

Enfrentamos la pandemia con energía



Ing. Horacio Nadra
Presidente de Adeera

Esta edición de Lúmina, la segunda que tiene sólo versión digital, es muy importante para la Asociación. Es un vehículo para estar juntos como sector y así acercarnos a la comunidad. Es una de las formas de presentarnos como un grupo de empresas y de personas comprometidas con nuestra tarea y con el país en un momento tan difícil, en el que nuestro servicio es sumamente estratégico e irremplazable.

Este número está dedicado a mostrar todas las acciones que realizan tanto Adeera como las distribuidoras de energía eléctrica que la integran, para responder adecuadamente a las necesidades de los usuarios y acompañar el esfuerzo de todos para atravesar la dificultad que nos planteó la pandemia de Covid-19.

Las distribuidoras además de trabajar las 24 hs de los siete días de la semana para mantener el suministro eléctrico, cumplen un rol clave como soporte al sistema sanitario, proveyendo un servicio esencial. **Entre las actividades llevadas a cabo se destacan la ampliación de la potencia eléctrica en centros de salud y la adecuación de algunas de sus instalaciones ante la posible necesidad de utilizarlas como centros de aislamiento.**

Resalto con orgullo la dedicación de cada uno de los que somos parte de este sector. Este año, el Día del Trabajador de la Energía Eléctrica nos encontró haciendo esfuerzos como nunca antes, extremando las precauciones para cuidar a quienes trabajan en las calles y en las oficinas, cumpliendo con las tareas desde nuestros hogares, aprendiendo nuevas habilidades, adaptando y optimizando procesos e innovando para superarnos.

La pandemia impactó en la demanda y afectó fuertemente la recaudación de las empresas, lo que sin dudas dificultó poner en marcha muchos de los planes e inversiones previstas. Estas dificultades

se sumaron a otras que ya afectaban al sector previamente como el congelamiento tarifario que en la mayoría de las jurisdicciones lleva más de un año y medio. Sin embargo, **con un gran esfuerzo coordinado por parte de todos los actores se logró estar a la altura y llevar un servicio confiable y de calidad a todos los usuarios.**

Adeera, por su parte, también se adaptó a la nueva realidad y continuó con la realización de sus clásicas reuniones, pero esta vez, de manera virtual. También envió una serie de solicitudes a las autoridades de la Secretaría de Energía, al ministro de Desarrollo Productivo, a Cammesa y a la Secretaría de Comercio Interior. El objetivo de las mismas fue analizar diferentes alternativas que sirvan para enfrentar los grandes desafíos que genera la pandemia para la industria a nivel nacional.

Además de las reuniones internas, Adeera participó de diferentes jornadas, talleres y eventos para evaluar la situación de las distribuidoras, indagar sobre nuevas tecnologías, compartir experiencias con expertos en diferentes temáticas y para mantenerse a la vanguardia del sector.

Frente al aislamiento social preventivo y obligatorio, la Asociación realizó comunicados de prensa y compartió mensajes en sus redes sociales para resaltar la importancia de que las personas permanezcan en sus casas y también para apelar al compromiso de pagar en tiempo y forma las facturas, a través de los medios electrónicos que proporciona cada distribuidora.

Este N° 55 de Lúmina lo difundimos solo de manera digital de acuerdo a las recomendaciones de prevención para ayudar a contener la pandemia. Como en cada edición destacamos el rol de Adeera como agente de concientización respecto a las necesidades del sector. ■

Editorial

- 1_ Enfrentamos la pandemia con energía

Nota de tapa

- 4_ Energía esencial

Actividades

- 9_ Horacio Nadra fue reelegido presidente de Adeera
10_ Adeera se adaptó rápidamente a la nueva realidad
12_ #QuedateEnCasa: la Comisión Directiva realizó sus reuniones de forma virtual

Eventos

- 13_ Clade 2021: se reprogramó la fecha del Congreso de Distribución Eléctrica
14_ Leaders Summit: Adeera participó del evento aniversario del Pacto Mundial
16_ Webinar de Enel: Adeera analizó la actualidad del sector

Regional

- 17_ Adeera refuerza los vínculos con referentes internacionales
18_ Intercambio de experiencias entre asociaciones de energía eléctrica de Latinoamérica

Asociadas

- 20_ La empresa acompaña a la comunidad con el foco en la salud
22_ Más de 1.300.000 clientes ya se sumaron a edenordigital
23_ Cerca de la comunidad y con un gran avance digital
24_ Los desafíos y las ventajas del teletrabajo
26_ San Vicente: avanzan las mejoras de la calidad de servicio
27_ Nuevas obras eléctricas en instalaciones sanitarias
28_ Lanzamiento de beneficios para acompañar al sector productivo

- 29_ Seguridad sanitaria y suministro: estrategias con foco en las personas
30_ Inversiones con la salud como prioridad
31_ Se hicieron obras e inversiones para proveer a centros sanitarios
32_ Más tecnología al alcance de los usuarios
33_ La distribuidora presentó el nuevo servicio por WhatsApp
34_ Acciones que fortalecen el compromiso con los usuarios
35_ La empresa lanzó una campaña en apoyo a la comunidad
36_ La empresa se enfocó en el cuidado de clientes y colaboradores
37_ Riguroso protocolo de seguridad para cuidar al personal
38_ Nuevas acciones con el eje en la atención y la calidad del servicio
40_ Minuciosas medidas de prevención en la empresa
42_ Transformación digital y programas de RSE
44_ La distribuidora implementó un sistema para pago en efectivo
45_ Más obras y nuevos canales de atención al cliente
46_ Acciones que priorizan a los empleados y a las comunidades
47_ Iniciativas que ponen en valor la educación cooperativa
48_ La distribuidora sumó funciones a su Oficina Virtual

PERSONAL DE **adeera**

GERENTE: **Ing. Claudio Bulacio**
cbulacio@adeera.org.ar

ASESOR: **Ing. Luis E. Álvarez**
lalvarez@adeera.org.ar

ASISTENTE: **Jorgelina Petragrani**
Adeera@adeera.org.ar

ADMINISTRACIÓN: **Mariano Balderrama**
mbalderrama@adeera.org.ar

ÁREA CONTABLE: **Gustavo Ramati**
gramati@adeera.org.ar

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN:
DCV Carolina Pirrone
caropirrone@gmail.com · +54 9 221 511 0007

IMPRESIÓN:
LatinGráfica S. A.

PROPIETARIO DE LA PUBLICACIÓN:
Asociación de Distribuidores de
Energía Eléctrica de la República Argentina

Tacuarí 163, 8º Piso,
C1071AAC, Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Tel./Fax: (54 11) 4331-0900
adeera@adeera.org.ar | www.adeera.org.ar

Registro de la propiedad intelectual N° 342782

Los artículos firmados reflejan exclusivamente la
opinión de sus autores. Su publicación no implica
que Adeera comparta los conceptos allí vertidos.

DIRECTOR EDITORIAL
Horacio Nadra

EDITOR RESPONSABLE
Comisión Directiva

COMITÉ DE REDACCIÓN
**Comisión de Comunicación y Prensa
de Adeera**

COMITÉ HONORARIO

PRESIDENTE
Horacio Nadra
EDET

VICEPRESIDENTE 1º
Eduardo Maggi
EDENOR

VICEPRESIDENTE 2º
Juan Carlos Blanco
EDESUR

VICEPRESIDENTE 3º
Luis Giovine
EPEC

VICEPRESIDENTE 4º
Mauricio Caussi
EPESF

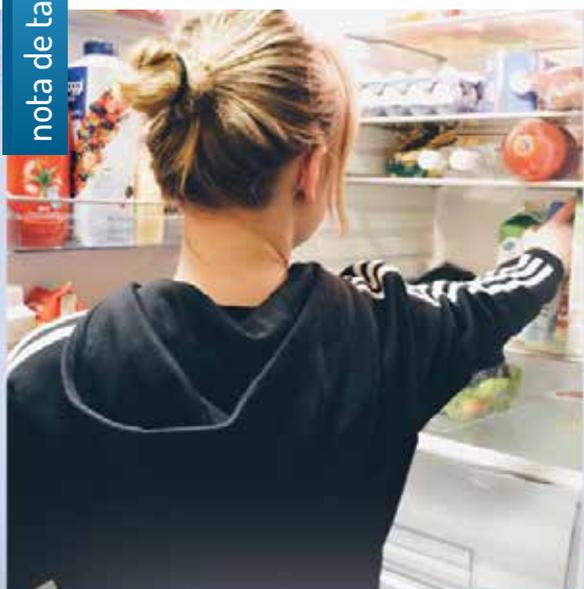
SECRETARIO 1º
Fernando Pini
EDES

SECRETARIO 2º
Neil Arthur Bleasdale
EDEMESA

PROSECRETARIO
Esteban Pérez Elustondo
EDEA

TESORERO
Francisco Zambón
EPEN

PROTESORERO
Walter Faraco
Grupo Cooperativas Pcia. de Bs. As



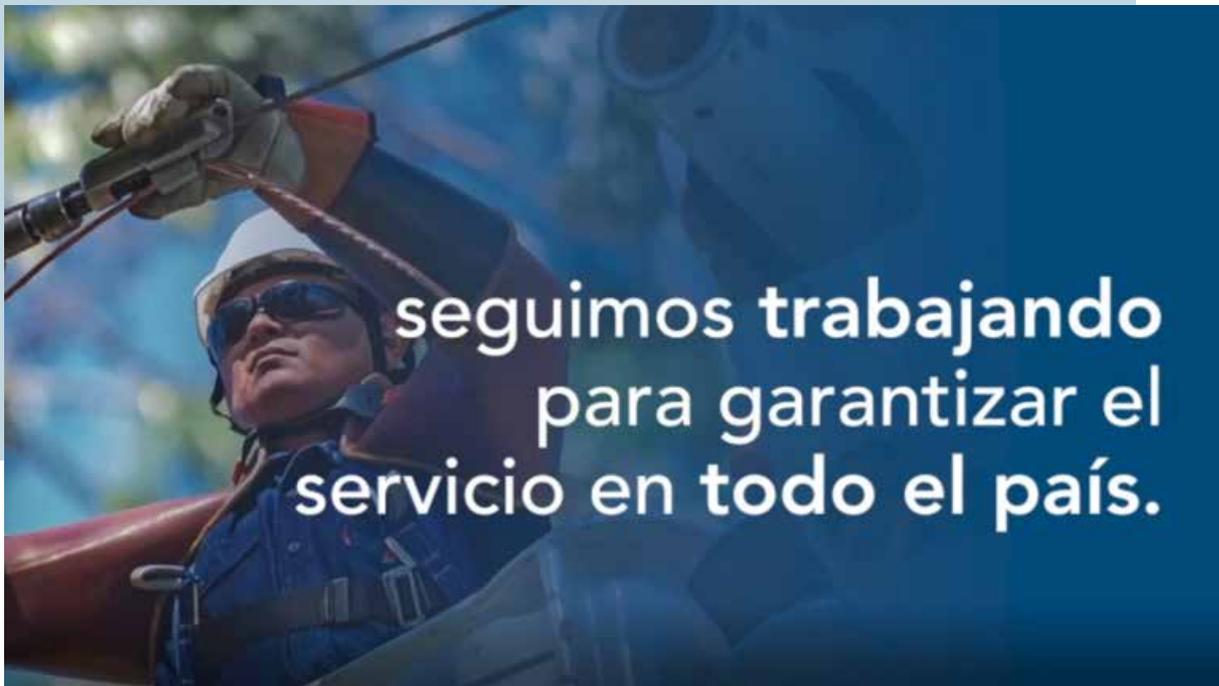
Energía esencial



La energía eléctrica es un insumo indispensable para cuidar la salud, para trabajar, para aprender y para acompañarnos a la distancia. Por eso desde las distribuidoras se redobló el compromiso con la calidad del servicio y la atención a los usuarios.

