur entregó en préstamo 20 bicicletas eléctricas con sus respectivas baterías de carga. En una primera instancia, serán utilizadas por sus empleados con el fin de generar conciencia sobre la importancia de cuidar el medio ambiente mediante, el uso de energías renovables y la reducción de sus propias huellas de carbono. El objetivo en el corto plazo es comercializarlas.

> **EPrix de Fórmula E en Puerto Madero:** Enel impulsó el campeonato FIA Fórmula E que se realizó en Argentina el 18 de febrero de 2017 en Puerto Madero con energía renova-

ble y soluciones de tecnología inteligente. El papel de 'power partner' oficial de Enel ha sido determinante, poniendo al servicio, soluciones energéticas y de red desarrolladas para el campeonato eléctrico. En el circuito de Puerto Madero Enel proveyó de energía al circuito combinando energías renovables y convencionales para dar vida al evento.

> **Participación de Enel en el primer congreso de urbanismo y movilidad "La ciudad que queremos":** organizado por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Allí, referentes de la materia se reunieron para reflexionar y debatir acerca de temas claves para el futuro de las ciudades, tales como la movilidad sustentable, la integración social, la innovación y la arquitectura pública. El Country Manager de Edesur Maurizio Bezzeccheri participó del congreso junto con 40 especialistas nacionales e internacionales.



Innovation day

En abril de 2017, con la presencia de Ernesto Ciorra, responsable global de innovación y sostenibilidad de Enel, y Estanislao Bacharch, neurocientista

destacado en el ámbito de la innovación, se llevó a cabo -por primera vez en Argentina- el Innovation Day.

Innovadores, influyentes, autoridades y trabajadores del Grupo, fueron convocados en Ciudad Cultural Konex a participar de un espacio de innovación abierta, donde fueron desafiados a romper con sus propios patrones de pensamiento y salir de su zona de confort mediante

diferentes experiencias vivenciales y actividades motivadoras.

Ernesto Ciorra afirmó que el enfoque actual de la empresa se basa en la visión Open Innovation en la que, con una mezcla de pasión, conocimiento y voluntad de trabajo, lo que es imposible hoy es posible mañana. El evento contó con la participación de 170 personas.

Innovación puertas adentro

Se llevó a cabo la campaña global "No more excuses" mediante la cual se invitó a todos los colaboradores del Grupo a participar compartiendo "excusas" que les impidieron avanzar en su trabajo. Tres excusas presentadas por empleados locales fueron seleccionadas y compartidas globalmente.

La iniciativa tiene como objetivo poner de manifiesto -con cierta carga de iro-

nía- el accionar, en algunas ocasiones involuntario, que frena la innovación. El proyecto se inserta en un propósito más amplio que apunta a que todos los colaboradores puedan hacer de la innovación su labor de cada día.

Otras iniciativas en curso; se basan sobre tres elementos clave:

- > **1.** Alentar el nacimiento de ideas: Enel Idea Factory contribuye a promover el pensamiento "out of the box" a través de la difusión de metodologías de innovación.
- > **2.** Apoyar la experimentación: Enel Innovation World Cup ofrece la oportunidad de inventar nuevos modelos de negocio con un enfoque asimilable al método científico experimental.

- > **3.** Celebrar los fracasos en cuanto riesgo implícito de la experimentación: la iniciativa "My best failure" se realiza con este espíritu.

Eficiencia en plantas de generación en Costanera

La Compañía orientó su capacidad de investigación e innovación tecnológica a la reducción de los efectos sobre el entorno y a la obtención de mejoras en el ahorro energético.

Desde el punto de vista operativo, durante 2017, en Costanera, se han realizado mantenimientos en los equipos que tienen mayor influencia en la eficiencia operativa principalmente en las turbinas a gas.

La empresa opera con 13 unidades de generación, siendo 2 ciclos combinados⁵ y 11 convencionales. Con respecto al mantenimiento de los Ciclos Combinados, específicamente en el Ciclo Combinado CBA, se realizaron a

partir del mes de septiembre tareas de reparación con extensión de vida útil de la unidad *"Life Time Extension"* (LTE). En la misma se procedió a reemplazar entre otros equipos:

> **Turbina de gas:** rotor de turbina de gas y rotor del generador.

> **Turbina de vapor:** rotores de alta, media y baja presión.

Asimismo, a partir del mes de noviembre, se comenzó a trabajar en la instalación de nuevos tamices en la toma de agua del ciclo combinado con el objetivo de reforzar este sistema crítico para el funcionamiento de la unidad y reducir así el impacto de eventos naturales imprevistos como la invasión de camalotes sufrida en el verano de 2016.

Cuidado del agua

La conservación de los recursos naturales (en especial el agua) es un objetivo prioritario para el Grupo. La gestión sostenible de los recursos hídricos por parte

de la compañía se centra en tres aspectos fundamentales: la utilización racional y eficaz de este recurso, la conservación de su calidad y la minimización de los efectos de posibles vertidos sobre el medio receptor.

En 2017, se ha incorporado en la planta de agua una Planta de Osmosis que permite realizar una gestión más eficiente en el tratamiento de desmineralización del agua y optimización en el uso de la misma.

5 El ciclo combinado se caracteriza por la coexistencia de dos ciclos termodinámicos que transforman energía térmica en electricidad en un mismo sistema, uno cuyo fluido de trabajo es el vapor de agua y otro cuyo fluido de trabajo es un gas producto de una combustión.



Eficiencia en la distribución de energía y continuidad del suministro en Edesur

En Edesur se ha intensificado el proyecto de incremento del **Telecontrol de la Red de Media Tensión** con el fin de reducir los tiempos de reposición y consecuentemente mejorar los indicadores de calidad del servicio. Además de una importante innovación tecnológica, la implementación de este proyecto dará lugar a una considerable reducción en los tiempos de interrupción del suministro a una gran cantidad de usuarios ante una avería en la red de media tensión, a través de la teledetección de fallas y operación remota de la red, ya que permitirá realizar la primera normalización desde el centro de control sin la intervención de las guardias operativas en el terreno. En el año 2017 se han instalado 107 nuevos puntos telecontrolados, y se proyecta hacia 2020 completar 3.000

puntos adicionales, con lo que su impacto será decisivo en la mejora de la calidad de servicio.

En 2017 también se hicieron obras de **ampliación de potencia en diversas Subestaciones Eléctricas y expansión**

de las redes de distribución vinculadas a ellas. Destacan las obras en las Subestaciones eléctricas de: **Pompeya** (4 nuevos alimentadores de Media Tensión - MT; 8 nuevos vínculos de apoyo; 13,9 km de nuevo tendido de red de Media Tensión; renovación de 12 centros de transformación); **Padre Novak** (4 nuevos alimentadores; 13 km de nuevos tendidos de red de Media Tensión); **Temperley y Calzada** (2 nuevos alimentadores, 15 km de nuevos tendidos de red de Media Tensión); **Roca** (2 nuevos alimentadores, 4,5 km de nuevos tendidos de red de Media Tensión).

De manera general, durante 2017 se realizaron 409 km (201 MT – Media Tensión y 208 BT – Baja Tensión) de expansión en redes, se renovaron de 92 kilómetros (43 MT y 49 BT) de redes eléctricas de media y baja tensión con 24 nuevos centros de transformación MT/BT y 162 nuevos centros de transformación en clientes, se instalaron 18 nuevas cámaras pozo y se impermeabilizaron 20 centros de transformación para evitar ingreso de agua. En cuanto a líneas aéreas de media tensión, se realizaron refuerzos

mecánicos (120 columnas) para soportar tormentas ventosas y evitar caídas de postes.

Todas esas obras son parte del plan de inversiones que ascendieron al monto de \$3.539 millones de pesos argentinos, realizadas por la empresa con el fin de obtener más eficiencia operativa y calidad de la infraestructura de Distribución, mejorando también el servicio para nuestros clientes.

Por otro lado, y con el objetivo de asegurar la continuidad del servicio en el área Metropolitana de Buenos Aires, el Ente Nacional Regulador de Energía Eléctrica (ENRE) obliga a la empresa a mantener, implementar y auditar un Plan Operativo de Emergencia, el cual debe prever la reacción oportuna y adecuada de la distribuidora ante incidentes imprevistos que provoquen interrupciones importantes del servicio.

Edesur continúa cumpliendo exitosamente con la certificación de su Plan Operativo de Emergencia, el cual incluye desde un proceso de planificación y prealerta para eventos críticos, como eventos climáticos o situaciones de orden público, pasando por una serie de capacitaciones programadas, simulacros periódicos, una estructura organizacional capaz de reaccionar y hacer frente a las crisis, hasta una evaluación post contingencia.

Innovación y eficiencia en los medidores de energía de Edesur

En relación al tema de innovación en la medición de energía, Edesur comenzó en Argentina la instalación de medidores inteligentes en la Capital Federal y Gran Buenos Aires. Este nuevo paso en busca de una mayor eficiencia y tecnología en las redes formó parte de un plan piloto en el que se colocaron 5.400 aparatos durante 2017. Estos nuevos equipos de tecnología que Enel aplica en todo el mundo tienen numerosas ventajas. Entre ellas, la lectura del consumo a distancia

por la empresa, la detección temprana de eventuales fallas en la red (con tiempos de reparación más cortos) y la lectura permanente de datos de consumo por parte del cliente, lo que le permite una mayor eficiencia energética en su hogar, además de la posibilidad de implantar equipos de generación distribuida renovable con medición bidireccional (con capacidad de medir la energía consumida de la red eléctrica por el cliente, y también medir la energía generada para la red).

4.4 Gestión de relaciones con los clientes

103-1

103-2

103-3

EU3



En Argentina, el Grupo Enel desarrolla su negocio de distribución de energía eléctrica a través de la empresa Edesur. Consciente de que suministra servicios esenciales para la calidad de vida y las posibilidades de desarrollo social de la comunidad, presta sus servicios buscando elevar a cada día el nivel de calidad, seguridad y fiabilidad, así como mantener y fortalecer las re-

laciones con cada uno de sus clientes, respaldándose en un trato de confianza mediante el contacto permanente.

El foco del Grupo camina en el sentido de brindar un servicio de excelencia a los clientes adaptándose a sus necesidades. En este sentido, la gerencia de clientes pequeños y residenciales tiene como lineamientos en su trabajo:

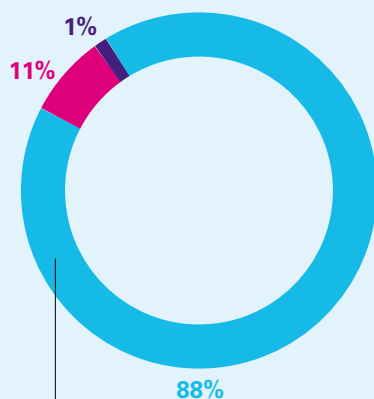
- > Cumplir con los estándares de calidad de servicio (atención al cliente) de acuerdo con el marco regulatorio y la legislación vigente.
- > Seguir los lineamientos correspondientes a las políticas globales de Enel en materia de atención al cliente.

- > Brindar un servicio que el cliente considere satisfactorio.
- > Cumplir con los requerimientos establecidos por el Ente Nacional Regulador de Energía Eléctrica (ENRE).

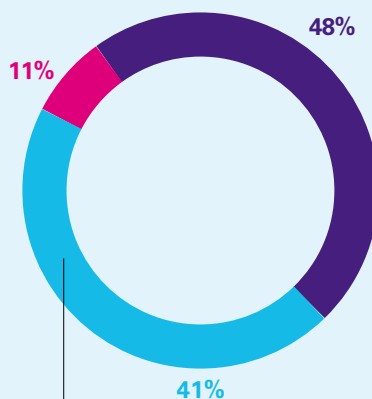
La compañía abastece su demanda a través de tres tarifas, que se dividen en función de la potencia contratada, con las siguientes cantidades de clientes:

● Industrial y Oficial ● Masivo Residencial ● Comercial

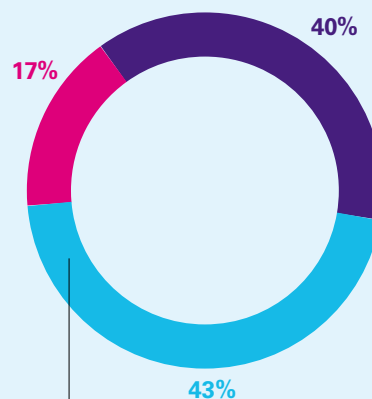
Cientes



Energía



Monto



Atención a clientes

102-43

Para brindar la mejor atención a los clientes en el servicio de distribución de energía y garantizar su satisfacción es relevante garantizar la continuidad del servicio de suministro. Para mejorar la calidad de esta atención de su servicio, Edesur lleva a cabo el plan de inversiones en la infraestructura de la red mencionados anteriormente en el subcapítulo 4.3 (Innovación y Eficiencia Operacional), que fue posible debido a los recientes ajustes tarifarios

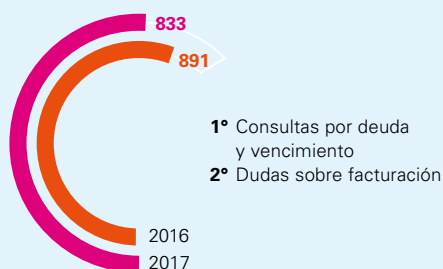
que a partir del año 2016 se aproximan más del costo real de mantenimiento del sistema de distribución de energía eléctrica. En 2017, las inversiones fueron de \$3.539 millones de pesos argentinos. Ha habido mejora de calidad, con la disminución de 3 horas en el tiempo medio de interrupción de suministro por cliente al año. Sin embargo, los efectos más significativos de percepción de mejora de calidad para los clientes debe ser más sentida con la continuidad de

las inversiones que están planificadas para los próximos años.

