



Comunicación de Progreso N° 4 (Pacto Mundial)

Compañía Energética del Tolima S.A. E.S.P.
“ENERTOLIMA”

Energía del Tolima para Colombia

Año 2010



ENERTOLIMA



Ibagué, Colombia 6 de marzo de 2012

Señores
GLOBAL COMPACT
Organización de la Naciones Unidas

Respetados señores:

Como Gerente General de la Compañía Energética del Tolima, Enertolima S.A. E.S.P., es grato compartir con ustedes el cuarto ejercicio de Comunicación de Progreso, en el que hemos buscado resumir las acciones que bajo el mayor compromiso de cada uno de los miembros de nuestra compañía, se emprenden en procura de la generación de valor y bienestar, como base fundamental de nuestro programa de responsabilidad social empresarial.

Estamos seguros que bajo las directrices y cumplimiento de los principios en las áreas de Derechos Humanos, Derechos Laborales Protección al Medio Ambiente y la Lucha Anticorrupción, estamos aportando a una mejor sociedad; objetivo que no hubiésemos logrado sin el apoyo incondicional de nuestros grupos de interés (colaboradores, accionistas, empresas públicas y privadas, proveedores, clientes y comunidad en general).

Hoy ratificamos nuestra disposición y compromiso para el desarrollo de la presente iniciativa y estaremos prestos para atender los deberes que esta labor requiera.

Cordialmente,

JOHN JAIR TORO RÍOS
Gerente General



ENERTOLIMA



Perfil de la Organización



ENERTOLIMA opera la red de distribución y comercializa la energía eléctrica en los 47 Municipios del Tolima. Fue creada en agosto de 2003 como propiedad estatal y privatizada en 2006. En el año 2010, se conectaron a la red 11.863 nuevos clientes, alcanzando 380.289 usuarios al mes de diciembre.

De ahí que el compromiso social de la compañía haya trascendido y llegado a cada rincón del departamento, brindando además de la distribución y comercialización de energía eléctrica, servicios complementarios que contribuyen a la calidad de vida y elevan los niveles de satisfacción y permanencia de nuestros usuarios.

Enertolima direcciona sus actividades según lo dispuesto en la guía ISO 26000 de RSE, los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y los Diez principios del Pacto Mundial (PM), alineando sus estrategias y operaciones a fin de contribuir con el desarrollo de la región tolimensa.



En ENERTOLIMA tenemos una visión de futuro y de responsabilidad, orientada a crear valor, a contribuir al crecimiento económico de la región, a generar empleo, a cuidar el medio ambiente y a mejorar la calidad de vida de la comunidad, nuestros clientes, colaboradores, proveedores, accionistas y empresas públicas y privadas de la región.



Sistema integral de gestión HSEQ



Con el fin de asegurar altos niveles de calidad en todos nuestros procesos y de garantizar la seguridad y salud ocupacional de nuestros colaboradores, continuamos desarrollando actividades encaminadas al logro de estos objetivos, lo cual se ve reflejado en el mantenimiento de nuestras certificaciones bajo las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 en los procesos de distribución, comercialización de energía eléctrica y servicios de valor agregado para nuestros clientes.

Durante el mes de octubre de 2010, se llevó a cabo la auditoría de seguimiento para el sistema de calidad y de recertificación al sistema de seguridad y salud ocupacional, por parte de la firma Bureau Veritas Certification, en donde se obtuvieron resultados positivos.

Planeación Estratégica

Conscientes del logro obtenido frente a nuestra visión definida en años anteriores, se identificó la necesidad de fortalecer la estrategia de la compañía y así estar preparados para enfrentar nuevos desafíos del mercado y los cambios del entorno, fijando nuevos y exigentes retos para ENERTOLIMA.

Tras un ejercicio interdisciplinario y la consulta a expertos del sector, se consolidó el Plan Estratégico de la compañía para el periodo 2011-2015, en donde ENERTOLIMA opta por incluir metas retadoras a través del mega-objetivo, mini-megas y orientadores estratégicos, generando un modelo innovador, práctico y claro.





ENERTOLIMA



Misión

Somos Energía que crece, genera valor y contribuye a la calidad de vida de la comunidad y nuestros clientes, colaboradores, proveedores y accionistas.