Adeera y cada una de las distribuidoras que la integran mantienen un rol sumamente activo para hacer su aporte en este momento de grandes dificultades en todo el país. Mientras que la consigna para todos es quedarse en casa, las empresas de energía eléctrica no se detienen y rápidamente han logrado adaptarse a los protocolos sanitarios y a las nuevas modalidades de trabajo y atención.

Con los recaudos necesarios y el trabajo coordinado de todos los sectores, las empresas del sector tomaron una serie de medidas para garantizar la continuidad en la prestación del servicio de distribución eléctrica y, al mismo tiempo, cuidar a sus colaboradores y a los usuarios. Entre las acciones implementadas se destacan el aumento de la higiene en los lugares de trabajo, el aislamiento, la



Campaña en redes sociales para visibilizar el trabajo de los colaboradores de las distribuidoras.

duplicación de los centros de control, los cambios de turno, la disminución de la circulación de personal en calle y la optimización de las operaciones programadas sobre la red.

Las distribuidoras también implementaron el *home office* para aquellas tareas que es posible realizar desde los hogares, adecuaron el funcionamiento de sus oficinas comerciales e hicieron un fuerte trabajo de innovación y comunicación para promover y poner a disposición de los usuarios las gestiones a través de las Apps, páginas web, oficinas virtuales, redes sociales y atención telefónica.

ACCIONES FRENTE AL ESCENARIO ECONÓMICO

Atento al difícil contexto económico agudizado por la pandemia, Adeera envió una serie de solicitudes a las autoridades de la Secretaría de Energía; al ministro de Desarrollo Productivo, Matías Kulfas; a Cammesa; y a la Secretaría de Comercio Interior, con el fin de exponer su posi-

ción y encontrar soluciones viables ante las dificultades que afectan tanto a las distribuidoras como a gran parte de los usuarios

Los principales temas expuestos fueron el refinanciamiento de las facturas de Cammesa a las distribuidoras; la inclusión de las empresas de energía en el acceso a los créditos especiales establecidos a través de distintos decretos del Poder Ejecutivo y la incorporación de todos los prestadores de servicios de cobro -como Rapipago, Pagofácil o CobroExpres, entre otros- a las actividades exceptuadas; como así también, la habilitación del cobro de las facturas de electricidad en los supermercados, durante la cuarentena.

Asimismo, la Asociación pidió disponer el pago del Impuesto al Valor Agregado (IVA) facturado a los usuarios de acuerdo a los importes efectivamente percibidos, permitir la redeclaración y/o ajuste de la declaración trimestral de potencia e incluir la actividad de distribución de energía

eléctrica dentro de los beneficiarios del tratamiento diferencial respecto a los aportes patronales.

ENERGÍA ESENCIAL EN LAS REDES SOCIALES

A fin de visibilizar el trabajo constante de las distribuidoras para acompañar a la sociedad en los esfuerzos para contener la propagación del Covid-19, Adeera lanzó diferentes campañas de concientización a través de Twitter, Facebook, Instagram y Google.

Se publicó un video que pone en valor el trabajo de los colaboradores de cada distribuidora, para garantizar el servicio eléctrico las 24 hs. y acompañar las actividades cotidianas de todas las personas a lo largo y ancho del país.

También se hizo una fuerte campaña destinada a mostrar la importancia e implicancia que tiene el pago a término de las facturas. El mensaje puso

Adeera envió solicitudes a las autoridades del sector para encontrar soluciones viables ante las dificultades que afectan a las distribuidoras y a los usuarios.

el foco en que parte del monto que abonan los usuarios, son importes que el Estado destina a solventar las medidas para responder a la emergencia. El objetivo fue generar conciencia sobre la necesidad de sostener el nivel de recaudación para atender la demanda del servicio eléctrico en este momento crítico para el país.



Adeera resaltó en un video la importancia de la energía eléctrica en el contexto actual.

Se hizo una fuerte campaña destinada a mostrar la importancia e implicancia que tiene el pago a término de las facturas.

Asimismo, se apeló a la responsabilidad de quienes no están alcanzados por el decreto 311/2020 para que cumplan con sus obligaciones de pago. Se difundió un video que resalta cuán importante es el servicio eléctrico para cuidar la salud, para trabajar, estudiar y estar conectados desde

nuestros hogares y para mantener la actividad productiva de los sectores esenciales.

COMUNICADOS DE PRENSA

Adeera lanzó en varias ocasiones diferentes piezas de comunicación con la finalidad de llevar a la agenda pública la problemática que enfrenta el sector durante la pandemia. Informó sobre la fuerte caída en la recaudación, que causó gran preocupación para las empresas al ver afectada la posibilidad de ejecución las inversiones necesarias para brindar un servicio acorde a las necesidades de los usuarios.

La suspensión de los cortes de servicio por falta de pago a los sectores más vulnerables de la comunidad dispuesta por el DNU 311/2020, generó cierta confusión en usuarios no alcanzados por la normativa. Por este motivo, además del mencionado video emitido por la propia Asociación, Adeera promovió contactos con la prensa para ampliar la llegada de su mensaje y hacer las aclaraciones pertinentes respecto a la responsabilidad y la solidaridad de todos los sectores. ■



**Adeera apela a la solidaridad y
responsabilidad de aquellos sectores
que se encuentran en condiciones de
afrontar el pago de la factura.
El compromiso es de todos**

Comunicado de prensa difundido por Adeera.

Horacio Nadra fue reelegido presidente de Adeera

Las autoridades de la Asociación lo decidieron en la Asamblea General Ordinaria llevada a cabo el 25 de junio de manera virtual.

La Asamblea General Ordinaria de Adeera decidió por unanimidad que el Ing. Horacio Nadra continúe como presidente de la institución por un nuevo período estatutario. Nadra expresó su agradecimiento por el apoyo recibido y por el trabajo diario de todos los presentes.

Además, en función a lo consensuado previamente entre los representantes de los asociados, se propuso la continuidad de los actuales cargos en la Asociación.

De esta manera, la Comisión Directiva quedó conformada por Horacio Nadra, presidente, y Eduardo Maggi, Juan Carlos Blanco, Luis Giovine y Mauricio Caussi, vicepresidentes.

Fernando Pini y Neil Bleasdale continúan como secretarios, mientras que Esteban Pérez Elustondo como prosecretario. Por último, se eligió a Francisco Zambón como tesorero, a Walter Faraco como protesorero y a Alberto Mezio, Néstor Ick y Alfredo Aun en la Comisión Revisora de Cuentas. ■



Integrantes de la Comisión Directiva de Adeera en la Asamblea General Ordinaria.

Adeera se adaptó rápidamente a la nueva realidad

Los profesionales de la Asociación continuaron con sus actividades de manera virtual. Participaron de reuniones, talleres y eventos para compartir experiencias con otros especialistas del sector.

Con el objetivo de extremar las precauciones para contener la propagación del coronavirus, desde Adeera se implementó el home office y se comenzó con la realización de las clásicas reuniones de la comisión directiva y de las distintas comisiones técnicas de forma online.

Esta modalidad permitió que el trabajo no cese y se transformó en un espacio de diálogo constante. Los miembros de la Asociación y de las distribuidoras compartieron en reiteradas oportunidades experiencias y analizaron oportunidades de mejora.

Además de las reuniones internas, Adeera participó de diferentes talleres y jornadas, tanto a nivel nacional como internacional, para evaluar la situación de las distribuidoras, indagar sobre nuevas tecnologías y para mantenerse activa y a la vanguardia del sector.

ACTIVIDADES DESTACADAS:

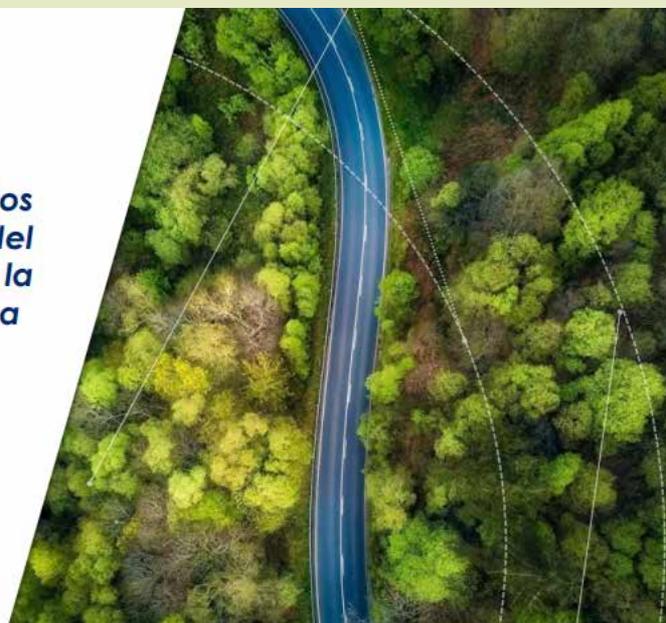
La Asociación asistió a una conferencia **internacional con especialistas de la industria**. Se trató de un encuentro organizado por el Comité Peruano de la Cier que tuvo como finalidad debatir en conjunto las *“experiencias en el sector*

Soporte a la identificación de los Retos regulatorios y técnicos del sector eléctrico para la movilidad eléctrica en Argentina

WEBINARIO 1A - 26/05/2020



THE WORLD BANK



El Banco Mundial organizó un evento para analizar los desafíos de la movilidad eléctrica en el país.



Energicemos la eMobility!!

Adeera organizó junto a Siemens un seminario de eMobility que contó con la participación de más de 30 especialistas.

eléctrico de los países de la región para afrontar el Covid-19”.

En esta oportunidad, el presidente de Adeera, Ing. Horacio Nadra, fue parte del panel denominado “Impacto en la demanda y en la cadena de pagos”. Disertó sobre la afectación del coronavirus sobre las operaciones, las cuales se tuvieron que adaptar rápidamente con el cierre de oficinas comerciales, la implementación de teletrabajo y el cierre de bocas de cobranza.