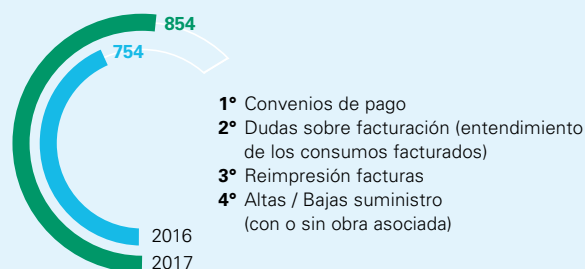
En relación a la atención comercial, Edesur dispone para sus clientes 16 oficinas de atención presencial y una red de 16 mil agencias externas donde pueden pagar sus facturas.

Entre los principales motivos de contacto de los clientes están:

Llamados Comerciales (en miles)



Atenciones Presenciales (en miles)



A continuación, se detallan los diferentes canales de atención al cliente y las mejoras llevadas a cabo durante 2017.

Sistema de turnos en oficinas comerciales	El sistema de turnos tiene como objetivo organizar la forma de atención a los clientes. Asimismo, permite visualizar el estado de cada oficina comercial respecto a la afluencia de clientes y a la cantidad de ejecutivos disponibles para la atención. La herramienta permite generar diferentes reportes que ayudan a mejorar la organización de la atención a clientes, midiendo tiempos de espera y de atención por ejecutivo de acuerdo con los diferentes motivos de consulta. Se busca que el impacto de la herramienta esté orientado a mejorar la atención y reducir tiempos de espera en los salones comerciales.
Atención presencial virtual en oficinas comerciales	Se instalaron equipos de atención virtual en 10 oficinas comerciales con el objetivo de reforzar la atención de los ejecutivos e incluir un nuevo canal de atención. Al finalizar el cliente puede realizar una encuesta de satisfacción.
Reformas edilicias en oficinas comerciales	Se realizó una remodelación de salones comerciales para brindar mayor comodidad y mejor atención tanto a los clientes como a los ejecutivos de servicio. Asimismo, se realizó la apertura de una nueva oficina comercial en la zona de Lomas (Buenos Aires), iniciativa que beneficia a más de 50.000 hogares.
Intalación de wifi en oficinas comerciales	Se instaló wifi a fin de alimentar los equipos que lo requieren, mejorar la conectividad y agilizar la atención de clientes.
Formación customer experience	Se realizaron jornadas de capacitación para el personal de la dirección comercial orientadas a sumar herramientas relacionadas al customer experience.
Sistema de atención virtual (ATV)	Se incorporó el ATV, un equipo que permite en forma remota atender a los clientes, con un peso relativo del 3% de las atenciones comerciales.
Implementación del nuevo sistema de gestión de emergencias (Salesforce)	En agosto 2017 se implementó el nuevo módulo de Emergencias, el cual permite visión 360° del cliente. Permite además la identificación del cliente por nro. de documento, nombre, dirección y teléfono, mejorando los procesos de comunicación Entre otras mejoras la actual tecnología permite informar al cliente en modalidad Push respecto al tiempo de normalización del servicio; servicio disponible a partir de 2018.

Comunicación digital

102-43

Nuestra presencia en redes sociales registró un fuerte crecimiento durante 2017 debido al material producido internamente por el equipo de digital del Grupo.

Los canales digitales de la distribuidora Edesur son especialmente para brindar información acerca del estado del servicio. En este sentido, los clientes y/o seguidores valoran los contenidos sobre

obras realizadas y los consejos para lograr una mayor eficiencia energética.

Redes sociales	Twitter	Facebook	Linkedin	Youtube	Instagram
Publicaciones	423	235	112	15	68
Cantidad de seguidores	400	1.888	8.550	11	239
Impresiones totales	280.585	6.412.000	630.000	-	-
Interacciones totales	427.923	56.976	4.780	4.716	1.780

Los contenidos vinculados a la sostenibilidad, tales como movilidad eléctrica y energías renovables, son los de mayor atractivo para nuestro público. Por esta

razón, se ha reforzado la producción de informaciones y videos con esta temática, tal es el caso de la campaña pedagógica sobre las energías renovables, la

cual, mediante videos animados, ofreció información didáctica sobre el significado de las mismas, su obtención e importancia.

Atención preferencial a clientes

EU24

Enel cuenta con políticas y estándares de atención preferencial y con prioridad para personas discapacitadas, personas mayores y embarazadas, tanto en los canales de atención presencial como en el número exclusivo y gratuito de comunicación para clientes electrodependientes.

Con el objetivo de mejorar la atención comercial para los clientes con capacidades diferentes o con alguna dificultad temporal (mujeres embarazadas) o permanente (tercera edad), Edesur instaló un “anfitrión virtual”, programa que prioriza la atención de estos clientes. Este programa es revisado anualmente para

asegurar la calidad de atención de estos clientes. Además, en el caso de clientes no videntes se cuenta con facturas impresas en sistema Braille.



Relacionamiento con clientes

102-43

417-1

EU23

El Grupo refuerza su presencia en terreno a través de actividades y proyectos de vinculación que van en directo beneficio de los clientes, promoviendo la eficiencia energética y el uso seguro de la electricidad. En este sentido, las principales iniciativas realizadas durante 2017 fueron:

- > Charlas en municipios con clientes sobre tarifa social, datos comerciales, comprensión de factura, ahorro de energía y todos los medios de contacto habilitados para la comuni-

cación con el cliente. Estas charlas contaron con la participación de 255 personas en los “Talleres de decisiones informadas”.

- > Instalación de 5.400 medidores inteligentes a clientes residenciales.
- > Encuentros de seguridad mediante los cuales se dictaron talleres sobre el uso responsable y seguro de la energía. Participaron 540 personas.

Con el objetivo de mejorar el acceso a la electricidad y los soportes de servicio a clientes, Edesur implementó un

acuerdo marco que consiste en el financiamiento del consumo de energía eléctrica de las villas de emergencia en el conurbano bonaerense. La iniciativa está sostenida por un fondo especial del Estado Nacional y de la Provincia de Buenos Aires, generado con aportes porcentuales sobre impuestos nacionales y provinciales incluidos en la facturación efectivamente cobrada a los clientes T1 Residencial con “características particulares,” según se encuentran definidos en el acuerdo.

Indicadores técnicos de calidad de servicio

El seguimiento de indicadores de calidad que reflejan el grado en que los incidentes en la red afectan a los clientes finales constituye uno de los elementos gestionados por las empresas de Enel de manera constante, en vías de poner a disposición de sus consumidores tanto soluciones oportunas como la inversión en las obras y actividades que sean

necesarias para mejorar estos indicadores. Lo anterior se ve reflejado en los indicadores SAIDI (indicador internacional que representa el tiempo de interrupción medio por cliente en un periodo de 12 meses a causa de incidencias en las redes de distribución) y SAIFI (indicador internacional que representa la frecuencia media de interrupción por cliente en un

periodo de 12 meses a causa de incidencias en las redes de distribución).

En 2017, el indicador SAIDI (sigla en inglés: System Average Interruption Duration Index) para Edesur fue de 1.782 minutos medios por cliente al año, y el indicador SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) representó una media de 7 interrupciones por cliente en el año 2017.

Indicadores de Calidad - Edesur	2016	2017
SAIDI (Duración Média de Interrupción por cliente al año - minutos)	1.950	1.782
SAIFI (Frecuencia Média de Interrupción por cliente al año - veces)	7	7

4.5 Seguridad y salud laboral

103-1

103-2

103-3

3

SALUD
Y BIENESTAR



La seguridad y salud laboral es un valor fundamental para el Grupo Enel, que es transmitido a todas las líneas de negocio del grupo y sus compañías. En la operación de las empresas se requieren prácticas de mejora continua de procesos que garanticen la seguridad laboral y salud de sus colaboradores, involucrando a gerentes, responsables, supervisores y técnicos en el evaluación continua y aplicación de medidas de prevención propias de cada actividad.

Todos los comunicados de refuerzo de cultura y prioridad de seguridad en el Grupo Enel apuntan a alcanzar el objetivo de Cero Accidentes. Cualquier incidente debe ser debidamente comunicado, analizado para generar planes de prevención efectivos. En este sentido, hay políticas globales que son observadas en cada contexto de operación de las empresas del Grupo. Se acompañan los indicadores y se potencian las mejores prácticas en nivel internacional. En este contexto, son fomentadas diversas actividades para fortalecer la cultura de seguridad en las líneas de negocio de Enel y sus operaciones, considerando las habilidades de liderazgo de las diversas jefaturas, así como la capacidad de autogestión de todos los colaboradores.

En cada una de las empresas que componen el Grupo Enel Argentina, la gestión de la seguridad de los empleados y contratistas es orientada por este valor de mejora continua en búsqueda de la meta de cero accidentes, para desarrollar su trabajo en un ambiente protegido y en donde se cumpla con las normativas vigentes en cuanto a la seguridad e higiene laboral. Por esta razón, la gestión específica de las actividades se realiza por equipos propios de Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad (HSEQ, por su sigla en inglés) en cada empresa, en procesos involucramiento, conocimiento y responsabilidades transversales a las diversas áreas, teniendo en cuenta la naturaleza del negocio y de las tareas a realizar.



Principios y compromisos de seguridad y salud asumidos en cada una de las empresas

Enel Generación Costanera

Cuenta con política PL 197, para gestionar la salud y la seguridad de sus empleados y contratistas que apunta al cumplimiento de los siguientes principios:

> **1.** Promover y fortalecer una cultura de salud y seguridad en beneficio de todos los involucrados en el negocio mediante la concientización de los riesgos y la promoción de una conducta responsable, que permita asegurar la realización de trabajos de alta calidad y sin accidentes, deteniendo cualquier actividad que pueda poner en peligro la salud y la seguridad de las personas implicadas en el trabajo.

> **2.** Promover e implementar una cultura de innovación dentro de los procesos, tecnologías y actividades de desarrollo en exploración de nuevas oportunidades de negocio, aprovechando las actividades de investigación y socios externos para la mejora continua.

> **3.** Asegurar los recursos humanos necesarios para la consecución de los objetivos de generación global, con la experiencia y las competencias apropiadas, la promoción del desarrollo y la formación para mejorar la conciencia y el sentido de responsabilidad dentro de sus roles.

> **4.** Administrar y operar la planta existente a partir de las mejores prácticas internas y externas disponibles, el cumplimiento de las leyes, disposiciones legales y técnicas, y el fomento de la mejora continua.

> **5.** Garantizar la sostenibilidad del negocio en el desarrollo de las activida-

des, obras de construcción y operación de las plantas existentes, con acciones estructuradas y medibles, promoción de la participación de los interesados, garantizando el respeto de sus necesidades, con el fin de generar valor compartido para las comunidades, las generaciones futuras y la empresa.

> **6.** Operar de forma responsable y desarrollar el parque de generación, preservando el medio ambiente y la biodiversidad, con un uso racional de los recursos naturales.

> **7.** Seleccionar contratistas y proveedores, monitorear sus actividades con el fin de garantizar los niveles de calidad finales deseadas y alinear su operativa, la salud, la seguridad y los objetivos medioambientales de Enel, permitiendo un diálogo continuo con los contratistas y proveedores que permiten mejoras y asociaciones recíprocas.

Central Dock Sud

La compañía lleva a cabo sus actividades con tecnología de vanguardia, cuyos principios son: proteger el medioambiente, realizar un uso eficiente de los recursos, trabajar sobre la prevención de la contaminación, operar con estándares de se-

guridad, aplicar el cuidado de la salud de las personas, gestionar sus operaciones con calidad, llevar a cabo el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y otros que la organización suscriba, buscando la mejora continua de su desempeño, con el objeto de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, contemplando las generaciones actuales y futuras.

Su gestión se rige por los objetivos descritos a continuación:

> **1.** Establecer y promover la gestión integrada del sistema de la seguridad y salud ocupacional, medio ambiente y calidad, a la estrategia empresarial, por medio de la planificación, el análisis de riesgos, la evaluación de impactos ambientales y la toma de decisiones estratégicas para su funcionamiento.

> **2.** Controlar los aspectos ambientales vinculados a sus actividades, productos y/o servicios, y utilizar éstos

como herramienta para la prevención de la contaminación.

- > **3.** Adoptar el compromiso a la prevención de la salud y seguridad de las personas.
- > **4.** Establecer y revisar los objetivos y metas ambientales, de seguridad y higiene y de calidad, de forma periódica, con la finalidad de asegurar la mejora continua en el desempeño de su gestión.
- > **5.** Implementar de forma efectiva dicho sistema de gestión, haciendo que los principios y compromisos de la po-

lítica sean conocidos, comprendidos, desarrollados y actualizados a todos los niveles de la organización; fomentando la participación, valorando el protagonismo y procurando la toma de conciencia de sus actuaciones tanto individuales como colectivas.

- > **6.** Comprometer a los proveedores y contratistas a cumplir con sus exigencias de seguridad y salud ocupacional, medio ambiente y calidad, privilegiando a aquellos que adopten conductas alineadas con su política.

Estas premisas han sido asumidas por todas las personas que integran Central Dock Sud S.A., para que continúe siendo un referente importante del sector, un actor importante para la sociedad y un proveedor confiable para sus clientes.

