



2017 - 2018

**REPORTE DE  
SUSTENTABILIDAD**  
Versión reducida

**edenor**  
sustentable

energía en tu  
comunidad

Te invitamos a conocer la versión completa en **edenor.com**

## **¿Por qué elaboramos el reporte de sustentabilidad?**

Creemos que la comunicación abierta con nuestros grupos de interés es una pilar fundamental de nuestra política de transparencia. Para garantizar ello, utilizamos los Estándares de la Guía GRI para elaborar el Reporte.

Haremos un recorrido de nuestra gestión en 2017 - 2018 en temas tales como; el cuidado del medio ambiente, las innovaciones tecnológicas, nuestros clientes y empleados. Para conocer en profundidad cada uno de estos temas y muchos otros más, te invitamos a que leas la versión completa.

## **¿Qué información encontraras aquí?**

# somos edenor

# edenor sustentable

**4.637 km<sup>2</sup>**  
área de concesión

**21.503 GWH y 21.172 GWH**  
vendidos en 2017 y 2018

**\$ 11.287 millones**  
invertidos en 2017 y 2018

**20%**  
participación de mercado

**Más de 3 millones**  
de clientes

**80 subestaciones**  
(alta tensión / media tensión)

**9 millones**  
población

**18.024 centros de transformación**  
(media tensión / baja tensión)

**26**  
oficinas comerciales

**1.527 km**  
de red de alta tensión

**4.900**  
empleos directos

**11.054 km**  
de red de media tensión

**10.000**  
empleos indirectos

**27.118 km**  
de red de baja tensión

**198.280 horas**  
de capacitación a personal  
propio entre 2017 y 2018

**9.028 MVA**  
de potencia instalada  
(alta tensión / alta tensión)

**19.800 horas**  
de capacitación a personal de  
empresas de servicios contratados

**8.755 MVA**  
de potencia instalada  
(alta tensión / media tensión)

**98.000 niños y niñas**  
participantes del programa  
**edenorchicos** en 2017 y 2018

**8.404 MVA**  
de potencia instalada (media tensión /  
baja tensión) y (media tensión / media tensión)

**370.000**  
PyMES e industrias

**Somos la mayor distribuidora  
de electricidad de la argentina  
en términos de números de  
clientes y de electricidad  
vendida**



## INNOVACIONES TÉCNICAS

En edenor estamos innovando constantemente y aplicando la última tecnología disponible para **mejorar nuestra infraestructura** y con ello, llevar un mejor servicio a nuestros clientes. (Pág. 34)

## SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Todos nuestros procesos se encuentran certificados bajo los estándares internacionales:

- **ISO 9.001 “Gestión de la calidad”**
- **ISO 14.001 “Gestión ambiental”**
- **OHSAS 18.000 “Salud y seguridad laboral”**

Así podemos tener un control total de nuestros procesos. (Pág. 43)

## AGENDA 2030 de los ODS

Asumimos el compromiso de implementar mejoras y transformaciones alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en materia del **cuidado del medio ambiente, el apoyo a la educación en todos sus niveles y la inserción laboral.** (Pág. 31)

## TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Estamos **llevando a cabo un proceso de transformación digital** de todos nuestros procesos, que tiene como objetivo, agilizar la gestión de nuestros clientes y el cuidado del medio ambiente. (Pág. 42)

# nuestros clientes

edenor  
sustentable

## EDENORAGIL

Partiendo de la premisa de eficiencia y cercanía que posee edenor, desarrollamos un **nuevo proceso de atención de nuestros clientes**, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la calidad de atención.

(Pág. 66)

## CLIENTES

Estamos detrás de cada luz que encienden nuestros más de **3.000.000 de clientes**.

(Pág. 63)

## NUEVO MODELO DE ATENCIÓN

El cliente se ubica en el foco de nuestra actividad, conscientes de ello, hemos desarrollado un **nuevo modelo de atención para brindar una mejor gestión**.

(Pág. 66)

## CORTES DE SUMINISTRO

Como consecuencia de inversiones por un total de \$ 17.000 millones junto con las mejoras en nuestra gestión diaria, hemos logrado **reducir los cortes en un 18% en la duración y un 23% en la frecuencia**. (Pág. 59)

# nuestros empleados

edenor  
sustentable

## FORMACIÓN

La formación constante de nuestro equipo es una prioridad en la gestión de los recursos humanos. Entre 2017 y 2018 **nuestros empleados recibieron 198.280 horas de capacitación** en diferentes temas y con la premisa de que contribuya con su desarrollo personal y los objetivos de la empresa. (Pág. 79)

## PROPUESTA DE VALOR

Las acciones que se impulsan sobre nuestros equipos tienen como lineamientos generales la consolidación de una gestión integradora y participativa, con comunicaciones abiertas y equilibrio entre los logros y la calidad de vida laboral. (Pág. 76)

## CUIDADO DE NUESTROS EMPLEADOS

Como consecuencia de las capacitaciones técnicas que se realizan y al entrenamiento permanente de nuestros equipos hemos logrado **reducir la frecuencia de accidentes un 32,7%** en 2018 comparando con 2016. (Pág. 84)

# nuestra comunidad

## EDENORCHICOS

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

**Entre 2017 y 2018 se visitaron 216 escuelas y participaron 98.000 niñas y niños.** (Pág. 37)

## TALLER “MI PRIMER EMPLEO”

El taller brinda herramientas y conocimientos para que los jóvenes puedan insertarse en el mundo laboral de una manera más sencilla. (Pág. 38)

## PRÁCTICAS PROFESIONALIZANTE

Las prácticas están dirigidas a los alumnos del Programa de Becas con el fin de ayudarlos a cumplimentar las horas necesarias para completar sus estudios. (Pág. 38)

## CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Para cuidar a la comunidad es fundamental tener una política sólida en la gestión de residuos, emisiones, entre otras.

**En 2018 reciclamos un 26% más de materiales en comparación con 2017.**

(Pág. 95)



Te invitamos a conocer la versión completa en [edenor.com](https://www.edenor.com)