Adeera también fue parte de una **jornada sobre electromovilidad organizada por el Banco Mundial** junto a Hincio (consultora enfocada en energía y transporte sostenible) y Mercados Energéticos Consultores.

Durante el taller denominado “Identificación de los retos del sector eléctrico para la electromovilidad” hubo exposiciones de destacados especialistas, entre ellos, representantes de la Secretaría de Energía de la Nación y de Transporte de CABA.

En representación de Adeera, participaron el Ing. Claudio Bulacio, gerente, y el Ing. Daniel Moreno de Edenor, quien expuso en representación de la Asociación en la jornada de cierre. Se sumaron

al encuentro Juan Carlos Tripaldi de Edenor y Hugo Di Tofino y Eduardo Melano de Epec, quienes también aportaron la visión del sector de la distribución sobre el tema.

Por otra parte, la **Asociación asistió a una reunión virtual del Pacto Global Argentina** que contó con más de 40 representantes de empresas, pymes, cámaras y de la sociedad civil. El objetivo principal fue repasar en conjunto las actividades realizadas durante la primera mitad del año y los desafíos que generó la pandemia a nivel organizacional como así también proyectar nuevas metas a mediano y largo plazo. Los participantes adelantaron además los detalles de la próxima asamblea general de la red que se realizará en septiembre para elegir a los nuevos integrantes de la mesa directiva.

Por último, **Adeera organizó un seminario de eMobility en conjunto con Siemens** que contó con la participación de más de 30 especialistas. En el encuentro, el Ing. Thomas Gereke y el Dr. Philipp Awater de Siemens Alemania y el Ing. Sergio Zanor de la sede de Argentina brindaron una serie de exposiciones para analizar en conjunto los desafíos de la electromovilidad y el impacto que genera en las redes de distribución eléctrica y la infraestructura de transporte. ■



Autoridades de la Comisión Directiva de Adeera en una de las reuniones virtuales.

#QuedateEnCasa: la Comisión Directiva realizó sus reuniones de forma virtual

En reiteradas ocasiones las autoridades de Adeera analizaron los desafíos de la pandemia para la industria energética.

Con una amplia convocatoria, los profesionales de la Asociación llevaron a cabo diversos encuentros virtuales a través de la plataforma Zoom.

El presidente de Adeera, Ing. Horacio Nadra, encabezó las reuniones en donde analizaron principalmente el impacto de la pandemia para las distribuidoras de energía eléctrica. También compartieron su situación en cuanto a cobrabilidad, servicio, regulación y aporte a la sociedad.

Dentro de esta temática, mencionaron varias acciones realizadas por Adeera, entre las que se destacan las propuestas a las autoridades de la Secretaría de Energía, al ministro de Desarrollo

Productivo, Matías Kulfas, a Cammesa y a la Secretaría de Comercio Interior.

Los presentes también hablaron del alcance del Decreto 311/2020 que suspende el corte del servicio eléctrico a aquellos usuarios que el Estado consideró como vulnerables y a otros sectores exceptuados.

Por último, los participantes debatieron los resultados de las campañas de comunicación implementadas, temas relativos a Cammesa y a la organización del Clade, el Congreso de las Américas de Distribución Eléctrica impulsado por Adeera y el Comité Argentino de la Cier. ■

Clade 2021: se reprogramó la fecha del Congreso de Distribución Eléctrica

El evento se realizará del 12 al 14 de abril en el Centro de Convenciones de Salta. Especialistas disertarán sobre gestión de redes, eficiencia energética, generación distribuida, redes inteligentes y sustentabilidad.

El comité técnico del IV Congreso de las Américas de Distribución Eléctrica consideró que lo más importante en este momento es la salud y seguridad de los participantes y por este motivo, decidió realizarlo en abril del próximo año.

Cabe destacar que continúan las actividades pre-congreso, como la recepción de resúmenes y trabajos técnicos completos, con el objetivo de garantizar la agenda prevista del evento.

Las jornadas organizadas por Adeera y el Comité Argentino de la CIER se realizarán en el Centro de Convenciones de la ciudad de Salta. Están di-

rigidas principalmente a empresarios, directivos, profesionales, asociaciones, organismos del Estado, reguladores, consultores, proveedores del sector eléctrico, centros de investigación, universidades y centros de formación.

En su cuarta edición, destacados profesionales de la industria abordarán temas vinculados a la gestión de las redes, la eficiencia energética, la generación distribuida, las redes inteligentes y la distribución sustentable.

Para más información recomendamos ingresar a la web del evento www.clade2021.com ■



CLADE 2021
IV CONGRESO DE LAS AMÉRICAS
DE **DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA**

12 al 14 de Abril de 2021
Centro de Convenciones Salta
Provincia de Salta
República Argentina

Debido a los cuidados de la salud pública relacionados con la pandemia de coronavirus el **comité técnico de CLADE** ha decidido mover la fecha de realización del **IV Congreso de las Américas de Distribución Eléctrica** al **12, 13 y 14 de abril del próximo año 2021.**

Leaders Summit: Adeera participó del evento aniversario del Pacto Mundial

La Cumbre de Líderes se realizó para conmemorar los 20 años del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y para debatir en conjunto alternativas para enfrentar la crisis mundial.

El evento convocó a miles de líderes para decidir cómo las empresas pueden ayudar a las comunidades de todo el mundo a “recuperarse mejor, recuperarse más fuerte y recuperarse juntos”. Se hizo hincapié en particular sobre tres tópicos: salud, desigualdad y clima.

La apertura del Leaders Summit estuvo a cargo de Lise Kingo (directora ejecutiva saliente del Pacto Mundial de las Naciones Unidas), António Guterres (secretario general de las Naciones

Unidas), Mujjani Muhammad-Bande (presidente de la Asamblea general de las Naciones Unidas), Mark Carney (enviado especial de la ONU sobre Acción Climática y Financiamiento Climático) y Sahle-Work Zewde (presidente de Etiopía).

Durante 26 horas expertos de todo el mundo se reunieron para participar de una gran cantidad de inspiradoras sesiones plenarias, exposiciones, talleres interactivos y para establecer contactos estratégicos.



Banner oficial del evento en el que participó Adeera



Exposición de Lise Kingo, directora ejecutiva saliente del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Durante 26 horas miles de líderes analizaron cómo ayudar a las comunidades a “recuperarse mejor, recuperarse más fuerte y recuperarse juntos”.

En uno de los paneles se habló sobre los desafíos sociales y ambientales de América Latina y la Amazonía. Allí brindó una exposición Daniel Arroyo, ministro de Desarrollo Social de Argentina, quien mencionó los objetivos en los que se enfoca su gestión actualmente.

Participaron de este panel Jean Jereissati (director general de Ambev - Brasil), Gonzalo Muñoz (campeón de alto nivel para la COP25 - Chile), Ricardo Dueñas (presidente del directorio de Pacto

Global - Ecuador) y Jessica Faieta (representante residente del PNUD - Colombia).

Cabe destacar también las exposiciones de Angela Merkel, canciller de Alemania, y Al Gore, ex vicepresidente de Estados Unidos, quienes destacaron la importancia del liderazgo para enfrentar la crisis.

El cierre del evento lo llevó a cabo Amina Mohammed, secretaria general adjunta al Pacto Mundial. Agradeció la participación de todos los asistentes al evento, destacó el trabajo llevado a cabo por Lise Kingo y le dio la bienvenida a Sandra Ojiambo, la nueva directora ejecutiva.

Estaba previsto realizar esta reunión en la sede de las Naciones Unidas en New York, pero se realizó de manera virtual por la pandemia mundial.

Adeera forma parte de la Red Argentina del Pacto Global desde su creación en 2004 y de su Mesa Directiva desde 2015. La organización de las Naciones Unidas trabaja con empresas de todo el mundo para alinear sus operaciones y estrategias con diez principios universales en las áreas de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción. ■



Webinar de Enel bajo el lema “El sector eléctrico en el marco de la pandemia”. (Fuente Enel)

Webinar de Enel: Adeera analizó la actualidad del sector

El foco de la jornada estuvo en las dificultades que atraviesa la industria y en las propuestas para fortalecerlas. El lema fue “El sector eléctrico en el marco de la pandemia”.

Nicola Melchiotti, country manager del Grupo Enel en Argentina, fue el encargado de abrir la charla y mencionó las principales acciones implementadas en la empresa. Entre ellas se destaca la digitalización de los procesos, la apertura del canal de atención exclusivo para adultos mayores y la rápida implementación de protocolos de seguridad para los operarios que tenían que trabajar en las calles.

El webinar abierto a la comunidad también contó con la presencia de Esteban Kiper, gerente general de Cammesa; Raúl Bertero, vicedecano de la facultad de ingeniería de la UBA; Horacio Frene, decano de ingeniería de la Universidad Nacional de La Plata; y Paulo Farina, consultor de energía

y economía; entre otros importantes referentes del rubro.

Los profesionales reflexionaron en conjunto sobre el nuevo modelo operativo y económico del sector durante el aislamiento social y aprovecharon la oportunidad para compartir proyectos y escenarios futuros.

Por último, Juan Carlos Blanco, presidente de Edeur y vicepresidente de Adeera, habló de la realidad eléctrica de la Argentina y destacó algunas de las iniciativas de la distribuidora a favor de la comunidad. Entre ellas, subrayó la conexión de 30 puntos nuevos en hospitales y la disposición de grupos electrógenos para ofrecer respaldo. ■

Adeera refuerza los vínculos con referentes internacionales

Autoridades de la Asociación se reunieron de forma virtual con distribuidoras de Latinoamérica para oficializar un grupo de trabajo que cubra diferentes aspectos claves de la energía eléctrica.

El presidente de Adeera, Ing. Horacio Nadra, y el gerente, Ing. Claudio Bulacio, fueron parte de un encuentro virtual con representantes de distribuidoras eléctricas de Perú, Brasil y Ecuador.

Debido al escenario actual y con el foco puesto en el análisis del futuro del sector, la jornada internacional tuvo como principal objetivo avanzar en la creación de un grupo de trabajo conjunto para formar oficialmente una asociación con un número representativo de distribuidoras eléctricas en América del Sur.

La propuesta llevada a cabo principalmente por Enel es crear distintas mesas de trabajo para cubrir varios aspectos claves de la organización del grupo y, en este sentido, Adeera quedó como responsable de la mesa de “estructura, financiación y miembros”.

Las actividades del equipo incluirán la definición de los estatutos, el proceso de registro, la presentación e invitación a nuevos miembros po-

tenciales y la construcción de un plan para dar a conocer la futura asociación.

Esta institución permitirá poner en relevancia cuestiones técnicas de la industria, avanzar en productos tecnológicos que fortalezcan el servicio eléctrico y colaborar en obras claves que permitan expandir la calidad y el correcto funcionamiento de las redes de distribución.

Desde Adeera se considera de suma importancia la ayuda y el apoyo internacional para promover alternativas que beneficien al sector, sobre todo en un año con grandes desafíos para la industria. ■



Horacio Nadra, presidente de Adeera, junto a representantes de distribuidoras de energía eléctrica de Latinoamérica.