Enel Generación El Chocón

Enel Generación El Chocón sigue la Política de Calidad, Seguridad y Medioam-

biente de Enel Green Power, que corresponde a la línea de negocio de energías renovables de Enel. Entre las directrices enunciadas en la política se encuentran: desarrollar, mediante acciones de información, formación e instrucción, las capacidades del personal, a efectos de adoptar comportamientos seguros, mejorar la concienciación y el sentido de responsabilidad de sus fun-

ciones y sus posibilidades, tanto para la consecución de los objetivos como para la prevención de los riesgos relativos a la salud y la seguridad, sin olvidar el desempeño en materia de medio ambiente. Con el personal propio, así como con los principales contratistas de mantenimiento mecánico, eléctrico y edilicio, se han desarrollado acciones para cumplir las directrices.

Edesur

La Política de Sistema de Gestión Integrado orienta las acciones e incluye la salud y seguridad ocupacional, así como en el desarrollo de procedimientos generales y específicos que enmarcan las conductas que deben desarrollar los colaboradores frente a un determinado trabajo. En este sentido, se ha desarrollado una matriz de riesgo evaluando cada una de las áreas de trabajo, identificando los distintos riesgos que están presentes y su criticidad.

Edesur alinea sus procedimientos, objetivos y metas, al cumplimiento de la Política de SGI y de los requisitos legales vigentes. Entre los principios enunciados en la política SGI de Edesur están los siguientes relacionados a salud y seguridad:

- > Asegurar el cumplimiento de la legislación de Seguridad y Salud Ocupacional, Medioambiente, Calidad y Eficiencia Energética, así como los demás requisitos pertinentes a sus actividades.
- > Evaluar constantemente los riesgos para la Salud y Seguridad de los procesos operativos, adoptar un enfoque sistemático para eliminarlos desde su fuente y cuando no sea posible, mi-

nimizarlos para buscar el objetivo de cero accidentes.

- > Promover y mantener en el personal de la compañía y terceros, la comunicación, la cultura y la formación en el cuidado de la salud, la seguridad, el respeto al medio ambiente, el uso racional de recursos, la eficiencia energética y la calidad en la prestación de nuestros servicios.

La política del Sistema de Gestión Integrado es entregada a cada uno de los colaboradores.

Recursos asignados durante 2017

Detalle	Unidad de medida	Costanera	Dock sud	El Chocón	Edesur
Gastos totales de S&S	ARS	18.418.752	4.114.488	2.178.395	87.067.595
Entrenamiento e información	ARS	524.400	202.920	111.963	922.626
Vigilancia de la salud	ARS	1.390.800	71.136	157.984	8.554.135
Equipo de Protección Personal (EPP)	ARS	2.562.720	228.000	754.592	36.176.015
Costo de personal de S&S	ARS	4.370.760	1.345.200	251.456	0
Mantenimiento, protección contra incendios y otros (1)	ARS	1.256.280	483.360	356.864	9.159.925
Inversión en infraestructura en seguridad	ARS	7.625.004	498.636	545.536	3.061.085
Estudios, investigación, higiene	ARS	485.868	471.960	0	10.319.837
OPEX - otros gastos relacionados a HyS	ARS	202.920	813.276	0	18.873.972
Chequeos médicos	(n.)	430	77	47	15.152

Seguimiento y control de los sistemas de gestión

Enel Generación Costanera

En Enel Generación Costanera la base sobre la que se miden los objetivos de la empresa son los datos de siniestralidad, casi accidentes, ocurrencias peligrosas, primeros auxilios, comportamientos no seguros, enfermedades profesionales, inspecciones en campo, recorridas geren-

ciales, recorridas preventivas, auditorías internas, concientización y capacitación del personal. El resultado que se espera desde el punto de vista cualitativo es lograr un ambiente de trabajo seguro y confortable para el trabajador y una infraestructura segura y confiable. En el aspecto cuantitativo se busca reducir accidentes con la minimización del riesgo en forma progresiva.

Enel Generación Costanera tiene un procedimiento de auditoría y no conformidad, y acciones preventivas que le permiten mejorar las actividades en campo y en los procesos. La apertura y comunicación de no conformidades y acciones

preventivas representan una metodología de comunicación eficaz que permite que el personal pueda accionar con información y responsabilidad.

Con el objetivo de generar un espacio de trabajo seguro en las plantas, se realizaron las siguientes acciones:

- > Adecuaciones de los lugares de trabajo como los talleres y eliminación del riesgo de atrapamiento en las partes móviles de los equipos.
- > Cambio de la vestimenta de trabajo para toda la central, con vestimenta ignífuga y antiestática.
- > Sustitución de herramientas de trabajo.

- > Programa de evaluación médica preventiva con soporte y apoyo al trabajador en caso de enfermedades inculpables.
- > Instalaciones para la mejora de las seguridades intrínsecas en equipos.

Para los contratistas se realizó un programa de evaluación médica preventiva que previene también la detección de enfermedades inculpables. En el 2017 Costanera fue certificada por parte de RINA según las norma-

tivas ISO 14001, 18001 y 9001 confirmando la existencia y el buen funcionamiento de su Sistema de Gestión Integrado.

Central Dock Sud

En Dock Sud los desvíos o detecciones necesarias de informar se transmiten a

la persona o área responsable mediante el uso de no conformidades u oportunidades de mejora.

Las mejoras más significativas presentadas son:

- > Revisiones de procedimientos al nuevo formato con los sectores involucrados en cada caso.

- > Programa de mejoras sobre algunos accesos en áreas críticas de planta.
- > Mejoras en planta de agua luego del taller propuesto por Enel.
- > Colocación de barral de emergencia en salas del edificio eléctrico.
- > Mejora en duchas de emergencia y lavajos.

Enel Generación El Chocón

En el caso de Enel Generación El Chocón, los desvíos o detecciones necesarias de informar se transmiten a la persona o área responsable mediante el uso de formularios correspondientes a no conformidades u oportunidades de mejora. El registro comprende puntos para trans-

mitir la necesidad, ser evaluado y tratado.

Las empresas contratistas adoptan y utilizan los mismos registros y mecanismos de comunicación. En 2017 se realizó un ECOS (Extra Checking on site)⁶ y una Auditoría Externa (RINA) que también fueron considerados en la confección de los planes de mejoras continuas.

Entre las acciones para mejoría de condiciones de seguridad se destacan:

- > La reevaluación del armado de todos los andamios.
- > Instalación de rodapiés, barandas, sujeción de tabloneros a estructura y entre sí.

6 Las ECOs (Extra Checking on site) son controles orientados a evaluar si es adecuada la organización, el compromiso y los procesos de una determinada área. Esta es una actividad incentivada por el Grupo Enel en nivel global. Estos controles son realizados por personal experto del área de Salud, Seguridad, Medioambiente y Calidad (HSEQ, sigla en inglés que identifica el equipo), externo a la unidad operativa sujeta a la evaluación, junto con expertos técnicos específicos del negocio de otros países del grupo. De acuerdo al resultado se definen acciones correctivas que estén debidamente monitoreadas.

Edesur

En Edesur los desvíos o detecciones necesarias de informar, se transmiten a la persona o área responsable, mediante el uso de formularios IPAL (Indicador Preventivo de Riesgo de Accidentes Laborales) y se cargan en el sistema DELFOS. En 2017 fueron realizadas 24.993 inspecciones de

seguridad en campo, en actividades operativas de personal propio y de contratistas. De estas fueron encontradas 3.237 no conformidades. Las no conformidades son registradas e indicadas a los responsables por la operación, que tienen que presentar los debidos planes y acciones de corrección. Para personal propio, las acciones y medidas de corrección son tomadas por el equipo de HSEQ (Salud, Seguridad, Medioambiente y Calidad), con apoyo de Recursos Humanos.

Fueron hechas adicionalmente 31 inspec-

ciones en las Caminatas de Seguridad (Safety Walk), donde los colaboradores son acompañados en sus actividades por directivos de la empresa, y 777 observaciones con la metodología One Safety — que promueve una cultura laboral de seguridad y autocuidado, al fomentar una revisión de las conductas de los colaboradores mediante un check-list que permite evidenciar oportunidades de mejora en la corrección de comportamientos riesgosos.

La empresa también cuenta con una política de Stop Work, que permite pa-

rar el trabajo hasta que se acondicionen las falencias detectadas durante la inspección. En Edesur se detuvieron 160 trabajos por inconvenientes en las condiciones de seguridad en que se desarrollaban. En este índice se registró un aumento del 18% respecto al 2017.

Estas metodologías de promoción de la seguridad son desarrolladas por el Grupo Enel en nivel global.

También fueron involucradas las entidades gremiales en los sectores operativos con reuniones en conjunto con el Gerente General, el secretario gremial, los jefes y los delegados de cada sector, con el objeto de recalcar la importancia de la seguridad en el trabajo.

Para tratar el tema en la cadena de proveedores también fueron hechas reuniones con las empresas contratistas. Cada empresa contratista emite un informe de objetivos e inspecciones a principio de

año, el cual es enviado al área de seguridad laboral. Además, a cada una de ellas se le solicita un Programa de Seguridad que cumpla con las políticas de Edesur y se les realiza un control periódico con las inspecciones en terreno.

Entre otras actividades de mejoría de proceso de seguridad en el trabajo en 2017, se destacan:

- > Implementación de ECOS locales en 2 zonas de trabajo del área de concesión.
- > Extensión de la aplicación y uso del APP5RO a toda la compañía. El APP5RO es una aplicación informática que controla el cumplimiento correcto de las 5 Reglas de oro de la seguridad en los trabajos eléctricos.
- > Revisión y actualización de la Norma HS 01 para trabajos en instalaciones eléctricas.
- > Se diseñaron y adquirieron linternas con soporte para casco de seguridad.

- > Se diseñaron y adquirieron mantas aislantes para trabajos en BT y MT.
- > Se adquirieron equipos para medición de concentración de SF6.
- > Se rediseño la composición del solvente dieléctrico utilizado en toda la empresa, pasando a un producto menos nocivo para la salud.

Como resultado, en Edesur el índice de frecuencia global (cantidad de accidentes de personal propio y de empresas contratistas por cada millón de horas trabajadas) disminuyó en un 14% con respecto al año anterior. El índice de gravedad global (cantidad de días perdidos por accidentes de personal propio y de empresas contratistas por cada mil horas trabajadas) se redujo un 43% respecto a 2015, quedando en 0,11. Pero, en el año 2017 se registró un accidente mortal de empresa contratista por paso de corriente.

Comités de seguridad

403-1

413-1

Con el objetivo de mejorar las medidas de prevención de riesgos para la salud, higiene y seguridad

en el trabajo, cada una de las empresas del Grupo cuenta con sus respectivos comités de seguridad.

Enel Generación Costanera

Las plantas generadoras cuentan, desde hace más de 20 años, con comités de hi-

giene y seguridad, que cumplen con lo establecido en la legislación. Se reúnen con una frecuencia mensual. En estos comités se reciben y canalizan las inquietudes que presentan los trabajadores y se las resuelve sistemáticamente, quedando asentado en actas los avances de cada caso planteado. Las resoluciones de cada comité se difunden a todos los niveles de la organización. Según el tema

planteado pueden participar invitados no permanentes en la reunión del comité. Los comités están conformados por representantes de los trabajadores por cada gremio, representantes de la empresa e integrantes del equipo de salud y seguridad laboral (SSL), como asesores permanentes. Los trabajadores representados en 2017 fueron 458, correspondientes a la nómina total de la planta.

Asimismo, se realiza un monitoreo periódico del cumplimiento de los planes y programas de seguridad y salud ocupa-

cional, proponiendo medidas efectivas orientadas a las mejoras y a los resultados, que deben velar por el bienestar fi-

sico y psíquico de los trabajadores, mejorando la calidad de vida y minimizando los riesgos laborales.

Central Dock Sud

Al igual que en años anteriores, durante 2017, en Central Dock Sud sesionó, con frecuencia mensual ordinaria, el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, integrado por representantes de la empresa y de los trabajadores, agrupados en entidades gremiales. Este comité tiene

como objetivo ratificar las políticas, normas y documentos en materia de seguridad y salud ocupacional, aplicando las medidas que sean necesarias para la empresa en pos del cometido final. Este comité fue ratificado por nota al Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires debido a una nueva resolución de cumplimiento legal.

En las reuniones mensuales se analizaron las comunicaciones de riesgo que presentan los trabajadores al comité y, teniendo en cuenta el carácter ejecutivo

de dicho comité, se registraron en actas los compromisos que surgieron para la mejora de la gestión.

Asimismo, se realiza un monitoreo periódico del cumplimiento de los planes y programas de seguridad y salud ocupacional, proponiendo medidas efectivas orientadas a las mejoras y a los resultados, que deben velar por el bienestar físico y psíquico de los trabajadores, mejorando la calidad de vida y minimizando los riesgos laborales.

Enel Generación El Chocón

Se creó el comité de Higiene, seguridad, medioambiente y calidad (HSEQ,

sigla en inglés), donde se tratan entre otros temas, las debilidades y fortalezas en el área seguridad laboral, abordando cada tema con una propuesta de mejoras a cumplirse en un tiempo determinado, y con sus respectivos responsables de ejecución. Dicho comité está formado por la representación de los jefes de cada área: jefe de mantenimiento, jefe de auscultación y mantenimiento edili-

cio, jefe de operaciones, jefe de seguridad laboral, gerente general. Del total de los 48 trabajadores, cinco corresponden al comité, quedando un total de 43 personas representadas en dicho, lo que equivale a un 89,5%. El comité se reúne cada cuatro meses.

Edesur

Por su parte en Edesur se realizan comités de seguridad con una frecuencia mensual, de los cuales participan el

responsable de la zona y todos los gerentes de la línea de negocio de I&N (Infraestructura y Redes), que opera las actividades técnicas, comerciales y de mantenimiento de la distribuidora de energía. Actualmente, los trabajadores y sus representantes no participan.

Edesur cuenta también con comités conjuntos para la salud y la seguridad,

de los cuales participaron 40 personas en Argentina.

En el cuadro a continuación se informa el porcentaje total del personal representado en comités conjuntos formales de salud y seguridad de dirección-empleados que ayudan a monitorear y asesorar sobre programas de salud y seguridad ocupacional.

Categoría de empleado	2017
Manager	70%
Middle manager	65%
White collar	60%
Blue collar	3%

Accidentes

403-2

Empresa	Personal propio Tipo de accidente			Contratistas Tipo de accidente		
	No severo	Severo	Fatal	No severo	Severo	Fatal
Costanera	0	0	1 hombre	0	0	0
Dock Sud	0	0	0	0	0	0
El Chocón	1 hombre	0	0	2 hombres	0	0
Edesur	1 mujer, 47 hombres	1 hombre	1 hombre	4 hombres	0	1 hombre

Ausentismo (personal propio)

Empresa	Tasa de ausentismo (Personal propio)		Días perdidos por ausencia (Personal propio)	
	2016	2017	2016	2017
Costanera	9%	9%	4247	3965
Dock Sud	14.24%	12.68%	206	180
El Chocón	8%	8%	371	723
Edesur	14%	14%	43.854	60.685

Tasa de ausentismo (horas ausentes/horas teóricas) (horas teóricas= 8 horas al día; 176 horas mensuales; 2.112 horas al año).

Se consideran como ausencia en la prestación de servicio todos los mo-

tivos (ya sean justificados o no justificados) con excepción de las licencias por vacaciones, descanso compensatorio y fallecimiento de esposos, padres o hijos debidamente justificado, exclusivamente.

Riesgos de enfermedades vinculadas a la actividad

403-3

Cada empresa del Grupo realiza un control de sus actividades con el fin de detectar casos de enfermedades vinculadas al trabajo. En el caso de Costanera, Dock Sud y Edesur, no se han detectado durante el periodo

de este reporte ningún caso ni denuncia vinculada a una enfermedad profesional. Con respecto a El Chocón, el riesgo identificado es el ruido, con su consecuente disminución de la audición. Este riesgo es controlado mediante la provi-

sión de elementos de protección auditiva, así como capacitación e información en los lugares con ruidos mayores a 85 db. Asimismo, a través del área de medicina laboral, se realiza un chequeo anual preventivo a cada trabajador.

Fortalecimiento de la cultura de seguridad: capacitación y comunicación

EU16

EU18

Enel Generación Costanera

Se aplican estándares internacionales para el uso de herramientas y equipos necesarios para el trabajo.

Por lo que se refiere a los contratistas todos los requisitos son indicados en los contratos y se hacen respetar con inspecciones en campo. Se efectúa la capacitación según el programa establecido para cada año con personal interno, externo, con organismos reconocidos a nivel nacional y con entes nacionales. Ade-

más, se realizan inducciones de ingreso para todos los contratistas y se dictan capacitaciones específicas en caso de actividades particulares, proporcionada por entes externos. Se solicita, antes del ingreso, presentar toda la capacitación efectuada por parte del empleador a los trabajadores. Enel organiza inducción de acceso y capacitación específica para los contratistas, alcanzando un total de 1.007 horas durante el 2017.

Con respecto a los colaboradores propios, se brindaron un total de 2.136 horas de capacitación.

Otras actividades desarrolladas son:

> **1. SMP (Safety Moving Pool):** durante actividades de mantenimiento mayor de las centrales, se organiza un equipo multidisciplinario que incluye expertos

y especialistas de diferentes países, de soporte al responsable higiene y seguridad de las plantas. Se efectúan inspecciones y seguimientos, compartiendo buenas prácticas de mantenimiento que permiten velar por el cumplimiento de las normas locales e internas de Enel. Esta actividad está destinada a empleados y contratistas.

- > **2. Caminatas de seguridad:** de colaboradores con cargos directivos de las compañías. Esta actividad está dirigida sólo a empleados de la empresa.
- > **3. Talleres de *Intrinsic Safety*:** talleres organizados entre personal técnico de operación, mantenimiento y empresas contratistas que analizan los equipos/sistemas al fin de evidenciar no conformidades o mejoras du-

rante las actividades que se pueden desarrollar. Esta actividad ayudó a mejorar las condiciones de seguridad y aumentar la confianza y cultura de la seguridad en el personal que trabaja en la planta. Asimismo, está destinada a colaboradores y contratistas.

- > **4.** Reuniones de coordinación con las áreas de Operación y Mantenimiento y los contratistas involucrados en las actividades en la Planta, a fin de evaluar los programas semanales de los trabajos y eliminar eventuales

interferencias. Para empleados y contratistas.

- > **5.** Curso para personal que supervisa trabajadores y actividades.
- > **6.** Delimitación del área industrial con área civil pintando en el piso línea divisoria con pictogramas de seguridad y escrita "Línea de Seguridad"; instalación de carteles verticales para reforzar comunicación.
- > **7.** IPAL (Inspecciones de Índice de Prevención Accidente Laboral): inspecciones efectuadas en campo por

el equipo de Higiene y Seguridad de la Planta al fin de mejorar el proceso del trabajo y la infraestructura de la planta. Sólo para contratistas.

- > **8.** *Be-Safer*, estar seguro. Se trata de un proyecto que apunta a mejorar los comportamientos incorrectos de los trabajadores mientras realizan actividades. Es una metodología para comprar y analizar los comportamientos errados de las personas de todos los países del mundo Enel. Sólo para contratistas.

Central Dock Sud

Se aplican estándares internacionales para el uso de herramientas y equipos necesarios para el trabajo.

En Dock Sud se realizaron, durante el cambio de alabes de las turbinas de gas, reuniones diarias para tratar los temas de seguridad y operativos.

Se entregaron grifas compradas en EEUU para poder tener mejor ergonomía y seguridad durante las maniobras de operación.

Se realizan inducciones de ingreso para todos los contratistas y se dictan capacitaciones específicas en caso de actividades particulares, proporcionada por entes externos. Se solicita, antes del ingreso, presentar toda la capacitación efectuada por parte del empleador a los trabajadores. Dock Sud organiza inducción de acceso y capacitación específica para los contratistas.

Con respecto a los colaboradores propios, se brindaron un total de 282 horas de capacitación:

- > **1.** SMP (*Safety Moving Pool*): durante actividades de mantenimiento mayor de las centrales, se organiza un

equipo multidisciplinario, de soporte al responsable higiene y seguridad de las plantas. Se efectúan inspecciones y seguimientos, compartiendo buenas prácticas de mantenimiento que permiten velar por el cumplimiento de las normas locales e internas de Enel. Esta actividad está destinada a empleados y contratistas.

- > **2.** Talleres de *Intrinsic Safety*: talleres organizados entre personal técnico de operación, mantenimiento y empresas contratistas que analizan los equipos/sistemas al fin de evidenciar no conformidades o mejoras durante las actividades que se pueden desarrollar. Esta actividad ayudó a mejorar las condiciones de seguridad y aumentar la confianza y cultura de la seguridad en el personal que trabaja en la planta. Asimismo, está destinada a colaboradores y contratistas.
- > **3.** Todos los elementos y equipos de izaje se controlan anualmente por una empresa certificada y coloca un precinto de cable de acero que reporta un número único que es conectable a la vida de ese elemento.
- > **4.** Curso para personal que supervisa trabajadores y actividades, que apunta a ofrecer un camino práctico con el objetivo de desarrollar las principales áreas que definen la eficacia

de un rol. Es decir, el conocimiento que se entiende como el conjunto de habilidades necesarias para cubrir una posición de trabajo: *el saber hacer* — o el conjunto de habilidades y actitudes que hacen que sea más o menos eficaz un comportamiento en el trabajo; y *el ser* — o el conjunto de rasgos de personalidad (motivaciones, valores, personalidad).

- > **5.** IPAL (Inspecciones de Índice de Prevención Accidente Laboral): inspecciones efectuadas en campo por el equipo de Higiene y Seguridad de la Planta al fin de mejorar el proceso del trabajo y la infraestructura de la planta. Sólo para contratistas.

Enel Generación El Chocón

La definición de necesidades de capacitación se realiza en base a los riesgos detectados en las evaluaciones de tareas ejecutadas años anteriores. De esta manera, se establecen objetivos y metas particulares en seguridad laboral bajo el programa de prevención de fatalidades, en el cual las responsabilidades son detalladas bajo un cronograma de cumplimiento. Cada proyecto se evalúa bajo el cumplimiento de los requisitos legales, superando en algunos casos dichos requisitos.

Para gestionar la seguridad en las diferentes plantas, se efectúan acciones de mitigación de accidentes y mejora de

la cultura del personal según mejores prácticas del Grupo Enel. En este sentido, listamos algunas de las capacitaciones externas que se llevaron a cabo en El Chocón, con práctica y teoría:

- > Trabajo en altura
- > Espacio confinado y rescate en espacio confinado
- > Operación segura de Puente Grúa
- > Operación segura de Autoelevador
- > Operación segura de Hidrogrúas
- > La Meta es Cero: conceptos de actos inseguros, condición insegura, cuasi-accidentes, accidentes y mente en la tarea.

Si bien cada contratista cuenta con un responsable en materia de seguridad laboral y elabora su propio plan de capacitaciones en base a los riesgos detectados y declarados en la hoja de "Identificación de factores de riesgos", existen exigencias de capacitación y/o certificación, en base a riesgos especí-

ficos, como ser "riesgos en trabajos en espacios confinados". En este sentido, se realizan capacitaciones in situ y/o externas, en todos los temas que sea necesario contar con un certificado y habilitación por medio de credencial. Las capacitaciones diarias se realizan con personal de Enel responsable del área de seguridad laboral.

Anualmente, se realiza una detección de necesidades de capacitación, en base a los riesgos a los cuales se expone el personal, y la necesidad de mejoras en cuanto a ampliar los conocimientos del personal.

A comienzos del año, cada contratista presenta un plan de capacitaciones y de inspecciones, el cual es evaluado por el área de seguridad laboral de Enel. Por último, todas las principales empresas contratistas cuentan con un sistema de seguridad, el cual posee los procesos de monitoreo y control de capacitación en seguridad y salud.

Edesur

En Edesur, además de las iniciativas corporativas del grupo Enel para fomento de la cultura de seguridad, como las caminatas y inspecciones de IPALs, se

destacan las siguientes acciones de capacitación en 2017:

- > Programa de Competencias Transversales, que consistió en sesiones específicas para fortalecer el involucramiento de toda la línea de trabajo en temas de Seguridad.
- > Entrenamiento Técnico de Formación sobre nuevas herramientas y procedimientos.

- > Capacitación TCT (Trabajo Con Tensión) en Baja Tensión, con formación y habilitación de trabajadores en BT (Baja Tensión).
- > Plan de capacitación Específico para Personal Accidentado: Se desarrolló un procedimiento de capacitación para el personal que se reincorpora luego de una baja por accidente de trabajo.

Comunicación para la prevención

Enel Generación Costanera

Con relación a las acciones de comunicación, Costanera cuenta con material de comunicación específico para todos los contratistas, visitantes y empleados, entre ellos un tríptico de HSE, cartelería

de salud, higiene y seguridad expuesta en la central. Asimismo, se envía un newsletter a todo el personal con información acerca de temas vinculados a la salud.

Central Dock Sud

Se enviaron vía mail, durante septiembre a los sectores correspondientes, las matrices de riesgo para que sean verificadas. Las mismas quedaron sin variaciones ya que el proceso no ha cambiado y/o sido modificado.

Se enviaron a todos los sectores involucrados los informes y auditorías correspondientes como requisito legal aplicable.

Enel Generación El Chocón

Hay comunicados internos por correo de lecciones aprendidas, rescatando accidentes o incidentes ocurridos en la línea de negocio de renovables en

diferentes países. Fueron también realizadas campañas de cartelería interna sobre temas de salud y seguridad.

Edesur

Entre las acciones de comunicación para prevenir los riesgos asociados a la salud y seguridad se encuentran las siguientes iniciativas:

- > Reuniones: matinales (5'), de planificación, con contratistas, de comité de Salud, Seguridad, Medioambiente y Calidad (HSEQ por su sigla en inglés).
- > Difusiones: capacitación en relación a "casi accidente". Son situaciones que potencialmente podrían ser accidentes, pero no lo fueron. Se registran y se comentan los casos.

- > Observaciones de seguridad e inspecciones.
- > Newsletter: comunicaciones de buenas prácticas y desvíos detectados.
- > Programa "Todos somos inspectores", con folletería sobre qué es un accidente. Trabajamos con los accidentados, transformándolos en inspectores por unos días.
- > Programa "Check list en Familia", donde la familia realiza junto a trabajadores iniciativas de seguridad.

En Costanera, El Chocón y Edesur se realizaron divulgaciones de accidentes del Grupo a nivel global, según la línea de negocio y local, con las evaluaciones de riesgo por tarea. Todas las acciones incluyen a los empleados y contratistas.

La ocurrencia de accidente fatal en Edesur y en Costanera fue comunicado formalmente a todos los colaboradores en Argentina y en las respectivas líneas de negocio en otros países. Las condiciones precedentes fueron exhaustivamente analizadas, con presencia de expertos locales e internacionales del grupo, con el consecuente refuerzo de medidas de prevención y de la cultura de seguridad.