Intercambio de experiencias entre asociaciones de energía eléctrica de Latinoamérica

El encuentro se llevó a cabo en el marco de la III Mesa de Diálogo organizada por la Comisión de Integración Energética Regional.

La jornada se desarrolló el miércoles 24 de junio de manera virtual. Tuvo como objetivo principal compartir experiencias y conocimientos entre las Asociaciones de Distribuidoras de Energía eléctrica de América Latina.

Entre los temas que se analizaron resaltaron la situación actual de las empresas de distribución en el contexto de pandemia por Covid-19, las dificultades para realizar lecturas y facturación, el plan para llevar a cabo el retor-

no del trabajo presencial y el nivel de pérdidas y de impagos, entre otros asuntos prioritarios para el sector.

Participaron de la III Mesa de Diálogo, Adeera, Abradee, Asocodis, y representantes de Bracier, Cecacier, Cocier, Cacier, Pecier y Ecuacier.

Por parte de Adeera asistió el presidente, Ing. Horacio Nadra, y el gerente, Ing. Claudio Bulacio. ■

noticias de las asociadas

La empresa **acompaña** a la **comunidad** con el foco en la salud

Edenor aportó insumos y una mayor capacidad de operación en hospitales destinados a enfrentar la pandemia.

Edenor realizó a lo largo del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO) una serie de acciones tendientes a colaborar con la comunidad y con las autoridades. Estas acciones se definieron bajo dos pilares. Por un lado, el aporte de obras y adaptación a la operatoria eléctrica de hospitales y centros asistenciales del área de cobertura y, por otro, el apoyo a la comunidad científica y sus tareas de investigación para fortalecer sus capacidades técnicas.

A partir del ASPO, Edenor comenzó a realizar distintas iniciativas con el fin de brindar una mejor energía a la comunidad con diferentes instalaciones eléctricas en centros de atención, para que todas aquellas personas que atraviesan la enfermedad y requieren ser aisladas, puedan contar con la infraestructura necesaria.

En el municipio de Pilar a fines de marzo brindaron suministro eléctrico al nuevo Centro de



Entrega de insumos médicos y materiales en el Hospital Juan Sanguinetti.

Análisis y Logística del Covid-19 que estaba construyéndose en ese momento.

A su vez, en Pilar donaron parte de la instalación eléctrica necesaria para que el nuevo Hospital Solidario Covid Austral pueda entrar en funcionamiento. La donación consistió en el tendido de cables de media y baja tensión, el montaje de un transformador de 500 kV, tableros de conexión, maniobras y protección. A esto se suma el apoyo a la Fundación Pampa en la entrega de insumos médicos y materiales en el Hospital Juan Sanguinetti de Presidente Derqui, que contribuyen al funcionamiento de las instituciones de salud pública en el área de concesión.

En el partido de La Matanza, a fin de atender un pedido con máxima prioridad de las autoridades locales, instalaron un centro de transformación para abordar la emergencia sanitaria en el hospital Dr. René Favalaro en la localidad de Rafael Castillo. Por pedido del Gobierno Nacional, brindaron suministro a 150 viviendas pertenecientes al Plan Procrear en la localidad de Ciudad Evita, que están siendo utilizadas como unidades de aislamiento para aquellos vecinos infectados. A finales de junio y en la etapa más complicada del coronavirus en la Argentina, donaron a la Provincia de Buenos Aires dos unidades móviles que funcionan como laboratorios y sirven para llevar adelante tareas vinculadas con la detección temprana y prevención de la diseminación del virus.

En materia de apoyo científico, Edenor acompañó el fortalecimiento de las capacidades científicas



Técnicos de Edenor realizaron la instalación eléctrica en el Hospital Solidario Covid Austral.

del IBYME-CONICET mediante la adquisición de un flujo laminar de seguridad biológica, una estufa de cultivo y un contador de células destinados a trabajos fundamentales, no solamente para investigaciones sobre el Covid-19 sino también para permitir un trabajo más seguro en la manipulación de muestras humanas. Asimismo, donarán reactivos esenciales para llevar adelante proyectos que intentan alcanzar nuevas terapias para coronavirus.

En el mismo sentido, donaron al FLENI cuatro monitores multiparamétricos de transporte, que serán utilizados en los traslados de las unidades de terapia intensiva, con el fin de supervisar los signos vitales de los pacientes con Covid.

Edenor es la empresa distribuidora y comercializadora de electricidad más grande de Argentina. Le brinda el servicio a más de 3 millones de clientes en 21 partidos del conurbano bonaerense y al norte de la Ciudad de Buenos Aires. Edenor pone su mejor energía para acompañar a la comunidad en este momento tan especial. ■

Más de 1.300.000 clientes ya se sumaron a **edenordigital**

Desde mediados de marzo, los clientes de Edenor migraron a la plataforma para gestionar desde sus casas los trámites y consultas, de una manera rápida, simple y segura.



El cambio de titularidad, facturación y adhesión al débito automático fueron las tres gestiones más realizadas.

Desde el comienzo del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio y hasta fines de mayo se sumaron 550.321 adhesiones a la plataforma digital de Edenor (edenordigital.com + App para teléfonos móviles), lo que equivale en términos representativos a cerca del 18,34 % del total de clientes en toda su área de concesión.

Se registró un 250 % de aumento de los trámites online. Entre las tres gestiones más realizadas bajo esta modalidad se destacan el cambio de titularidad, la facturación y descarga de boletas y la adhesión al débito automático.

El canal de pagos digitales también evidenció un fuerte incremento durante esta cuarentena.

Se incrementó 112 % los pagos de facturas de forma online, lo que significó que más de 4 mil clientes abonaron con tarjeta de débito o crédito.

Más de 366 mil clientes decidieron adherirse a la factura digital. De esta manera pueden tener un acceso rápido mes a mes a su facturación y evitar cualquier tipo riesgo de contagio. Desde mediados de marzo se realizaron más de 28 mil descargas o visualizaciones diarias de la factura digital, con un crecimiento del 84 %.

Para acceder a este beneficio los clientes deberán ingresar a edenordigital.com o descargar la App de Edenor desde cualquier tienda virtual. ■

Cerca de la comunidad y con un gran **avance digital**

La empresa realizó acciones internas para beneficiar a sus colaboradores, convirtió una de sus instalaciones en hospital de campaña, contribuyó con centros de salud y aceleró los procesos tecnológicos para una mejor atención a los usuarios.

Edesur garantizó la distribución de energía gracias a la rápida implementación de protocolos de seguridad y salud entre sus trabajadores. Extremó medidas de limpieza y promovió grupos de trabajo aislados para contener posibles casos de contagio. También más de 1.500 empleados comenzaron a trabajar desde sus casas gracias al sistema de “**Smart Working**”.

La distribuidora construyó en tiempo récord dos centros de operación de baja, media y alta tensión a modo de back up, potenció los canales digitales para realizar trámites y pagos, elaboró un mapa con puntos de cobro para aquellos clientes que sólo abonan en efectivo y sumó una sección especial en la web con información sobre el Covid-19.

“Entendemos que prestar el servicio eléctrico es tan importante como contribuir con la comunidad”, expresó Juan Carlos Blanco, presidente de Edesur. Por este motivo, se reconvirtió en hospital de campaña el recientemente inaugurado Centro de Capacitación de Ezeiza, con ayuda del Municipio. Allí ya hay instaladas 100 camas y se reciben pacientes que deben permanecer aislados.

La empresa, a su vez, presta asistencia a otros hospitales dentro del área de concesión y activó un protocolo especial para la atención de los clientes sensibles, como es el caso de los electrodependientes.

DIGITALIZACIÓN

- De los 2.500 millones de clientes, 500 mil fueron convertidos digitalmente y realizan trámites, pagos y reclamos en forma online.
- Actualmente 110% más de clientes ingresan a la web, comparado con el periodo previo al aislamiento.
- Creció 42% la adhesión a la factura digital. Más de 25 mil personas pidieron no recibir más la factura en papel.
- Hay 170% más de trámites digitales y un 300% más de pagos desde la web y App.
- Edesur fue la primera empresa de Latinoamérica en realizar una reunión de Directorio virtual, el 30 de marzo. ■



Edesur construyó dos centros de operación de baja, media y alta tensión a modo de back up.

Los desafíos y las ventajas del **teletrabajo**

El director de Recursos Humanos (P&O) en Enel Argentina analizó en una entrevista las nuevas modalidades de trabajo. Destacó la predisposición de la empresa para adaptarse rápidamente al contexto e implementar todas las herramientas necesarias.

Leonel Sánchez, directivo de Enel, indicó que gracias al programa “Smart Working” que promueve la empresa hace 5 años, estuvieron capacitados y bien preparados para llevar a cabo tareas de teletrabajo, indispensables luego del aislamiento social.

Aseguró que actualmente desarrollan protocolos muy estrictos para cuando el personal deba volver a las oficinas, como ocurre con el área de atención comercial. Señaló que implementarán divisiones por grupos, oficinas más abiertas, distanciamiento social y muchos más elementos de higiene.

¿Cuántos de sus empleados están trabajando en forma remota?

Más de 1.500 personas, de 4.000 empleados que tiene la compañía, están realizando Smart office en la Argentina. Todas las áreas que no responden específicamente al personal operativo entraron en esta modalidad desde el inicio del aislamiento.

¿Qué desafíos se presentaron para adecuarse al teletrabajo y cómo lo superaron?

El Grupo Enel, del que Edesur es parte, viene trabajando con un programa de Smart Working desde hace 5 años en los 30 países que está presente. Esta visión de futuro hizo que la compañía estuviese muy bien preparada y permitió que, en menos de 10 días, lográramos conectar exitosamente a más de 1.500 personas en forma remota, con laptops, teléfonos y sistemas de teleconferencia.



Leonel Sánchez, director de Recursos Humanos en Enel Argentina.

¿Cuál fue el resultado general?

Hemos realizado una encuesta que nos dio niveles superiores al 90% en cuanto a la satisfacción por la nueva modalidad de trabajo. El empleado valora los elementos provistos por la empresa y, sobre todo, el cuidado de su salud. Por ello no miramos el teletrabajo sólo como un empleado con su computadora en casa, sino que ofrecemos cursos de yoga, consejos de alimentación, programas de entrenamiento y charlas motivacionales.

Otro aspecto muy importante es que hemos reenfocado nuestro plan de capacitación. En su formato ha pasado del aula tradicional a una plataforma online educativa, y en su contenido ha reforzado el enfoque sobre cómo gestionar equipos remotos y uso de herramientas digitales. Cada área tiene además un “Business partner”



Más de 1.500 empleados comenzaron a trabajar desde sus casas.

de RRHH para atender las necesidades específicas. Además, el Country Manager de Enel, Nicola Melchiotti, mantiene periódicas teleconferencias en las que se pone especial atención en el bienestar de las personas.

¿Cree que el trabajo remoto llegó para quedarse?

Nosotros elegimos llamarlo trabajo inteligente. Por supuesto que la pandemia ha presentado desafíos y también nos ha mostrado algunas posibilidades de mejora. No tiene sentido que un empleado viaje en transporte público o en auto dos horas para llegar a una oficina cuando puede hacer casi el 100% de sus tareas en forma remota. No obstante, hay algunas actividades que son irremplazables y necesitan la presencia de las personas. Y, si bien estamos analizando diferentes opciones de implementación, esta modalidad de trabajo inteligente va a ser mucho más común en el futuro inmediato.

Mientras se prepara la ley de teletrabajo, ¿qué condiciones deben darse para continuar con el teletrabajo?

Es importante permitir un adecuado equilibrio entre la vida laboral y personal. Desde Enel hemos hecho una inversión muy importante en equipamiento. Si bien aún hay algunos temas por resolver creemos que la cultura del trabajo

está cambiando y resulta una gran oportunidad, tanto para las personas como para la empresa.

¿Cómo imagina el retorno luego de la cuarentena?

En el caso de la gente que deba volver a las oficinas, como ocurre con el área de atención comercial, estamos desarrollando protocolos muy estrictos con divisiones de personal por grupos, oficinas más abiertas, distanciamiento social y muchos más elementos de higiene. Estamos analizando diferentes opciones, pero siempre sobre la base de la flexibilidad y dejando atrás los esquemas rígidos.

¿Pros y contras del trabajo remoto?

Sin dudas, la eliminación del traslado hogar-empresa en una gran ciudad como Buenos Aires es un gran beneficio para las personas. Otra ventaja es una creciente digitalización. Esto generó que muchos de los cambios en los que veníamos trabajando se hayan acelerado de forma exponencial, lo que nos hace ser mucho más eficientes. En cuanto a las contras, hay un rol "social" en la interacción con las diferentes personas que estaba implícito en nuestro devenir diario y que se ha visto modificado en la situación actual. Sin embargo, entendemos que una vez retomada cierta normalidad y continuando con un Smart working mucho más extendido, esa interacción irá recobrando su espacio. ■

San Vicente: avanzan las mejoras de la **calidad de servicio**

La empresa realizó en la localidad el reemplazo de cableado y la instalación de telemandos.

Edesur trabaja activamente en el marco de la pandemia por Covid-19 para mejorar el servicio en San Vicente gracias a una serie de obras que arrancaron en junio en la traza de la Ruta 210 desde la Rotonda del Cruce con Ruta 6 hasta el límite del área de concesión con el Partido de Brandsen.

Los trabajos realizados y aquellos proyectados para la segunda mitad del año, con más de 150 operarios de Edesur en el terreno, incluyen: poda, despeje de alimentadores, cambios de cableado, reemplazo de aisladores, lubricado de cuchillas, reparación de vanos e instalación de nuevos telemandos.

Estas actividades se dan en el marco de las mejoras en todos los municipios donde opera la

empresa, que incluye también la instalación de medidores para formalizar clientes de barrios vulnerables.

Los trabajos en las siguientes etapas consisten en tareas similares a las que la empresa realiza en San Vicente pero en los partidos de Presidente Perón y Almirante Brown.

“El mantenimiento, sumado a la instalación de tecnología avanzada como los telemandos, son un avance para la mejora de la calidad del servicio. Continuaremos en esta senda durante todo el año, gracias al trabajo conjunto que coordinamos con los municipios”, resaltó Gianluca Palumbo, responsable de infraestructura y redes de Edesur. ■



Los operarios realizaron poda, despeje de alimentadores, cambios de cableado, reemplazo de aisladores e instalación de nuevos telemandos.

Nuevas obras eléctricas en instalaciones sanitarias

La empresa reforzó el abastecimiento de electricidad a hospitales, centros de salud y otras instituciones que se adaptaron por la pandemia.



Trabajos en el Hospital de Campaña de Granadero Baigorria.

El titular de la Epe, Mauricio Caussi, afirmó que el “plan cuarentena”, que se realiza desde mediados de marzo, responde a las políticas implementadas por el Gobierno de la provincia y fue orientado especialmente a sostener el funcionamiento de un servicio indispensable.

Los trabajos se concretaron en el Hospital de Campaña de Granadero Baigorria, en el Hospital de Niños Zona Norte de Rosario, en el viejo Hospital Iturraspe, en el Centro de Salud Juventud del Norte de Santa Fe, en el Hospital Gral. San Martín de Firmat, predios que fueron adaptados como centros de salud provisorios, en la Rural de Rosario y otras instalaciones sanitarias de la provincia.

“Se han adoptado importantes medidas, acorde con lo dispuesto por las autoridades nacionales, para atender la especial situación por la que están atravesando los distintos sectores de la actividad económica y social de la provincia”, indicó Caussi.

La empresa además recomendó el uso de la Oficina Virtual a sus usuarios, para realizar las gestiones comerciales y asignó una vital importancia a las comunicaciones vía redes sociales o digitales. La adhesión a este nexos web creció un 60 %.

La organización de los recursos humanos de la empresa fue otro de los aspectos destacados. Aseguraron la dotación necesaria en áreas críticas para brindar un servicio que es fundamental para la vida de la sociedad. ■

Lanzamiento de beneficios para acompañar al **sector productivo**

La distribuidora implementó medidas dirigidas a más de 1.550 industrias, comercios y clientes de servicios no financieros de la provincia.



Edificio Central de la Empresa Provincial de Energía de Córdoba (Epec)

Epec desarrolló acciones destinadas a clientes con grandes consumos, debido a que los sectores productivos y comerciales de la provincia se vieron afectados por una caída en su actividad habitual, producto de la emergencia sanitaria.

Las medidas consistieron en cambios en la facturación para industrias, comercios y clientes de servicios no financieros como restaurantes, hoteles y salas de espectáculos, los cuales se encuentran incluidos en la Tarifa 3 (Grandes Consumos).

Así, por decisión del gobierno provincial y de manera excepcional, a todos los usuarios comprendidos en ese grupo tarifario que experimentaron una merma durante abril, mayo y junio en el consumo de energía eléctrica superior al 30 %, en relación al mismo período del año anterior, se les facturó según la potencia demandada (registrada) y no la potencia contratada.

Además, durante el mismo período se suspendieron las penalidades por excesos en la demanda, que normalmente se aplican a esos clientes.

Estas medidas favorecieron a más de 1.550 empresas de Córdoba que abarcan rubros como transporte, servicios médicos, industrias, hoteles, comercios, construcción, entre otros. La reducción del importe promedio de las facturas fue entre 32 y 72 %, según la actividad que cada empresa haya registrado. Para las empresas que no tuvieron ninguna actividad, la reducción fue de 99 %.

La bonificación extraordinaria, que benefició a más del 50 % de los clientes Grandes Consumos, implicó para la empresa una inversión de 390 millones de pesos. ■

Seguridad sanitaria y suministro: estrategias con foco en las personas

Epec lleva adelante acciones que le permiten mantener el normal funcionamiento del suministro y cuidar a sus clientes y empleados.

La empresa conformó un comité de seguimiento y abordaje coordinado por la gerencia general, que se reunió con el comité de operaciones de emergencia de Córdoba para alinear los protocolos internos con las normativas provinciales.

A partir del asesoramiento de áreas como “seguridad industrial” y “medicina laboral” se crearon protocolos de bioseguridad para afrontar el desafío de la emergencia sanitaria.

Así, Epec distribuyó elementos de protección e higiene para todo el personal que trabajó de forma presencial en tareas esenciales. Implementó la medición y registro de la temperatura corporal con termómetros digitales al ingreso de los sectores de trabajo e intensificó la limpieza y desinfección de todos los espacios laborales y vehículos de la empresa.

La distribuidora realizó además la readecuación de sus Centros de Atención Comercial para asegurar el distanciamiento social, con la colocación de mamparas divisorias, alfombras desinfectantes y

dispensadores con alcohol. Asimismo, los clientes tuvieron disponible el sitio web y la aplicación móvil para resolver todas las gestiones.

En conjunto con estas medidas la empresa desarrolló capacitaciones y auditorías de forma permanente en cada sector de trabajo, según los protocolos e instructivos elaborados para cada circunstancia. La estrategia de abordaje del comité contó además con reuniones de evaluación y comunicaciones internas diarias, en las que se brindó información precisa y actualizada a todo el personal. ■



Epec distribuyó elementos de protección al personal

Inversiones con la salud como prioridad

La empresa adoptó las medidas recomendadas por las autoridades sanitarias a través de un protocolo de emergencia que es comunicado de manera constante entre todos los trabajadores.

Edelap llevó adelante una serie de acciones destinadas a garantizar la prestación del servicio. Se destaca el montaje y habilitación del Centro Operativo de respaldo en la Subestación Tolosa, que es un desarrollo que permite la operación de la red de manera independiente en caso que sea necesario reubicar a los trabajadores del Centro Operativo principal.

Los procedimientos de actuación establecidos para la limpieza y desinfección de lugares de trabajo, traslado de trabajadores con síntomas compatibles con Covid-19 y reubicación de la

operación de la red al Centro Operativo de respaldo contaron con sus correspondientes simulacros para la verificación del funcionamiento.

En los simulacros se pudo llevar adelante la detección y el correcto aislamiento y tratamiento de un operador con síntomas, así como la desinfección necesaria para la rehabilitación de los lugares de trabajo y los equipamientos correspondientes de los sectores en los cuales se encontraba el trabajador. El objetivo es poder reiniciar las actividades de forma biosegura y preservar la salud de las personas. ■



Simulacros de desinfección en el Centro Operativo de Edelap.

Se hicieron **obras e inversiones** para proveer a centros sanitarios

Edelap llevó adelante el relevamiento de 108 instalaciones pertenecientes a centros de salud destinados a la atención en el marco de la emergencia.

La distribuidora ejecutó una serie de obras de mejora y ampliación de su red eléctrica para mejorar el abastecimiento de centros de salud de su área de concesión. El mantenimiento y operación de la red de Edelap siguió adelante con todo su personal debidamente equipado con los insumos y elementos de protección sanitaria, además de los de seguridad eléctrica.

Entre las tareas que se realizaron, se destacan:

- La puesta en valor del generador eléctrico y tablero de maniobra para el centro de salud de baja complejidad establecido en el predio de la República de los Niños.
- El tendido de líneas aéreas con columnas de hormigón y doble alimentación para mejorar la confiabilidad del suministro al Hospital Gutiérrez y en los nuevos centros de salud emplazados en el Polideportivo de Los Hornos, en el hospital de campaña del Municipio de Berisso, en el predio del albergue estudiantil de la Universidad Nacional de La Plata y en el Hospital de la Base Aeronaval del Municipio de Punta Indio.
- Instalación y puesta en funcionamiento de un nuevo centro de transformación para ampliar la potencia disponible para el ex hotel del Supeh de Punta Lara, especialmente reconvertido como Hospital Municipal.
- Se ejecutó la obra de repotenciación y tendido de las redes necesarias para el suministro al hospital de campaña en el Polideportivo de Punta Lara.