Salud laboral

Las empresas del Grupo Enel en Argentina implementan el Programa de Calidad de Vida, cuyo objetivo principal es verificar en forma constante el estado de salud de los colaboradores. A tal efecto, se realizan exámenes médicos periódicos anuales cuyos resultados son informados a los colaboradores, realizando un seguimiento periódico de las patologías que pudieran aparecer, ya sea en estas graves o no. En el caso de detectarse enfermedades graves provenientes o no del trabajo, se cuenta con la asistencia continua del médico laboral. Además de los controles periódicos anuales definidos por el mapa de riesgo, en Argentina el Grupo cuenta con

varios programas de promoción de la salud y de la calidad de vida, entre los que destacan:

- > Plan de vacunación antigripal.
- > Plan de vacunación antitetánica.
- > Control de tensión arterial.
- > Control de talla y peso.
- > Programa de estilo de vida saludable: eliminar el sedentarismo y promover la actividad aeróbica en el gimnasio de la central.
- > Programa de prevención de lesiones dérmicas: manejo de aceites minerales y su impacto en la piel, dosaje de hidroxipireno en orina.
- > Programa de alimentación saludable con nutricionista en planta.
- > Programa de prevención del riesgo ergonómico y lesiones osteomusculares.
- > Programa de capacitación en RCP, primeros auxilios y manejo del desfibrilador automático.
- > Programa evaluación médica preventiva: control de adicciones en el ámbito laboral.
- > Taller de apoyo a los pacientes recuperados de afecciones relacionadas con el consumo de drogas.
- > Gabinete psicológico en planta.
- > Programa de prevención de afecciones ginecológicas.

Planes de emergencia

102-15

G4 DMA EU

EU21

Las empresas del Grupo cuentan con distintos planes de emergencia de acuerdo a la naturaleza de su negocio.

Enel Generación Costanera

Se efectúan identificaciones de peligros y análisis del riesgo con emisión de Procedimiento Operativos de Control (PICOR) para todos los riesgos identificados. Además, se elabora un plan de emergencias tanto de planta completo (Planacol), aprobado por la Prefectura Argentina, como interno, por los distintos riesgos.

Tanto la Central, como cada contratista,

cuenta con una estructura interna definida para responder a cada evento. Todos los servicios esenciales, como sistema contra incendios, están conectados a servicios en continua con baterías y generadores diesel. Todos los planes se comparten con la prefectura naval de Puerto Madero que concentra los planes de emergencias de todo el predio industrial.

Central Dock Sud

En cumplimiento de las prescripciones de la norma OHSAS 18.001 y de la normativa legal vigente en la materia, Dock Sud cuenta con planes de contingencias (interno y externo) que tienen en cuenta las condiciones de operación de la central y las afectaciones hacia y desde el medio externo a la misma, cubriendo tanto los requisitos de seguridad de

las personas y de los bienes de la empresa como así también los aspectos ambientales relacionados. En la planta se efectúan anualmente diferentes simulacros que mantienen entrenado al personal propio y al de los contratistas permanentes. Durante 2017 se han realizado simulacros en concordancia con los riesgos.





Enel Generación El Chocón

La empresa cuenta con un PADE (Plan de Acción Durante Emergencia), está estructurado en tres volúmenes:

> **Volumen 1:** el documento es de carácter operativo y contiene la información básica para actuar ante la emergencia, así como los diagramas de comunicación, las responsabilidades durante la emergencia, datos de

interés de las obras y planillas sobre eventos, entre otros.

> **Volumen 2:** contiene los estudios técnicos realizados sobre análisis de antecedentes; estudios hidrológicos; escenarios de inundación estudiados; y la organización de la emergencia, entre otros.

> **Volumen 3:** contiene el informe técnico del modelo hidrodinámico utilizado, detallando los modelos hidrodinámicos de los ríos Limay, Neuquén y Negro, y la modelación del río Negro en el tramo Chichinales – Desembocadura.

Anualmente se realiza un simulacro de emergencia para comprobar la eficacia

de las comunicaciones. Dicho simulacro se realiza en presencia del ORSEP (Organismo Regulador de Seguridad de Empresas), quien fiscaliza y avala el programa anual correspondiente y habilita a su efectiva implementación.

Para asegurar el correcto funcionamiento de la central y la producción de energía eléctrica, El Chocón cuenta con un sistema de soporte en caso de falla eléctrica, por medio de generadores tanto para sala de máquinas como para vertedero, denominados GAE.

La información de actuación ante emergencia, por rotura de presa, se encuentra distribuida en las salas de operaciones de cada central.

Edesur

La empresa cuenta con planes de emergencia MHCE (sigla en inglés de: Salud Mental en Situación de Emergencia).

Dos veces al año, se realizan simulacros según lo estipulado en los planes, respetando la designación de roles, responsabilidades y modo de proceder en caso de presentarse una emergencia. Los resultados del simulacro son informados para su control.

En caso de presentarse una emergencia real, las decisiones las toma

el Director de Evacuación a cargo, según lo conversado con el personal interviniente. Los procedimientos se encuentran disponibles en la intranet de Edesur.

Para la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, rige la Ley N°1.346, cuyos planes de evacuación se presentan ante Defensa Civil.

4.6 Cadena de suministro sostenible⁷

103-1	103-2
103-3	102-9
	204-1



Enel Argentina considera a las empresas que forman parte de su cadena de suministro como miembros de su equipo, con características e individualidades que enriquecen el portfolio de soluciones que Enel tiene a disposición.

En 2017 se profundizó el proceso de revisión de alcance de los servicios de distribución de energía con el fin de abrir más al mercado y mejorar la relación de precio, calidad y relación con los clientes. Los procesos de licitación se digitalizaron, dando transparencia y agilidad en los procesos y disminuyendo el consumo de papel. Fueron prospectados y adjudicados nuevos proveedores de servicio de recaudación, siempre después de un proceso de licitación.

La orientación es colaborar con el mercado y con las unidades de negocio de las compañías para el desarrollo de proveedores, siempre trabajando para proveer mejor servicio en un mercado más competitivo y calificado.

En esta línea, los procedimientos de aprovisionamiento tienen como objetivo garantizar la calidad de los servicios con el mayor respeto por los principios de economía, eficacia, puntualidad y precisión. Muchas veces, el principio de economía puede estar subordinado a criterios que involucran la protección de la salud y el medioambiente, y en la promoción del desarrollo sostenible.

Cada procedimiento de adjudicación es

diseñado para garantizar los principios de libre competencia, tratamiento equitativo, no discriminación, transparencia, proporcionalidad, tanto como aquel de publicidad de las licitaciones.

Enel Argentina tiene un sistema mixto de contratación: compras centralizadas y descentralizadas. Las compras centralizadas son gestionadas por el área de Contrataciones mientras que las compras descentralizadas son gestionadas por los usuarios finales. En el caso de estas últimas se trata de compras menores o urgentes.

Existe una base de datos donde los proveedores pueden registrarse en el caso de querer comenzar a operar con Enel luego de ser evaluados en temas como calidad, medio ambiente, entre otros. Para la contratación de nuevos proveedores se tienen en cuenta los locales y se consideran a la diversidad y a la innovación como valores agregados.

Hay contrataciones que deben seguir un procedimiento específico ya que tienen su propio marco regulatorio. Este es el caso de las licitaciones donde se establecen términos y condiciones generales de compra, condiciones comerciales particulares, especificaciones técnicas, diagramas, hojas de cotización.

En concordancia con las regulaciones locales, los procesos licitatorios son diferentes en función que sean servicios de carácter público o servicios de carácter privado. Cada uno tiene sus propias normas regulatorias.

> Las licitaciones públicas son abiertas a todo proveedor que quiera participar y el pliego de licitación es publicado en la página oficial local de Enel (Edesur).

En estos casos, aplica la Ley 25.552 de “Compre Trabajo Argentino” a fin de promocionar la industria local.

> En el caso de ofertas de carácter privado, la invitación a cotizar es enviada a aquellos proveedores que cumplan satisfactoriamente con los estándares establecidos por Enel. El desarrollo de proveedores locales se realiza de acuerdo con las necesidades de la compañía.

Respecto a las compras internacionales, sólo pueden realizarse cuando la provisión por proveedores locales no pueda satisfacer los requerimientos.

El Grupo Enel, para todos los contratos, se reserva el derecho de llevar a cabo los controles y monitoreo de las actividades acordadas y de finalizarlos en el caso de cualquier violación a los principios rectores del Pacto Mundial, así como a cualquier violación a los Derechos Humanos.

El área encargada de gestionar a los proveedores es la de aprovisionamiento, que forma parte de las unidades globales del Grupo. A su vez, esta unidad opera en conjunto con las unidades de personal que trabajan para controlar los procesos de adquisiciones y las relaciones con los proveedores.

Enel Argentina, durante 2017 gestionó compras de bienes y servicios por un monto aproximado de \$6.724 millones de pesos argentinos, involucrando a 1.414 proveedores y siendo el 92% del monto comprado a proveedores locales.

⁷ La descripción de este capítulo exceptúa a Dock Sud, que tiene un proceso independiente de compras y relación con proveedores.

Cadena de aprovisionamiento de Enel

102-9

Durante 2017, Enel ha promovido una nueva estrategia de aprovisionamiento que tiene como objetivo maximizar la creación de valor en sus distintas formas (seguridad, ahorros, tiempos, calidad, desempeño, ingresos, flexibilidad, reducción de riesgos) y mejorar la experiencia de los accionistas de principio a fin.

La estrategia se basa principalmente en tres pilares:

- > **1.** Expandir las habilidades de los compradores, a través del uso de tecnologías amigables para el usuario, el reconocimiento de las contribuciones de cada uno en un ambiente de trabajo multicultural, basado en la confianza y motivado por la pasión.
- > **2.** Fortalecer la integración y la comunicación con los clientes, definiendo soluciones que cumplan con las necesidades del negocio.
- > **3.** Implicar al proveedor, desde el momento en el que nace la necesi-

dad escuchando sus propuestas y desarrollando enfoques innovadores en conjunto.

Esta organización permite la gestión de procedimientos de aprovisionamiento por parte de cuatro unidades globales de aprovisionamiento distintas en matriz con las unidades locales de aprovisionamiento, de acuerdo con responsabilidades y gobiernos bien definidos y orquestados, que promueven el desarrollo en todos los niveles. Esta organización se completa con las dos unidades de personal que trabajan para controlar los procesos de adquisiciones y las relaciones con los proveedores.

Es un modelo fluido y flexible, basado en un proceso de adquisiciones bien definido pero articulado, abierto a las especificidades de cada proveedor. Consideramos a las empresas con las que mantenemos contacto como miembros de nuestro equipo, con características

e individualidades que enriquecen el portfolio de soluciones que Enel tiene a disposición. Nos esforzamos por respetar las especificidades locales y consideramos la diversidad e innovación como valores agregados.

En Enel Argentina seguimos trabajando para implementar este proyecto global, destacando en 2017 las siguientes acciones:

- > Para tecnologías amigables implementamos en principios de 2017 el Portal de Compras corporativas de Enel, que ha digitalizado los procesos. Los proveedores entran con toda su documentación en este portal y todo el proceso de licitación es acompañado digitalmente.
- > También en 2017, fueron hechas capacitaciones internas con los colaboradores del área de Procurement sobre Comercio Exterior, Curva de Costos, idiomas, entre otras; con el objetivo de expandir las habilidades de los compradores de Enel Argentina.



Prácticas de calificación y selección de proveedores

102-9	407-1
102-11	102-15
	308-1

Condiciones generales de contratación

Enel ha establecido un sistema de calificación de proveedores que permite una evaluación precisa de aquellos que deseen participar en los procedimientos de contratación. El proceso requiere la presentación de una serie de documen-

tos (requerimientos generales, estados contables, certificaciones, entre otros) y la adhesión expresa al Código de Ética, al Plan de Tolerancia Cero a la Corrupción, a la Política de Derechos Humanos y Pacto Global con específica referencia a la ausencia de conflicto de intereses. Esto le permite a Enel, entre otras cuestiones, evaluar y prevenir el riesgo de violación de derechos de los trabajadores en su cadena de suministro.

El sistema de calificación representa una garantía para Enel, en tanto constituye y actualiza un listado de temas con probada confiabilidad (legales, económi-

co-financieros, técnico-organizacionales, éticos y seguridad), y la posibilidad para los proveedores de consultar las licitaciones de contrataciones emitidas por las compañías del Grupo.

Gracias a la implementación de este sistema de clasificación y evaluación, se detectaron 602 proveedores críticos de nivel 1 y 206 proveedores de alto riesgo. Asimismo, el 6% de los nuevos proveedores fueron evaluados con criterios ambientales, y 4% por su impacto ambiental.

Requerimientos de sostenibilidad

En septiembre de 2016, como parte del proceso de contrataciones, se emitió una nota global operativa titulada "Modelo de Evaluación de Requerimientos", la cual define el modelo a ser aplicado para la evaluación de los requerimientos de sostenibilidad que la compañía contratante, servicios y proveedores deben cumplir para calificar en el Registro Único de Proveedores de Enel o renovar su calificación. Esta nota operativa está basada en diversas categorías de control, Higiene y Segu-

ridad, Medio Ambiente, Derechos Humanos. Todos estos tópicos refieren a la posesión de la Certificación OHSAS 18001, ISO 14001.

Las cláusulas sociales y ambientales de las condiciones generales de contratación son las que se detallan a continuación:

> **Pacto Global:** garantizan el compromiso de la empresa de cumplir a cabalidad con los principios del Pacto Global. Asegura que todas las actividades, desarrolladas por el

personal propio o subcontratistas, se enmarquen en este documento internacional.

> **Seguridad y salud:** la empresa sigue los lineamientos de la Política Corporativa de Alto al Trabajo, que indica que ante situaciones de riesgo o comportamientos inseguros se determina la suspensión de los trabajos y el restablecimiento de las condiciones de seguridad.

> **Conflicto de intereses:** durante la duración del contrato, el contratista

declara que no existen conflictos de interés con la organización, y se compromete a evitarlos considerando los intereses de las empresas de Enel Argentina. En caso de ocurrir, el contratista se compromete a informar a la empresa y cumplir con las instrucciones que se le entreguen.

> **Conducta ética:** se rige por lo establecido en los “Principios Generales para la Prevención de Riesgos Penales”.

les.” El proveedor se compromete a seguir estos lineamientos, además de los declarados en el Código de Conducta, Plan de Tolerancia Cero Contra la Corrupción y la Política de Derechos Humanos. Al mismo tiempo, declara cumplir con las regulaciones legales relacionadas a temas laborales y Derechos Humanos.

> **Protección Medioambiente:** el contratista se compromete a adoptar las

medidas adecuadas para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones medioambientales exigidas por la legislación. Entre otras cláusulas, el proveedor se compromete a suministrar productos con etiqueta ecológica, cuando sea posible, así como los que tengan un menor potencial de generación de residuos.

Seguimiento y control de proveedores

En relación con la verificación de “Requerimientos de integridad” de los proveedores, fueron emitidos a nivel global los procedimientos operativos para la comprobación de requerimientos legales y la buena reputación de proveedores. Estos incluyen desde la etapa de calificación y la adjudicación de un contrato, así como acciones de seguimiento del legal mantenimiento de los requerimientos de proveedores durante la etapa de calificación, pagos por proveedores, competidores, ganadores identificando para cada país o área geográfica las actividades, grupos de productos en riesgo y los métodos para verificar la buena reputación y los requerimientos legales de

los proveedores en concordancia con el marco legal local.

Adicionalmente, durante la ejecución del contrato, Enel implementa un modelo operacional global definido en las instrucciones operacionales “Violaciones repetidas a salud, seguridad y procedimientos contractuales” que establece un período mínimo de suspensión para el contratista que haya incurrido en violaciones según los términos de salud y seguridad, cualquiera sea su calificación, incapacidades, o durante el período de selección, por lo que no puede participar de licitaciones y/o ser adjudicados procedimientos directos.

En todos los contratos, Enel prevé cláusulas contractuales específicas de pro-

tección de los derechos humanos en contratos de adquisición de Software y Nube.

Particularmente en Argentina, los siguientes documentos fueron enviados a proveedores: Código Ético, Plan de Tolerancia Cero a la Corrupción, Principios Generales para la Prevención de Riesgos Penales, Programa de Cumplimiento sobre Responsabilidad Penal Corporativa.

Gestión de proveedores críticos

Los proveedores identificados como críticos son aquellos que suministran productos relacionados con las actividades principales de Enel tales como: componentes críticos o repuestos; no sustitu-

bles; con gran volumen de gasto; que impactan en seguridad y/o ambiente y/o en términos económicos y aquellos involucrados en las políticas de evaluación de integridad.

Para gestionar y monitorear a sus proveedores más críticos, Enel cuenta con el sistema de calificación de proveedores antes mencionado. El sistema tiene como objetivo la selección de proveedores de trabajos, servicios y bienes que sean capaces de garantizar el correcto nivel de calidad y fiabilidad en caso de ser adjudicatarios por licitación en el

sector energético. Para tal propósito, algunos grupos de comercialización (identificados como de alto riesgo, de acuerdo con los criterios establecidos) fueron seleccionados para entrar en el proceso de calificación (es decir: los proveedores de estos grupos deben ser calificados). Los proveedores no sustituibles también están sujetos al proceso de calificación y son monitoreados en forma continua durante el proceso de validación de calificación.

Evaluación de proveedores: Vendor Rating

308-1	308-2
412-3	414-1

El Grupo Enel, para todos los contratos, se reserva el derecho de llevar a cabo los controles y monitoreo de las actividades de sus contratos y de darlos por finalizados en el caso de cualquier violación a los principios rectores de Pacto Mundial, al cual adhiere, así como también a cualquier violación a los derechos humanos.

Con el objetivo de verificar la conducta y comportamiento de los proveedores durante la ejecución de los contratos, y tal como está previsto entre las normas contractuales, el Grupo aplica el procedimiento Vendor Rating, el cual permite realizar una valoración objetiva y sistemática de información e indicadores asociados a la puntualidad, la calidad, el cumplimiento de aspectos jurídico-laborales y de seguridad, así como el comportamiento de los contratistas durante todas las fases de la ejecución del contrato.

Asimismo, durante la ejecución del contrato, Enel lleva adelante distintos procesos de seguimiento para monitorear la seguridad en el cumplimiento de sus contratistas o del personal empleado.⁸ En el caso que fuese detectado algún evento crítico (por ejemplo una seria violación) durante el seguimiento de las actividades, o un accidente fatal, Enel evaluará las acciones correctivas a ser implementadas por el proveedor involucrado. Adicionalmente a la provisión de los Términos y Condiciones Generales del Grupo Enel (GCC) y/o del contrato existente, y luego de un análisis específico del caso, en función de evaluar la responsabilidad del proveedor, puede determinarse:

- > La suspensión de la calificación en el caso de un proveedor calificado.
- > La emisión de una nota crítica, en el caso de un proveedor no calificado durante el proceso de selección, solicitada por el comité de calificación.

Generalmente, las unidades de Higiene y Seguridad realizan la solicitud de suspensión en acuerdo con la Línea de Negocio que administra el contrato e informa al área de aprovisionamiento y al área de Higiene y Seguridad a cargo del proceso de calificación. En el caso de que dicha violación esté conectada con un hecho significativo tal como un accidente serio o fatal, puede ser propuesta la suspensión por la Línea de Negocio, por la unidad de Seguridad e Higiene local o por la del Holding.

El Comité Honorario es reunido por iniciativa del "Sistema de evaluación y calificación de proveedores" ante el surgimiento de cualquier evento crítico, como una investigación o procedimiento de violaciones concernientes a un proveedor (calificado o en proceso de calificación), para analizar las acciones a llevar a cabo en función de las medidas o sanciones a ser tomadas en relación con el proveedor.

Asimismo, cuenta con la unidad de control de contratista, que está presente en todos los países cuya misión consiste en llevar adelante numerosas evaluaciones, también relacionadas con la observación de los pagos a proveedores, contribuciones sociales, etcétera. Enel también implementa planes de mejora. Cuando se observa una situa-

ción crítica en la conducta del proveedor, se define un plan de acción para ser llevado a cabo en los propios sistemas del proveedor y su actuación en función de cumplimentar con los requerimientos de Enel.

Durante 2017, 18 proveedores fueron evaluados en materia ambiental, y ninguno de ellos presentó impactos am-

bientales significativos o negativos. A su vez, el 100% de los nuevos proveedores fueron evaluados desde el punto de vista ético y social.

8 Ver capítulo 4.5 – Salud y Seguridad Laboral

Política de Derechos Humanos

412-1

412-3

102-15

La evaluación de los proveedores con referencia al respeto a los derechos humanos se realiza a través de certificados de adhesión voluntaria a las Políticas de Enel. Durante 2017, tres de las operaciones del Grupo Enel fueron evaluadas en materia de derechos humanos.

Asimismo, Enel prevé cláusulas contractuales específicas de protección

a los derechos humanos en todos sus contratos. Con estas cláusulas, el Grupo requiere a sus contratistas o licitatorios y subcontratistas, respeto y protección a los derechos humanos internacionalmente reconocidos, así como respeto por obligaciones éticas y sociales en los términos de protección al trabajo infantil y de la mujer, tratamiento igualitario, libertad de asociación, libertad de aso-

ciación y representación, trabajo forzoso, seguridad y protección ambiental, condiciones sanitarias y también relaciones, retribuciones, contribuciones, seguros y condiciones impositivas. De esta manera, durante la ejecución de un contrato, el proveedor es evaluado en aspectos relacionados con la justicia y el cumplimiento de los derechos humanos a través del Sales Rating System.

Evaluación de riesgos

102-15

Los organismos responsables de la supervisión del cumplimiento con los Procedimientos Globales de Aprovisionamiento, también en términos de violación de los Derechos Humanos, Ética o Trabajo, o con impacto en la compañía son:

> **La Comisión de calificación y de clasificación**, conformada por los gerentes de compras de las unidades de negocio y de los responsables de unidades técnicas, junto con el responsable de gestión de proveedores y del área de desarrollo.

> **El Comité de Honorabilidad**: incluye a los gerentes de Compras de las unidades de negocio y a los responsables de las unidades técnicas, el responsable de gestión de Proveedores y del área de Desarrollo; miembros del área de Seguridad; responsable

de Asuntos Legales en Adquisiciones Globales. Ellos se reúnen bajo la iniciativa de "Evaluación de Calificaciones y Cumplimiento de los Proveedores" cuando emerge cualquier inconveniente, tal como una investigación y/o proceso por delitos que atañen a los proveedores en forma periódica (normalmente en forma mensual), con el objeto, asimismo, de compartir y analizar situaciones para las cuales es necesario tomar acción o sancionar a las empresas proveedoras.

> **Área de control de contratos:** tiene la misión de llevar a cabo un sistema

de control integrado para la gestión responsable de la cadena de suministro y la evaluación y gestión del riesgo inherente en el régimen de responsabilidad compartida (las firmas contratistas y cualquier subcontratista están comprometidos en forma contractual), lo que proporciona:

- un primer nivel de control masivo de documentación para la ley laboral y la parte administrativa. Con esto se verifica la regularidad de las contribuciones y la correcta ejecución de las obligaciones contractuales que los proveedores deben cumplir (por ejemplo: lista

de empleados involucrados en actividades contractuales, Libro de Trabajo Único, recibos de pago de los aportes a la seguridad social.

- un segundo nivel de control sobre una muestra de contratos que permite chequeos dirigidos y en profundidad con inspecciones in situ.

Edesur: diálogo con proveedores

102-43

En 2017, las empresas de Enel Américas desarrollaron diferentes actividades con sus proveedores y contratistas, generando instancias de diálogo y relacionamiento en torno a distintas temáticas.

En el caso de Edesur en julio de 2017, con motivo de la presentación de la licitación de los servicios de operación técnica y operación comercial, se realizó un encuentro con los actuales provee-

dores de la compañía y con potenciales proveedores (tanto del exterior como nacionales). El evento tuvo como finalidad dar a conocer al mercado argentino el nuevo modelo de remuneración de actividades técnicas con el que está operando el Grupo Enel en los países donde tiene presencia. El nuevo modelo incluye un sistema de certificación para cada una de las actividades que realizan en terreno contratistas, considerando

las mejores prácticas de la industria, el uso eficiente del tiempo y los recursos, y la utilización de nuevas herramientas y equipos puestos a disposición por el desarrollo tecnológico. Junto con el nuevo modelo de remuneración, se persigue disseminar entre los contratistas la cultura de seguridad del grupo.

4.7 Sostenibilidad ambiental

103-1

103-2

103-3



El Grupo Enel busca permanentemente contribuir al desarrollo sostenible del entorno en el cual opera, adecuándose a la realidad de cada país en el que está presente. Por ello, en 2017 continuó ejecutando diversos programas para la gestión ambiental de sus operaciones, con el fin de minimizar y mitigar los impactos de los procesos de

generación, distribución y comercialización de energía, además de proteger los recursos naturales y la calidad del medio ambiente.

La compañía es consciente de que el uso de los recursos naturales se realice asegurando el desarrollo de las generaciones futuras. Por tal motivo, ha asumido el compromiso de ir más allá del estricto cumplimiento de la normativa vigente, intensificando los esfuerzos y estableciendo los procedimientos adecuados para garantizar el uso racional de los recursos, contribuyendo de esta manera, en todo lo que esté a su alcance, al desarrollo sostenible.

Proteger y respetar el medioambiente y mejorar y promover las caracterís-

ticas ambientales de los productos y servicios entregados por el Grupo, son la base y pilares fundamentales de la política medioambiental del grupo para mantener el liderazgo en el mercado de la energía en los lugares donde opera. Previo al inicio de la etapa de construcción y operación de las filiales, es necesario llevar a cabo los procesos de licenciamiento ambiental exigidos por las autoridades competentes. Deben incluir estándares internacionales de mayor exigencia, para estructurar de manera integral las medidas y planes necesarios con el fin de prevenir, controlar, mitigar y compensar los impactos que cada proyecto genera sobre el medio ambiente y la sociedad.

Política integrada de calidad, salud, seguridad y medioambiente

102-11

Sistema de Gestión Ambiental

Los Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) de las empresas de Enel consideran los impactos en el entorno de la operación y permiten establecer medidas que aseguren la correcta prevención, mitigación y/o reparaciones, en un proceso de mejora continua.

Se ha adoptado un Sistema de Gestión Integrado (SGI) y multi-sitio como una

forma de cumplir con los compromisos de la Política integrada de calidad, salud, seguridad y medioambiente.

Durante 2017, se realizaron dos auditorías de cumplimiento ambiental para plantas termoeléctricas y al sistema de control sobre la gestión de materiales en distribución.

Gestión de cumplimiento

Costanera realiza el control del cumplimiento de los estudios de impacto ambiental aprobados a través del Sistema de Gestión SIGAR, que se encuentra certificado en ISO 14001, 9001 y OHSAS 18001, y que asegura el cumplimiento de los requerimientos y disposiciones que la autoridad de aplicación establezca como consecuencia de los análisis efectuados en los Estudios de Impacto Ambiental presentados. En función de estos requerimientos, Costanera realiza reuniones con participación de las áreas involucradas para establecer las acciones y programas de ejecución que son reflejadas de corresponder, en la planificación ambiental, para ser im-

plementadas, monitoreadas e informadas a la autoridad.