Nuevas columnas de hormigón armado para mejorar la confiabilidad de las redes aéreas.

PLAN DE INVERSIONES

Edelap se encuentra en la etapa final de construcción de la nueva Subestación Bavio, necesaria para abastecer la demanda del sector tamboro de dicha localidad. Asimismo, continúan las obras asociadas a extender sus instalaciones de Media Tensión, en distintos sectores del área de concesión y un plan de reemplazo de postes por columnas de hormigón armado para mejorar la confiabilidad de las redes ante contingencias climáticas. ■

Más tecnología al alcance de los usuarios

La empresa desarrolla nuevas plataformas para mejorar la experiencia de los clientes y para que puedan realizar las gestiones desde sus domicilios.

GESTIONÁ TU SERVICIO ELÉCTRICO DESDE CASA



OFICINA VIRTUAL
www.edelap.com.ar



SERVICIO TÉCNICO
0800 222 3335

Todos los días las 24 hs.



ATENCIÓN COMERCIAL
0810 222 3335

Lunes a viernes de 8 a 18 hs.
Sábados de 9 a 13 hs.



SMS
23335

Envía un texto con la palabra LUZ,
dejá un espacio y colocá los
9 dígitos de tu NIS.



#QuedateEnCasa

Los canales digitales de atención a usuarios cumplen un rol fundamental durante la emergencia sanitaria.

El servicio “Edelap te llama” permite a los usuarios solicitar a través de la Oficina Virtual el día y la hora en que desea ser contactado telefónicamente por un asesor comercial.

Edelap lleva a cabo un proceso de incorporación de tecnología para el servicio de atención a sus usuarios que le permite brindar todas las funcionalidades en forma online a través de su Oficina Virtual y Aplicación Móvil.

En el marco de la emergencia sanitaria, se habilitó el servicio “Edelap te llama” que permite a los usuarios solicitar a través de la Oficina Virtual el día y la hora en que desea ser contactado telefónicamente por un asesor comercial para realizar todo tipo de gestiones o consultas.

Hasta la fecha, más de 170.000 usuarios son administrados desde esta plataforma y resuelven todo tipo de trámites en forma simple y online. ■

La distribuidora presentó el nuevo servicio por **WhatsApp**

Por esa vía los usuarios podrán solicitar facturas, pagarlas y hacer reclamos.

A partir del 1° de julio la empresa distribuidora brinda una nueva vía de contacto con sus usuarios, más fácil y directa.

A través de un mensaje al número 223 6 34 3332, los usuarios de la compañía podrán solicitar su factura, hacer pagos y efectuar reclamos por falta de suministro de manera sencilla y rápida, de la misma forma que habitualmente lo llevan a cabo a través de la aplicación EdeaMóvil y en la página edeaweb.com.ar.

Esta herramienta se suma a otras que ya ha habilitado la compañía como Facebook, Instagram y Twitter, que en poco tiempo han sumado un importante número de seguidores y una intensa

actividad que hace más fluido el contacto con sus usuarios y permite brindar una pronta respuesta por parte de la empresa.

“Pretendemos estar cada vez más cerca de los usuarios, quienes con sus inquietudes y opiniones nos ayudan a mejorar corrigiendo errores y fortaleciendo las cosas que reciben su aprobación”, afirmó el gerente general, Esteban Pérez Elustondo.

En este sentido, Pérez Elustondo destacó el trabajo realizado por las distintas áreas de la compañía para alcanzar este logro que redundará en beneficio de todos los usuarios del área de concesión. ■



ACTIVAMOS WHATSAPP
223 6 34 3332
¡Disponible las **24hs!**

- ✓ Descargá tu última factura
- ✓ Reclamá por falta de suministro
- ✓ Consultá tu deuda y pagá


#QuedateEnCasa

Número de WhatsApp de Edea y los trámites que se pueden realizar allí.

Acciones que fortalecen el **compromiso** con los usuarios

Edet pudo priorizar, atender y acompañar los desafíos actuales gracias al trabajo coordinado e integrado.



Gracias
a nuestros **colaboradores**

*seguimos garantizando
en este difícil momento*
el servicio eléctrico para Tucumán!

Vos que podés, quedate en casa.



Agradecimiento de la empresa a sus colaboradores.

Edet impulsó acciones para implementar el teletrabajo y dividió sectores en dos grupos para prestar servicio en todos los puestos de trabajo. Redactó los protocolos necesarios para la higiene, la desinfección y la prevención de propagación del virus en todos los ámbitos operativos y adaptó las instalaciones para respetar el distanciamiento social.

Edet se amoldó al nuevo escenario enfocado en tres pilares de la comunicación:

- **Informar:** generó contenidos propios por medio de fuentes confiables. Trabajó con prestigiosos médicos y con personal del Sistema Provincial de Salud (SIPROSA).
- **Persuadir:** buscó capacitar al personal por medio de protocolos de prevención y acompañó los mismos con guías, tutoriales, videos y piezas gráficas para facilitar el entendimiento.
- **Motivar:** trabajó en contener al personal y a sus familias para transmitir optimismo. Para ello, creó y difundió videos con mensajes de especialistas para orientar a los empleados a tener una actitud positiva, saber manejar el estrés, respetar los tiempos, mantener la calma, saber informarse de la mejor manera y prevenir el aturdimiento que generan algunas redes sociales y los medios.

La empresa realizó un video para saludar a los empleados el 1 de mayo donde compartió el lugar desde donde cada uno presta servicio. Esto permitió integrar los esfuerzos en un Día del Trabajador muy especial. ■

La empresa lanzó una **campaña** en apoyo a la comunidad

La distribuidora impulsó la iniciativa “Hay que unirse, no para estar juntos, sino para hacer algo juntos”.



Donaciones al comedor Casita de Nazareth de la localidad de San Miguel de Tucumán.

En el marco de las acciones de Responsabilidad Social Empresaria que lleva adelante Edet y que se enmarca dentro de su misión y sus valores, realizó una nueva campaña solidaria en beneficio de un comedor comunitario de Tucumán.

Bajo el nombre “Hay que unirse, no para estar juntos, sino para hacer algo juntos”, se lleva adelante esta campaña en el marco de las acciones de cooperación que Edet realiza con Cáritas, y que en esta oportunidad, se colaboró con el Comedor Casita de Nazareth de la localidad de San Miguel de Tucumán, espacio que asiste a 300 personas aproximadamente, conformadas por más de 60 familias.

Un grupo de empleados de la distribuidora, de manera voluntaria y en conjunto con la empresa, recaudó el dinero necesario para la compra de

productos alimenticios y de limpieza que darán sustento al comedor por más de 30 días.

La entrega de las donaciones fue concretada por parte del personal de Edet, quienes además tuvieron la oportunidad de interactuar con los beneficiarios del comedor.

El párroco de la Iglesia, padre Nahuel Coria, mandó un mensaje a todos los que participaron de la campaña y dijo: “Estoy muy agradecido con Edet y sus empleados, a quienes el corazón se les ha movido y traducido esto en gestos concretos”.

De esta manera, Edet continúa con acciones y programas tendientes a mejorar la calidad de vida de los tucumanos. Éste es uno de los objetivos principales dentro del marco de desarrollo sostenible y sustentable que abordó desde sus comienzos. ■

La empresa se enfocó en el **cuidado** de clientes y colaboradores

Entre ellas se destacan medidas para mitigar los contagios entre colaboradores, campañas solidarias con comedores y con la Cruz Roja y acciones con un grupo de médicos.

La distribuidora mendocina continuó con un servicio eléctrico de calidad a sus más de 450.000 usuarios. Reforzó las medidas para mitigar el contagio de sus colaboradores y mejoró los sistemas informáticos y la conexión para quienes realizan teletrabajo.

En los inicios de la pandemia, Edemsa colocó vacunas antigripales para todos los colaboradores e hizo una gran inversión en elementos de seguridad, como máscaras faciales, tapabocas y kits de desinfección para aquellas personas con actividades presenciales.



- Instalación de mamparas protectoras en lugares de atención al público
- Equipamiento de 2 Centros de Control y 2 Despachos de Guardia alternativos, ubicados en lugares físicos separados para atender el sistema en las zonas norte y sur del área de concesión
- Capacitaciones a empresas contratistas para extremar cuidados

Adquisición de:

- 18 termómetros infrarrojos
- 1.100 gafas de seguridad
- 800 kits para higiene personal y del puesto de trabajo
- 8.000 guantes descartables
- 1.000 máscaras faciales
- 18.750 barbijos desechables
- 2.000 tapabocas reutilizables
- 1655 litros de alcohol (en gel y líquido)
- 225 litros de cloro
- 210 litros de amonio cuaternario para desinfección de vehículos y puestos de trabajo
- 500 kits para desinfección de vehículos



Inversiones de Edemsa para prevenir los contagios.

La empresa colaboró con varios comedores comunitarios y con la Cruz Roja Argentina. A su vez, patrocinó a un grupo de médicos encabezado por el Dr. Diego Bertani, quien instrumentó una aplicación para capacitar a personal de la salud en tareas de intubación rápida en casos de falta de oxígeno.

Cuando se implementaron las medidas de aislamiento, Edemsa agregó más de 20 trámites online para que sus usuarios pudieran gestionar sin moverse de su casa. Todo esto fue difundido a través de una importante campaña en distintos medios.

Para acompañar las medidas de flexibilización dispuestas por el Gobierno provincial, la distribuidora implementó un sistema obligatorio de turnos vía web, con el objetivo de evitar la aglomeración de usuarios en sus oficinas comerciales. ■

Riguroso protocolo de seguridad para cuidar al personal

Entre las acciones se destacan la medición de la temperatura con termómetro digital al ingresar a las oficinas y el rociado de manos con alcohol en gel.



Medición de la temperatura con termómetro digital al personal de la empresa.

La Dirección Provincial de Energía de Corrientes (Dpec) lleva adelante distintas medidas para cuidar la salud del personal y también para resguardar físicamente los lugares de atención al público.

Se implementó en todas las oficinas y plantas de Capital la medición de la temperatura con termómetro digital al personal y a todas las personas que ingresan para realizar trámites. Las medidas incluyen el rociado de manos con alcohol en gel, abundante cartelería con las medidas de prevención y el cumplimiento del distanciamiento social.

Se realizó la entrega al personal de todas las áreas de alcohol en gel, barbijos descartables y reutilizables, repelentes y rociadores. También comenzó la entrega de camisas, pantalones, botines, botas de goma y trajes de lluvia.

La distribuidora compró cinco cabinas de desinfección automática y más de 6.500 barbijos reutilizables, además de los barbijos descartables brindados. Por otra parte, cuenta con 2.500 litros de alcohol y trajes esterilizados descartables y máscaras protectoras para los que trabajan en zonas de riesgo.