Dock Sud posee un Sistema Integrado de Gestión, que durante el 2017 recertificó con la última versión de las Normas de Calidad y Medioambiente, ISO 9001:2015 y ISO 14001:2015, respectivamente. Incluyendo el concepto de ciclo de vida dentro del análisis de la matriz de aspectos ambientales. El seguimiento del Sistema de Gestión se realiza a través de SSPP que es un sistema de manejo de No conformidades, desvíos y planes de acción del sistema de gestión.

El Chocón, por su parte, cuenta con sistemas internos de estudios, inspecciones y monitoreos, entre los que se incluyen el sistema "Atlantide" y el sistema de gestión de incidentes. Además, también cuenta con certificaciones ISO 14001 y 9001. Cada una de las áreas presenta los objetivos del año y se realizan los debidos monitoreos y controles. Todas estas actividades se desarrollan para evaluar y conocer en detalle los

aspectos ambientales y los posibles impactos, para poder generar medidas de control de forma anticipada.

Por último, Edesur sigue procedimientos en acuerdo con su Política del Sistema de Gestión Integrado. Dentro de los procedimientos más importantes encontramos: correcta segregación y disposición de residuos, recuperación de materiales en desuso (transformadores, cables, baterías), aprobación de Estudios de Impacto Ambiental, por parte de la autoridad de aplicación, para nuevas obras de Alta Tensión (Subestaciones, líneas aéreas y cables subterráneos, a partir de 132 kV), identificación de aspectos e impactos ambientales asociados a la distribución y comercialización de la energía eléctrica, entre otros. Los mismos poseen un seguimiento periódico, que permite realizar la evaluación de cumplimiento.

Gestión de residuos

306-2

306-4

La política medioambiental del Grupo Enel contiene las directrices en cuanto al manejo de residuos siendo prioritario su reducción y reutilización, lo que se fomenta con los pro-

yectos de economía circular. Para el manejo de los efluentes, se busca mejorar su calidad y optimización de su reutilización interna.

Iniciativa de compromiso con la economía circular

Basados en los principios de la economía circular sobre el "Aprovisionamiento circular", se realiza un seguimiento de los materiales y descartes

de sus negocios, conociendo en profundidad los materiales, en término de sus componentes, impactos medioambientales, y capacidad de reciclado de los productos. Estas acciones se enmarcan dentro del proyecto "Declaración Medioambiental de Producto" (EPD) como parte de la iniciativa de Compromiso de economía circular para proveedores de Enel. El EPD es una declaración referida al ciclo de vida de los productos, preparada en concordancia con los lineamientos de la Norma ISO14040 ("Análisis de ciclo de vida") y definido por

reglas específicas por categorías de producto a ser certificados.

El proyecto muestra el interés de Enel en enfatizar la reducción del impacto medioambiental derivado del ciclo de productos relacionados con la provisión del servicio. La iniciativa fue inicialmente lanzada para seis categorías de productos con el involucramiento de todos los proveedores (o potenciales proveedores) de la categoría del producto referido.

Residuos dispuestos en cada una

de las cuatro empresas:

Costanera	Unidad de medida	2016	2017
Generación de residuos peligrosos	Ton	1043	797
Generación de residuos no peligrosos	Ton	949	692
Total de residuos generados	Ton	1992	1489
Residuos no peligrosos reciclados o enviados a recuperación	Ton	730	228
Residuos peligrosos reciclados o enviados a recuperación	Ton	0	0
Residuos no reciclados	Ton	1262	1261
Total de residuos dispuestos	Ton	1992	1489

Dock Sud	Unidad de medida	2016	2017
Generación de residuos peligrosos	Ton	681,74	312,75
Generación de residuos no peligrosos	Ton	451,16	268,6
Total de residuos generados	Ton	1132,9	581,35
Residuos no peligrosos reciclados o enviados a recuperación	Ton	0	0
Residuos peligrosos reciclados o enviados a recuperación	Ton	0,00	0,07
Residuos no reciclados	Ton	1132,90	581,35
Total de residuos dispuestos	Ton	1132,90	581,35

El Chocón	Unidad de medida	2016	2017
Generación de residuos peligrosos	Ton	5,11	13,7
Generación de residuos no peligrosos	Ton	2,28	2,5
Total de residuos generados	Ton	7,39	16,2
Residuos no peligrosos reciclados o enviados a recuperación	Ton	0	0
Residuos peligrosos reciclados o enviados a recuperación	Ton	0	0
Residuos no reciclados	Ton	7,39	16,2
Total de residuos dispuestos	Ton	7,39	16,2

Edesur	Unidad de medida	2016	2017
Generación de residuos peligrosos	Ton	83,75	222,35
Generación de residuos no peligrosos	Ton	344,93	269,76
Total de residuos generados	Ton	428,68	492,11
Residuos no peligrosos reciclados o enviados a recuperación	Ton	268,97	172,19
Residuos peligrosos reciclados o enviados a recuperación	Ton	0	0
Residuos no reciclados	Ton	159,71	319,92
Total de residuos dispuestos	Ton	428,68	492,11

Dock Sud	Dock Sud generó durante 2017 268 toneladas de residuos de categoría Inerte. La mayor tasa de generación de residuos se obtiene del proceso de filtración que realiza al agua del Canal Dock Sud, donde a través de filtros retira plástico del canal, para luego esa agua utilizarla en el proceso.
El Chocón	En 2017 se generaron 13,7 toneladas de residuos peligrosos, cifra sustancialmente mayor a la de años anteriores. Se contabiliza puntualmente el equipamiento de un banco de baterías reemplazado, según el programa de modernización de la planta. Los residuos peligrosos se acopian en el depósito temporario acondicionado a tal fin y se efectúa la disposición final a través del operador habilitado según la legislación vigente en la provincia de Neuquén. Los residuos no peligrosos se gestionan a través del sistema de recolección domiciliar del Municipio de la Villa El Chocón y se producen un promedio de 2,5 toneladas/año.
Edesur	En Edesur existió una generación de 492 toneladas de residuos, de los cuales el 35% fue reciclado.

Gestión de pasivos ambientales en Edesur

Los pasivos ambientales son residuos peligrosos conformados por aceites contaminados con PCBs (o policlorobifenilos) y residuos sólidos contaminados con PCBs. Los PCBs se utilizaron desde la década de los '70 como aislantes refrigerantes, pero por normativa legal han sido reemplazados por otros aceites. La normativa actual en la provincia de Buenos Aires establece una concentración máxima de 2 ppm (partes por millón).

La declinación de los transformadores conlleva a la generación de un pasivo ambiental. En total se encuentran almacenados 118 tambores líquidos y 38 tambores sólidos, con un peso total de 23.503 kilos.

Los residuos se exportan vía marítima desde el Puerto de Buenos Aires a la planta de Ditecsa Soluciones Ambientales PCB, en la Localidad de Murcia, España, para su tratamiento, obte-

niéndose un certificado internacional de disposición final. El transporte y la operación se realizan bajo estándar in-

ternacional y mediante el Convenio de Basilea - Ley 23.922.

Generación de energía

En términos de generación de energía, en 2017 se produjeron 14.825 GWh, un aumento de 12% respecto del año anterior, manteniendo

la capacidad instalada de 4.419 MW en 29 unidades generadoras. Con respecto a la distribución, se registró una venta 17.736 GWh en el mismo período,

con una disminución de 4% respecto de 2016.

Consumo de energía

302-1

Como parte del proceso de producción de las centrales termoeléctricas de generación de Enel, el principal insumo consumido en 2017

correspondió gas natural. Abajo el detalle de consumo de energía en cada una de las cuatro empresas:

Consumos de Generación (Costanera)	Unidad	2016	2017
Carbón Mteq	Mteq	0	0
Lignito (carbón marrón)	Mteq	0	0
Biodiesel	Mteq	0	0
Fuel oil	Mteq	0,5010	0,221
Gas oil	Mteq	0,1130	0,030
Gas Natural	Mteq	0,7040	1,304
Total consumo combustibles	Mteq	1,3180	1,555

Mteq: Millones Toneladas Equivalentes de Petróleo

Incluye MG

Incluye MG

Consumos de Generación (Dock Sud)	Unidad	2016	2017
Carbón Mteq	Mteq	0	0
Lignito (carbón marrón)	Mteq	0	0
Biodiesel	Mteq	0,0001754	0
Fuel oil	Mteq	0	0
Gas oil	Mteq	0,12816	0,13756
Gas Natural	Mteq	0,72095	0,7329
Total consumo combustibles	Mteq	0,8493	0,8705

Mteq: Millones Toneladas Equivalentes de Petróleo

Eficiencia media de las centrales termoeléctricas	2016	2017
Argentina	44%	46%

Ahorro de energía

302-4

En cuanto al ahorro de energía eléctrica destacase la reducción de Edesur, debido a los esfuerzos de conservación y eficiencia.

KPI: Consumo de energía eléctrica	Unidad	2016	2017	Diferencia %
Costanera	GJ	881962,18	1137914,37	29,02
Dock Sud	GJ	452232	460800	1,89
El Chocón	GJ	14071,39	15593,72	10,82
Edesur	GJ	94345,20	80060,40	-15,14

GJ: Giga Julios

1 GWh = 1000 MWh = 3600

GJ = 3600x10⁹ J

Cada vez que se remodela algún área de la compañía, se incorporan nuevas tecnologías aplicando eficiencias en el consumo de energía. Cerca del 60% de los valores en el cálculo de energía

corresponden al consumo anual de los edificios que administra la gerencia de servicios de la compañía, que son medidos con medidores de energía.



Responsabilidad en el uso de recursos hídricos

303-1 306-1
306-5

En el uso del agua las empresas buscan la optimización del recurso, alineado con la orientación de respecto al medioambiente y con el objetivo de optimización operativa.

En seguida se presentan los detalles de consumo de agua de las empresas por fuente y las gestiones específicas por actividad de negocio.

Consumo de agua	Empresa	Unidad	2016	2017
Suministro de red municipal de agua	Costanera	m³/h	202,04	240,51
	Dock Sud	m³/h	103,66	93,06
	El Chocón	m³/h	0,00	0,00
	Edesur	m³/h	160,35	157,86
Agua dulce superficial (ríos, lagos, etc.)	Costanera	m³/h	101.682,53	98.848,17
	Dock Sud	m³/h	33.876,00	33.876,00
	El Chocón	m³/h	0,39	0,39
	Edesur	m³/h	0,00	0,00
Agua fresca subterránea	Costanera	m³/h	0,00	0
	Dock Sud	m³/h	0,00	0
	El Chocón	m³/h	0,00	0
	Edesur	m³/h	0,00	0
Total consumo de agua fresca neta	Costanera	m³/h	101.884,57	99.088,69
	Dock Sud	m³/h	33.979,66	33.969,06
	El Chocón	m³/h	0,39	0,39
	Edesur	m³/h	160,35	157,86

Costanera	- La captación de agua de red municipal fue de 240 m3/h. La captación de agua superficial para enfriamiento fue de 98.000 m3/h según la producción de energía. - Los vertidos tanto de agua de refrigeración para las unidades termoeléctricas como los vertidos de origen industrial que cumplen con los límites en todos sus parámetros se realizan sobre el Río de la Plata. - El caudal vertido es de 1.633 m3/s incluyendo 0,33 m3/s de vertidos industriales. Los parámetros de vertidos son monitoreados en forma y presentados a la autoridad pertinente.
Dock Sud	- La captación de agua de red municipal fue de 93 m3/h según la producción de energía. La captación de agua superficial para enfriamiento es de 31.000 m3/h. - Se utiliza un sistema de tratamiento de aguas descargadas por método físico mecánico en piscinas separadoras, cumpliendo con los límites de la normativa aplicable. - La planta de producción de agua desmineralizada cuenta con una piscina de neutralización de pH antes de su vertido al Río de la Plata.
El Chocón	- La operación del Complejo El Chocón - Arroyito se realiza conforme a las normas técnicas establecidas en el contrato de concesión. Allí se establecen los criterios de operación en función de los aportes naturales de los ríos de la cuenca y las condiciones de los embalses. - El manejo de las aguas se realiza cumpliendo con los objetivos de atenuación de crecidas y abastecimiento de agua para usos consuntivos. Atendiendo a que existen en la cuenca otros embalses con capacidad reguladora de crecidas, la norma contiene criterios que interrelaciona su operación en función de las condiciones en que se encuentren cada uno. El caudal medio del Río Limay, en régimen natural, es de 667 m3/s. El embalse de El Chocón tiene un volumen total de 20.600 Hm3 y un volumen útil de operación de aproximadamente 9.500 Hm3. - El Chocón es una central de punta por lo cual los caudales que eroga varían de 0 a 2.400 m3/s, dependiendo del despacho eléctrico. Se descarga directamente en el embalse de Arroyito, por lo cual no tiene restricciones de caudales máximos/mínimos. Arroyito, ubicado inmediatamente aguas debajo de El Chocón, actúa como dique compensador de éste y tiene por finalidad regular los caudales aguas abajo, absorbiendo las fluctuaciones de El Chocón. Para ello dispone de un embalse de aproximadamente 350 Hm3. - Las descargas de Arroyito pueden variar de un mínimo de 168 m3/s (caudal ecológico) hasta la máxima capacidad de vertedero más la central (aproximadamente 4.650 m3/s). Dentro de ese rango se opera según las normas de manejo de agua que definen las descargas y los gradientes horarios diarios que se deben respetar. La operación contempla el cumplimiento de caudal ecológico aguas abajo de Arroyito: 168 m3/s a través de descargas mínimas y máximas aguas abajo como así también se establecen gradientes máximos de variación de los caudales. Tomando en cuenta estas consideraciones, se programa la operación de embalses para la producción de energía.
Edesur	- El consumo de agua de sus edificios administrativos, agencias de atención al cliente y subestaciones proviene de red urbana, es medido con caudalímetro y gestionado por la Gerencia de Servicios. - A medida que se remodelan sanitarios e instalaciones se incorporan nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia en el consumo del agua.

Respecto al uso industrial de agua en las plantas de generación, se centra principalmente en los sistemas de refrigeración, que son de circuito abierto y en los casos críticos donde pu-

diera existir afectación a la calidad del agua por contaminación con aceite, se dispone de separadores agua-aceite antes de la descarga aguas abajo.

Volumen total de vertidos de agua	Unidad	2016	2017
Costanera (Térmica)	Mm³	1042,33	1514,18
Dock Sud (Térmica)	Mm³	313,58	252,76
El Chocón (Hidro)	Mm³	3,50	3,50

Mm³: miles de m³

Gestión de la biodiversidad

304-1

304-2

304-3

Interacción con la biodiversidad

En el río y embalses de Villa El Chocón existe una abundante fauna íctica de variedades autóctonas entre las que se encuentran el Pejerrey Patagónico, la Perca Boca Chica, la Perca Bocona y el Puyen. Por esta razón, El Chocón ha integrado la conservación de la biodiversidad en la operación y se ha creado una cultura interna, incorporando criterios de conservación en los procedimientos

de la operación, estableciendo un programa estratégico de conservación de la biodiversidad.

Con el objeto de evaluar la evolución de estas especies, se lleva adelante un programa de monitoreo de fauna íctica de los embalses. Éste comprende la realización de muestreos en distintas estaciones de los embalses, y el análisis y evaluación de los resultados obtenidos. Complementariamente se lleva adelante un programa de monitoreo de calidad de agua de los embalses, orientado a la evaluación del estado trófico de los cuerpos de agua.

Por su parte, Edesur y Costanera participan anualmente en el programa de plantación de árboles de distintas es-

pecies autóctonas en la Reserva Ecológica de Buenos Aires, con el objetivo de promover la conciencia y cuidado ambiental. El manejo de la vegetación en la reserva tiene como propósito principal recrear esos ecosistemas perdidos, para lo cual es necesario la incorporación de especies nativas (algunas amenazadas o en peligro de extinción). En el marco de este programa de colaboración, se realizó una plantación de 100m² de árboles en el “Bosque de Via monte” donde se producen especies de bosque ribereño y se está intentando replicar ese ambiente.

Descarbonización de la matriz energética

103-1

103-2

103-3

201-2

La creciente atención internacional al cambio climático hace necesario aumentar el nivel de conciencia de los principales riesgos y oportunidades que surgen de él. El grupo Enel a nivel global definió como uno de sus pilares estratégicos la descarbonización de la matriz energética y lograr 0% de emisiones

para 2050, aportando así a los Objetivos de Desarrollo Sostenible “Energía asequible y no contaminante” y “Acción por el clima”. En esta línea, en Argentina, el Grupo está contribuyendo a este proceso de prescindir del uso del carbón como fuente alternativa para la matriz energética de la compañía.

Se conformaron tres planes sectoriales:

- > Energía y cambio climático: hace eje tanto en la demanda como en la oferta de energía, y se enfoca en medidas de mitigación tales como mejorar la eficiencia energética; continuar con el desarrollo de fuentes renovables; corte con biocombustibles; entre otras.

- > Transporte y cambio climático.
- > Bosques para el cambio climático.

En su conjunto, en estos tres sectores se contemplan acciones que representen un 93% de la reducción de emisiones de gases efecto invernadero, según lo esperado en la contribución nacional determinada. El Ministerio de Medioambiente presentó el Sistema Nacional de Mapas de Riesgo del Cambio Climático y el portal web del Inventario de Gases de Efecto Invernadero. Por otra parte, se delineó la agenda para la presidencia de Argentina del G20 proponiendo un desarrollo sustentable basado en los ejes de la adaptación, la resiliencia y el

trabajo por los que menos tienen; así como también seguir trabajando para el alineamiento de los fondos internacionales, para que los países que lo requieran puedan aumentar la expectativa en la reducción de la emisión de carbono. Asimismo, en el marco del compromiso de Argentina con el COP21, en 2015 la Ley 27.191 "Esquema Nacional de Desarrollo para el Uso de Fuentes de Energía Renovables para la producción de Energía Eléctrica", se estableció que los grandes clientes deben satisfacer su demanda con contratos basados en tecnologías renovables según los siguientes valores: 8% en 2017, 12% en 2019, 16% en 2021, 18% en 2023 y 20% en

2025. El objetivo del país es disminuir las emisiones de carbono en un 18% en comparación con el escenario BAU (Business-as-Usual) (2005).

En este contexto, en agosto de 2017, el Ministerio de Energía y Minería emitió la Resolución 275-E / 2017 que establece las reglas del Mercado de Electricidad Renovable, permitiendo a los generadores con fuentes renovables suscribir contratos con Grandes Clientes (más de 300 KW). El Departamento de Energía Renovable dictaminó sobre varios aspectos administrativos a través de la disposición N ° 1/18.

Principales iniciativas para la reducción de emisiones

305-1	305-2
305-3	305-5
EU20	

Argentina participa activamente en el desarrollo de energías renovables. Enel se adjudicó el parque eólico Pampa de 100 MW, ubicado en la Provincia de Chubut.

Como líder en soluciones de eficiencia energética, Costanera, consciente que utiliza recursos naturales muy valiosos y que los procesos industriales propios de sus actividades conllevan efectos inevitables sobre el entorno, durante 2017,

procuró emplear las tecnologías más limpias y eficientes, realizando obras obteniéndose una mejora en la combustión. Orientó su capacidad de investigación a la reducción de estos efectos a escala local y a la obtención de mejoras en ahorro energético y reducción de las emisiones de CO2. Expertos en diferentes perspectivas de la ecoeficiencia diseñaron sistemas online para la optimización de la combustión en las calderas.

En el contexto de los cambios normativos que está implementando el gobierno argentino y de las licitaciones que ha hecho y que planea seguir convocando para la realización de nuevas inversiones energéticas, se está analizando la posible instalación de un nuevo ciclo combinado en Costanera.

Datos de emisiones en las empresas que miden

este indicador:

Emisiones de GEI Costanera	Unidad	2014	2015	2016	2017
Emisiones de CO2	Ton	3.882.005	4.236.373,4	3.101.889,55	3.688.518
Emisiones de N2O	TnEqCO2	11.259,5	9.561,78	5.197,78	5.704,96
Emisiones de SF6	TnEqCO2	NA	NA	NA	NA
Emisiones de CH4	TnEqCO2	NA	NA	NA	NA
Emisiones de HFC	TnEqCO2	NA	NA	NA	NA
Emisiones de PFC	TnEqCO2	NA	NA	NA	NA
Emisiones de NF3	TnEqCO2	NA	NA	NA	NA

Emisiones de GEI Dock Sud	Unidad	2014	2015	2016	2017
Emisiones de CO2	Ton	1.951.269	1.618.191	2.034.838	1.924.238
Emisiones de N2O	TnEqCO2	636,42	786,12	832,43	553,03
Emisiones de SF6	TnEqCO2	NA	NA	NA	NA
Emisiones de CH4	TnEqCO2	NA	NA	NA	NA
Emisiones de HFC	TnEqCO2	NA	NA	NA	NA
Emisiones de PFC	TnEqCO2	NA	NA	NA	NA
Emisiones de NF3	TnEqCO2	NA	NA	NA	NA

Mitigación de impactos ambientales

Monitoreo

Enel Generación Costanera

Costanera identifica, evalúa y gestiona los aspectos medioambientales derivados de sus actividades, más allá del es-

tricto cumplimiento de la normativa vigente. La conservación de los recursos naturales en especial el agua es un objetivo prioritario. En Planta de Agua se ha incorporado una Planta de Osmosis que permite realizar una gestión más eficiente en el tratamiento de desmineralización del agua y optimización en el uso de la misma. El control exhaustivo de los procesos permitió obtener en el año 2017 un índice de consumo de agua desmineralizada de 0,14(TnH2O/MWh). La compañía también implementa pro-

cedimientos de prevención y control de la contaminación atmosférica con el fin de minimizar el impacto de sus gases de combustión sobre el entorno. Los ratios de obtenidos en el presente ejercicio de emisiones gaseosas por unidad de energía producida fueron de: CO2 0,45 (TnCO2/MWh); de NOx 0,71(kg NOx/MWh); de SO2 0,15(kg SO2/MWh) y de material particulado 0,02 [kgMP/MWh].



Edesur

Edesur monitoreó preventivamente sus campos eléctricos y magnéticos en 10 instalaciones, con el objetivo 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.

Con respecto a la gestión hídrica, se realizaron 18 muestreos pluviales preventivos los cuales no evidenciaron desvíos en los resultados de laboratorio.

Respecto a la contaminación acústica, el 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. En 2017, se realizaron 20 mediciones de ruido audible en subestaciones en Argentina dentro de los parámetros normales de operación.

Índice de GRI*

Contenidos básicos generales

Contenidos Básicos Generales	Número de página
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
102-1	12
102-2	12
102-3	12
102-4	12
102-5	18
102-6	12
102-7	12
102-8	63
102-9	99-101
102-11	77 / 101 / 106
102-12	37 / 43
102-13	37
EU1	12
EU2	12
EU3	79
ESTRATEGIA	
102-14	10
102-15	10 / 14 / 59 / 61 / 97 / 101 / 104
ÉTICA E INTEGRIDAD	
102-16	27
102-17	27
GOBIERNO	
102-18	20
102-19	20
102-21	20
102-22	22
102-23	22
102-24	22
102-25	25
102-26	20
102-27	22
102-28	22
102-29	25
102-30	25
102-33	20
102-36	20
103-1	20
103-2	20
103-3	20

	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
	102-40	34
	102-41	63
	102-42	34
	102-43	34 - 35 / 61 / 74 / 80 - 81 / 83 / 105
	102-44	38 / 61
	103-1	38
	103-2	42
	103-3	42
	PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES	
	102-45	12
	102-46	38
	102-47	38
	102-48	4
	102-49	4
	102-50	4
	102-52	4
	102-53	4
	102-54	4
	102-56	4
Categoría: Económica		
	ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO	
	103-2	42
	103-3	42
	201-1	48
	201-2	114
	201-4	48
	ASPECTO MATERIAL: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS	
	203-1	77
	ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	
	103-1	99
	103-2	99
	103-3	99
	204-1	99
Categoría: Medio Ambiente		
	ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA	
	103-1	99
	302-1	110
	302-4	111
	ASPECTO MATERIAL: AGUA	
	103-1	106
	103-2	106
	103-3	106
	303-1	112
	ASPECTO MATERIAL: BIODIVERSIDAD	
	304-1	114
	304-2	114
	304-3	114
	304-4	114
	EU13	114

	ASPECTO MATERIAL: EMISIONES	
	103-1	114
	103-2	114
	103-3	114
	305-1	115
	305-2	115
	305-3	115
	305-5	115
	ASPECTO MATERIAL: EFLUENTES Y RESIDUOS	
	103-1	106
	103-2	106
	103-3	106
	306-1	112
	306-2	107
	306-4	107
	306-5	112
	ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES	
	308-1	101 / 103
	308-2	103
	ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL	
	103-1	106 / 114
	103-2	106 / 114
Subcategoría: Prácticas Laborales y Trabajo Digno		
	ASPECTO MATERIAL: EMPLEO	
	103-1	63
	103-2	63
	103-3	63
	401-1	66
	401-2	67 - 69
	401-3	67
	EU14	70
	EU15	66
	EU16	92
	EU18	92
	ASPECTO MATERIAL: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN	
	402-1	66
	ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	
	103-1	84
	103-2	84
	103-3	84
	403-1	89
	403-2	91
	403-3	92
	ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	
	404-1	70
	404-2	70
	404-3	73

	ASPECTO MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	
	103-1	63
	103-2	63
	103-3	63
	405-1	63
	ASPECTO MATERIAL: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES	
	103-1	63
	405-2	63
	ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES	
	414-1	103
Subcategoría: Derechos Humanos		
	ASPECTO MATERIAL: INVERSIÓN	
	412-3	103-104
	ASPECTO MATERIAL: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	
	407-1	101
	ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN	
	412-1	29 / 104
	ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	
	414-1	103
Subcategoría: Sociedad		
	ASPECTO MATERIAL: COMUNIDADES LOCALES	
	103-1	52
	103-2	52
	103-3	52
	413-1	52 / 89
	413-2	59
	EU19	38
	EU20	115
	ASPECTO MATERIAL: ANTICORRUPCIÓN	
	103-1	20
	103-2	20
	103-3	20
	205-1	27
	205-2	27
	ASPECTO MATERIAL: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES	
	414-1	103
	ASPECTO MATERIAL: PLANES DE DESASTRE/EMERGENCIA Y RESPUESTA	
	103-1	75
	103-2	75
	103-3	75
	EU21	97
	G4-DMA EU	75 / 97
	ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	
	103-1	79
	103-2	79
	103-3	79

	ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	
103-1		20 / 38 / 99
417-1		83
102-43		80 - 81 / 83 / 105
102-44		38 / 61
	ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES	
103-1		79
103-2		79
103-3		79
	ASPECTO MATERIAL: ACCESO	
EU23		59 / 83
	ASPECTO MATERIAL: PROVISIÓN DE INFORMACIÓN	
EU24		82