En las oficinas de atención al público de Salta y San Martín, como en el edificio de Junín 1240, ya instalaron las cabinas, que junto con las demás medidas adoptadas, protegen y resguardan la salud del personal y del público ingresante. Por último, en la Planta Maipú, un lugar de mucho movimiento de vehículos, se instaló un arco desinfectante de camiones y camionetas. ■

Nuevas acciones con el eje en la **atención** y la **calidad** del servicio

La distribuidora realizó cambios, tanto internos como externos, para responder al contexto extraordinario.

GESTIÓN OPERATIVA

La distribuidora realizó un operativo coordinado por el Ejército Argentino junto a Cancillería Argentina y Boliviana, organismos nacionales de Aduana de Argentina y Bolivia, Migraciones, Gobierno de Salta y Senasa para la provisión de mercaderías, medicamentos y combustible para la comunidad de Los Toldos. Esta se abastece de energía eléctrica a través de una central térmica de generación aislada y tiene a Bolivia como única vía de acceso terrestre.

Por otra parte, ejecutó diversas conexiones a establecimientos y organismos destinados a trabajar en la prevención y atención de pacientes con Covid-19 como el Hospital Papa Francisco y el ex Hotel Gandia. También llevó a cabo la conexión de tres contenedores para guardar instrumental médico en inmediaciones del Hospital Oñativia y la instalación de un tablero en cercanía del Banco Nación para la conexión de un puesto de desinfección.

GESTIÓN COMERCIAL

Edesa implementó acciones tendientes a la gestión virtual de trámites y reclamos comerciales que se realizaban únicamente de manera presencial. Desarrolló canales digitales a través de los cuales se da atención a todos los trámites:

- Desde la Oficina Virtual se gestionan el pago de facturas, reclamos técnicos y comerciales, consulta de estado de cuenta y descarga de facturas, entre otros.
- Casilla de correo para trámites comerciales.
- Pago de facturas vencidas y no vencidas en locales de Rapipago y Pagofácil.

Además, desarrolló una App para la gestión comercial de ESED (empresa que presta servicio a través de paneles fotovoltaicos a más de 11.700 usuarios) en el mercado rural disperso de Salta, a través de la cual se cuenta con toda la información del usuario en campo. Por último, la empresa realizó una reingeniería del sitio web institucional que permite acceder a la Oficina Virtual, noticias y ubicación de oficinas comerciales.



Se registraron 115 mil usuarios a la oficina virtual de la empresa.



Personal de la empresa realizaron diversas conexiones a establecimientos destinados a trabajar en la prevención y atención de pacientes con Covid-19.

Edesa realizó un aporte de 3 millones de pesos al Fondo Solidario Provincial para reforzar el sistema de salud y seguridad de Salta.

GESTIÓN DEL PERSONAL

Edesa implementó la modalidad de home office para todos los colaboradores que pueden realizar tareas acordes a esa modalidad. Para el personal que continúa con sus labores de manera presencial, la distribuidora realiza control de temperatura, entrega de barbijos, alcohol en gel y aplicación de medidas de distanciamiento. Además, se estableció un cronograma periódico de comunicación interna para acompañar y mantener comunicados a los colaboradores de toda la provincia de las acciones de la empresa en el marco de la pandemia.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Realizó un aporte de 3 millones de pesos al Fondo Solidario Provincial para reforzar el sistema de salud y seguridad de Salta y, en convenio con el Gobierno Provincial, sumaron la posibilidad que los usuarios también puedan realizar donaciones voluntarias a través de la factura mensual, mediante la adhesión expresa en la Oficina Virtual.

Trabajó para el abastecimiento de materiales para la operación y mantenimiento de la red con proveedores locales, además de realizar la compra de mil barbijos semanales a Lhaka Wichi, un emprendimiento textil de una comunidad originaria del Chaco Salteño.

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

La empresa trabajó en el rediseño de imagen institucional con nuevo logo para reforzar la importancia del aislamiento social preventivo y evitar contagios por Covid-19. Con sus redes sociales en Facebook, Instagram y Twitter estuvieron vinculados directamente con los usuarios. ■

Minuciosas medidas de prevención en la empresa

La distribuidora rediseñó los métodos de trabajo e impulsó aceleradamente decisiones dirigidas tanto al interior como al exterior de la organización.

Con innovaciones en el servicio y en la atención al cliente, el equipo de Edesal realizó un esquema de rotación del personal para el cumplimiento de las tareas cotidianas y potenció los sistemas de atención online, a través de la web y la App. Ambos sistemas permiten hacer cualquier trámite a distancia, entre los cuales se incluye gestionar el alta de suministros, emisión de duplicados de factura, consultas y reclamos, entre otros.

Las oficinas comerciales y los lugares de trabajo se acondicionaron para incrementar las medidas de seguridad. Se desarrollaron protocolos para cada actividad que se lleva a cabo tanto en oficinas como en calle. Además, se implementó un sistema de turnos para la atención de usuarios de forma presencial, de modo de eliminar los tiempos de espera y el contacto interpersonal.

CICLO DE WEBINARS
Conectados con el futuro

GESTIONANDO NUESTRO UNIVERSO EMOCIONAL
A cargo de Lorena Díaz Quijano

EL ARTE Y LA CREATIVIDAD COMO HERRAMIENTAS PARA UN CONSUMO MÁS SUSTENTABLE
El Arte y la creatividad como herramientas para un consumo más sustentable
Nora Iniesta - Artista Plástica

CAMBIOS EN LAS RUTINAS PERIODÍSTICAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA
Floréncia Espinosa
Periodista de EL DIARIO DE LA REPÚBLICA

PERIODISMO EN TIEMPOS DE PANDEMIA DESAFÍOS DE LA VERDAD
Ricardo Bivas
Periodista
Prof. titular en la cátedra de Opinión Pública de la Universidad de Belgrano.
Consultor de la UNESCO.
Prof. invitado de la Universidad Complutense de Madrid.
Vicepresidente de la Unión Latinoamericana de Corresponsales (UNAC).
Corresponsal en la Argentina del Grupo La Nación de Paraguay.
Columnista actual diario La Nación de Paraguay.

COLOQUIO DIGITAL PERIODISMO PODER Y VERDAD

GESTIONANDO NUESTRO UNIVERSO EMOCIONAL
A cargo de Adela Sáenz Cavia

GESTIONANDO NUESTRO UNIVERSO EMOCIONAL

Organizan:
Proyecto CIE Hemisférica y Subterránea
FATIMAS DIGITALES DE EMBAJADOR Y EMBAJADORAS DE SEGURIDAD
fch UNSL

EDESAL

La empresa mantiene el compromiso de generar espacios de conocimiento y debate sobre temas de actualidad

TECNOLOGÍA

La empresa adquirió notebooks, modems 4G y antenas para facilitar a los trabajadores actividades de home office.

Por otra parte, creó aplicaciones específicas como un software para gestión de turnos para los clientes y una aplicación de uso interno para realizar un relevamiento preventivo del personal. En esta última, cada empleado responde una serie de preguntas vinculadas con su estado de salud previo al ingreso a sus actividades laborales.

Mediante la aplicación corporativa “Edesal informa” están a disposición de los empleados los distintos protocolos elaborados por el comité de crisis del gobierno de San Luis, el protocolo de la empresa y protocolos específicos como el de lectorista.

ACCIONES CON LA COMUNIDAD EN MODO DIGITAL

La distribuidora llevó a cabo el ciclo de conferencias online “Conectados con el futuro”. Las temáticas abarcaron la construcción de huertas, abono y riego y fueron brindadas semanalmente junto a expertos del Inta para dar continuidad al programa “Conectado con la tierra” que lleva más de seis años de gestión conjunta.

En el ciclo también hubo espacio para el arte y el reciclado junto a la artista plástica Nora Iniesta, la gestión de emociones en tiempo de pandemia con Adela Saenz Cavia y la transformación digital con Lorena Diaz Quijano. Estos tres webinar fueron concretadas de forma conjunta con la Fundación Global.



Edesal realizó charlas de concientización, aplicó cartelería y entregó kits de higiene a los colaboradores.

Además, junto al Laboratorio de Ciencias del Comportamiento de la Universidad Nacional de San Luis se impulsó un ciclo de Salud Mental en contextos de pandemia.

ACCIONES HACIA EL INTERIOR DE LA EMPRESA

A partir del DNU que estableció el aislamiento obligatorio, la empresa activó protocolos de seguridad e higiene para todas las actividades básicas para asegurar el servicio eléctrico en toda la provincia.

La distribuidora realizó charlas de concientización, aplicó cartelería y entregó kits de higiene para los puestos de trabajo y vehículos. Incorporó el uso de elementos de protección como guantes descartables y barbijos, la entrega de jabones sólidos y alcohol en gel, entre otras medidas de prevención. ■

Transformación digital y programas de RSE

El sitio web, la Oficina Virtual, la App y las redes sociales se convirtieron en los canales de gestión de los usuarios. La empresa además realizó acciones para colaborar directamente con la comunidad.

“La pandemia nos llevó a redefinir tareas, usar nuevas herramientas y, sin lugar a dudas, nos condujo con mayor velocidad de la prevista hacia el mundo de la virtualidad total”, explicó el gerente general de Edersa, Raul Barhen.

La distribuidora rionegrina cuenta con más de 230 mil usuarios, 15 sucursales, 25 centros de gestión y una conformación de mercado y servicio que la hace particular en la zona donde opera: atiende en un territorio de concesión de

203 mil kilómetros cuadrados. *“En Edersa veníamos desarrollando procesos para la realización a distancia de todas las gestiones comerciales para disminuir gradualmente los trámites presenciales. El nuevo contexto nos hizo acelerar esos procesos y estamos muy conformes con los resultados”,* remarcó Barhen.

A partir del aislamiento social decretado por el gobierno nacional, Edersa cerró las oficinas para la atención al público alrededor de 70 días. *“Nunca dudamos en que lo importante era cuidar a nuestros trabajadores, a los usuarios y la población en general. Determinamos guardias comerciales y operativas, y aceleramos los procesos para que se pudiesen concretar todas las gestiones en nuestras plataformas virtuales”,* detalló el gerente.

El sitio web oficial www.edersa.com.ar, la Oficina Virtual, la Aplicación Móvil (App) y las redes sociales se transformaron en los canales no sólo de gestión y respuesta inmediata con los usuarios, sino también de un intercambio enriquecedor que ayudó a mejorar procesos y sistemas.

UN TRABAJO CUIDADO Y ESENCIAL

Si bien algunas zonas de Río Negro fueron foco de preocupantes contagios y de circulación comunitaria del virus, la actividad operativa nunca se detuvo. Barhen agregó: *“Ejecutamos un meticuloso protocolo de cuidado de nuestros trabajadores. Nuestra actividad*



La distribuidora desarrolló procesos para la realización a distancia de todas las gestiones comerciales.

no podía detenerse porque la energía se necesita para cada hogar, pero sobre todo para abastecer a los hospitales, clínicas, laboratorios, organismos de seguridad y demás servicios esenciales”.

El servicio eléctrico se prestó sin problemas en cada rincón del área de concesión, con cuadrillas de guardias, personal de redes y contratistas, siempre con los cuidados necesarios. *“Sólo paramos las obras no esenciales durante el tiempo de restricción, pero en cuanto se autorizó las reactivamos y hemos podido terminar algunas muy importantes como la incorporación de un nuevo transformador de 30 MVA en la Estación Transformadora de Bariloche, la conexión de nuevos alimentadores en la ET “Ingeniero Cipolletti” y la continuidad de las actividades de poda”,* indicó.

JUNTO A LA COMUNIDAD

El objetivo de la compañía siempre estuvo en prestar el mejor servicio posible, pero *“la im-*

pronta de los accionistas actuales fue aún más abarcativa y ambiciosa, pensando a Edersa como una compañía socialmente responsable”, expresó el gerente rionegrino.

La empresa lleva a cabo dos programas de RSE para insertarse de manera permanente en la sociedad en la que operan. Se trata de “Edersa y la comunidad” y “Edersa va a la escuela” que son encabezados por la conductora rionegrina Tete Coustarot.

“En esta dura etapa de pandemia, trabajamos a disposición de entidades civiles, de organismos sanitarios y colaboramos también en materia educativa, por ejemplo, entregando computadoras en localidades de la Línea Sur, destinadas a alumnos que estudian carreras terciarias y que habían visto interrumpidas sus actividades por no contar con equipos de computación”, concluyó Barhen. ■



Las cuadrillas de guardia, el personal de redes y los contratistas continuaron con su trabajo, siempre con los cuidados necesarios.

La distribuidora implementó un sistema para pago en efectivo

Está destinado a aquellos usuarios que sólo pueden abonar las boletas de esta manera. Mediante el uso del “buzón” se evitan las filas, las aglomeraciones y el contacto físico.



Sistema de buzones para que los usuarios no bancarizados puedan depositar su pago en efectivo.

Ante la emergencia sanitaria y al inicio de la cuarentena, Enersa procedió a cerrar sus oficinas al público. Sin embargo, la empresa ideó un sistema atípico de buzones para que los usuarios no bancarizados puedan depositar su pago en efectivo. La modalidad tuvo excelentes resultados.

El sistema funciona de una manera muy simple. El usuario se acerca a la oficina con el sobre cerrado, lo deposita en el buzón y se va. Lo puede hacer él mismo o enviar a alguien en su lugar. En

el exterior del sobre, el usuario debe aclarar el monto que introduce y su firma. En el interior debe incluir el dinero en efectivo y un papel con la siguiente información: número de identificación del suministro, de cuota que abona y de teléfono y un correo electrónico. Dentro de las 48 horas, personal de Enersa se comunica con el usuario para informarle si el pago fue procesado exitosamente o si hubo algún inconveniente.

Si bien el usuario deja el sobre en el buzón y se marcha sin un comprobante de pago, hay cámaras de seguridad monitoreando todo el proceso, incluso al momento de contar los billetes. Esto garantiza que, ante cualquier diferencia, se dispondrá de la filmación para consulta.

“Quiero agradecer la respuesta de la gente”, sostuvo Jorge González, presidente de Enersa. Agregó: “se trata de un sistema de confianza mutua, pero los resultados fueron muy satisfactorios, pudimos brindar una solución a la preocupación de muchas familias que sólo podían pagar en efectivo. También agradecemos la respuesta en las localidades más pequeñas, donde no tenemos oficina comercial. Allí también implementamos esta modalidad y el balance fue altamente positivo”. ■

Más obras y nuevos canales de atención al cliente

El Ente trabajó para mantenerse cerca de sus usuarios y para llevar energía a cada rincón de la provincia de Neuquén.

El Ente Provincial de Energía de Neuquén realiza permanentes acciones que garantizan la normal prestación del servicio, tanto en su rol de transportista y de distribuidora provincial como también en la atención al público.

Desde el Epen se propició la constitución del comité de crisis que, en un principio, sirvió para evaluar la situación sanitaria general y diagramar el plan de acción a seguir. A partir de allí se dispusieron una serie de recursos con el objetivo de proveer de todos los elementos necesarios de protección personal y determinar protocolos tanto para las labores diarias de oficina como para las asistencias por emergencias o guardias. En este sentido, la empresa logró diagramar una serie de acciones de índole comercial que permitieron llegar a cada cliente sin que se mueva de su casa. Desde la Oficina Virtual de www.epen.gov.ar se pudo consultar estado de deuda, descargar facturas actuales o recibos adeudados y pagar la factura a través de mercado pago.

Además, se incluyó el servicio de mensajería a través de WhatsApp, donde se respondieron consultas comerciales para aquellos que aún no se familiarizaron con la web y se vinculó a los clientes “prepagos” que por vivir en parajes alejados de los centros urbanos no podían acercarse.

A partir de mediados de mayo se reactivó la atención al público en la mayoría de las localidades de acuerdo a protocolos locales de salud y seguridad. Los trabajos de mantenimiento preventivo y de emergencia nunca dejaron de realizarse.

Se ejecutaron más de 860 intervenciones en los sistemas de distribución, se realizaron 73 intervenciones en el sistema de transporte de energía y 52 en los sistemas de control y comunicaciones. También se cambiaron baterías en paneles solares en parajes donde solo se podía acceder a caballo, se mantuvieron activas 9 obras en ejecución y se avanzó en la elaboración de más de 15 proyectos técnicos o pliegos de licitación. ■



Trabajos en la zona de “Las Taguas”, en San Martín de los Andes.

Acciones que priorizan a los **empleados** y a las **comunidades**

La empresa mantiene un constante diálogo con los municipios de su área de concesión para trabajar juntos y aunar esfuerzos.

Eden desarrolló diferentes acciones para cuidar la salud y seguridad de sus empleados. Además, para continuar con su apoyo a las comunidades, la distribuidora llevó a cabo las siguientes tareas:

- **Alberti:** mejora de la infraestructura eléctrica para la carpa sanitaria.
- **Capilla del Señor:** conexión de suministro al equipo de desinfección de vehículos que ingresan a la localidad.
- **San Nicolás:** donación al Hospital San Felipe para la compra de insumos para terapia intensiva.
- **25 de Mayo:** donación a la EEST N°1 para el proyecto de diseño y construcción de mascarillas faciales con impresoras 3D para su entrega en centros de salud zonales.
- **Chivilcoy:** instalación eléctrica en la carpa instalada frente a la guardia del Hospital Municipal para atención de pacientes pediátricos y adultos. Y entrega de cable al hospital municipal de Chivilcoy para mejorar la infraestructura.
- **Henderson:** donación al Hospital Municipal para la compra de cápsula para traslado de pacientes con Covid.



Personal de la distribuidora durante operativo en zona de Campana.

Asimismo, en el marco del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, Eden fortaleció sus canales para brindar consejos de prevención y facilitar consultas y trámites online, con el fin de que los usuarios puedan gestionar todos los aspectos de su suministro sin moverse de sus hogares.

Por su parte, en lo que respecta al cuidado de la salud y seguridad de sus empleados, Eden desarrolló un protocolo, un autotest y métodos de trabajo seguros para cada función. ■

Iniciativas que ponen en valor la **educación cooperativa**

En 2020 se combinó el concurso de dibujo con el literario destinado al nivel primario y secundario. Las obras son acompañadas de un texto sobre “el cooperativismo en tiempos de aislamiento”.

La cooperativa eléctrica de Salto trabajó a lo largo de los años en acciones y programas con el objetivo de fomentar la educación cooperativa. Estas iniciativas lograron gran receptividad y alcanzaron excelentes resultados ya que la población participó y mostró su espíritu solidario.

Principales programas y acciones realizadas:

- **Ecocoop Papel:** se recolecta papel, se recicla y lo recaudado se distribuye en instituciones locales. En 2019 fueron beneficiadas más de 20.
- **Ecocoop Tapitas:** se reciben en un contenedor en la cooperativa y se envían al Hospital Garrahan. Se realizan más de 10 envíos al año.
- **Capacitación en energías renovables:** consiste en visitas al patio solar instalado con el apoyo del Freba-Proinged en la Escuela N°13 Cnel. Isleño. Más de 100 alumnos fueron capacitados en 2019.
- **Por más sonrisas:** la cooperativa articuló acciones con sociedades de fomento de los barrios de la ciudad, con motivo del Día del Niño.
- **Concurso de dibujo:** está orientado al nivel primario con temáticas de educación cooperativa, cuidado del medio ambiente y seguridad eléctrica.



Concurso literario llevado a cabo por la Cooperativa Eléctrica de Salto.

- **Concurso literario:** está destinado al nivel secundario con temas que abordan el cooperativismo. Los cuentos ganadores son editados y distribuidos en todas las escuelas y bibliotecas del partido.

Debido a la pandemia este año la cooperativa unificó ambos concursos. Se trata de un concurso de dibujo y literario donde la obra es acompañada de un texto sobre “El Cooperativismo en tiempos de aislamiento” que reflexiona acerca de la importancia de los valores y principios cooperativos. Se considera que el dibujo es una fuente de canalización, expresión y aprendizaje y, por este motivo, ya se han recibido más de 200 presentaciones. ■

La distribuidora sumó funciones a su **Oficina Virtual**

Los usuarios pueden realizar trámites de manera fácil y rápida todos los días del año.

Con el objetivo de brindar más y mejores servicios a sus usuarios y colaborar con las recomendaciones sanitarias respecto al Covid-19, la Usina de Tandil dispuso la posibilidad de la realización de trámites a través de su Oficina Virtual en www.usinatandil.com.ar o en la App.

Los usuarios pueden realizar todas las gestiones de manera fácil desde cualquier computadora o dispositivo móvil.

En la Oficina Virtual, además de descargar facturas, realizar pagos online y consultar el estado de deuda, ahora se puede solicitar la conexión y desconexión del servicio (residencial o comercial de pequeña demanda) y cambio de titularidad del suministro.

Otra de las opciones que brinda la plataforma es la de la verificación de lectura del medidor, como respuesta a aquellos usuarios que puedan tener dudas con la toma de estado.

LOS USUARIOS APRUEBAN EL DESEMPEÑO DE LA EMPRESA

La Usina realizó una encuesta donde determinó que el 94 % de los clientes está satisfecho con la calidad del servicio que brinda. Entre los máximos atributos de calidad de servicio los usuarios destacaron el suministro de energía sin interrupción, la rápida restitución del servicio y la calidad de atención al usuario. Otro de los indicadores marcó que el 88,7% de los consultados calificó a la compañía como “ágil y moderna” y que el 87,7% indicó que es una empresa en la cual se puede confiar. ■



La Usina de Tandil sumó la posibilidad de gestionar la conexión del servicio en la Oficina Virtual