Minimegas

Orientadores





Nuestras premisas

- ✿ Fortalecer el sistema de gestión a fin de conseguir una mejora continua en el programa de RSE.
- ✿ Dar cumplimiento a la legislación y compromisos de orden mundial, tales como el Pacto Mundial, indicadores GRI, los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la Guía ISO 26000 de RSE.
- ✿ Ofrecer a los clientes un servicio de calidad.
- ✿ Cumplir con las obligaciones Estatales.
- ✿ Respeto por los Derechos Humanos
- ✿ Desarrollo de prácticas en beneficio del medio ambiente
- ✿ Asesorar a los proveedores, para que su gestión sea socialmente responsable, establecer relaciones mutuamente beneficiosas, libres, respetuosas y honestas.
- ✿ Prácticas de buen gobierno
- ✿ Mantener canales de comunicación, con criterios de transparencia, fomentando un diálogo abierto con los grupos de interés, a cuya disposición se pone este comunicado.
- ✿ Sensibilizar a la sociedad respecto del uso racional de energía (URE), uso racional de agua (URA), reciclaje, prevención de los riesgos eléctricos y disminución del calentamiento global, impulsando un sistema de mejora continua de la gestión medioambiental.





Grupos de interés

En el marco del programa de Responsabilidad Social Empresarial, la Compañía día tras día robustece el relacionamiento con sus grupos de interés, los cuales concibe como actores indispensables de la RSE y las interrelaciones que se dan entre todos ellos. Para tal fin la compañía identifica e interactúa con sus grupos de interés: colaboradores, proveedores, accionistas, clientes, comunidad y entidades públicas y privadas, desde diferentes premisas enfocadas en la sostenibilidad del negocio y el desarrollo de la región.



Colaboradores: Son todos los trabajadores de la compañía, quienes con su talento, compromiso, liderazgo y responsabilidad garantizan el crecimiento y la competitividad del negocio.

Proveedores: Son aquellas personas naturales o jurídicas que suministran bienes y servicios para el funcionamiento de ENERTOLIMA.

Entidades Públicas: son aquellas entidades que pertenecen al Estado, tienen personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propios. Se crean mediante un decreto del Ejecutivo, para la realización de actividades mercantiles, industriales y cualquier otra actividad conforme a su denominación y forma jurídica. **Empresas privadas:** Son empresas en que la propiedad del capital, la gestión, la toma de decisiones, y el control de la misma son ejercidos por agentes económicos privados.

Accionistas: Inversionistas privados que definen el rumbo de la organización y reciben de ella sus dividendos.

Clientes: Beneficiarios del servicio público y entidades clientes de las compañías que efectúan actividades complementarias.

Comunidad: Grupos humanos influenciados por las actividades y servicios de la compañía.



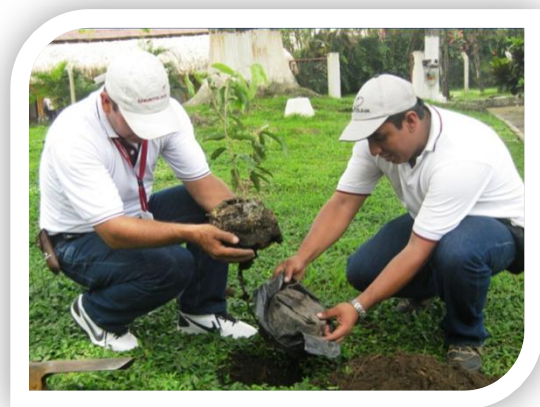
Recurso Humano

Para el año 2010 Enertolima cuenta con un recurso humano de 1377 personas, de los cuales 95 están contratados directamente con la empresa y 1282 a través de procesos tercerizados con proveedores. La Compañía cuenta con un proceso completo de recursos humanos desde la identificación de la necesidad, identificación de competencias requeridas, valoración del cargo, contratación, inducción, capacitación, evaluación de desempeño, encuesta de clima organizacional, determinación de necesidades de formación y seguimiento.

Enertolima para la selección de su personal no involucra restricciones por discapacidad, actualmente contamos con personal en condición de discapacidad, operando en el área de distribución y en el proceso de atención al cliente

Ejecutamos planes de bienestar de manera permanente, orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los colaboradores, el mejoramiento de su nivel de vida y el de sus familias.





Prácticas con relación a lo propuesto por el Pacto Mundial

Enertolima comprometida con el respeto y promoción de los diez principios universales del PACTO GLOBAL, enfocando sus esfuerzos y estrategias hacia la legitimación social de su actividad empresarial. A continuación los diez principios que día a día se vienen incorporando dentro de las actividades empresariales de la compañía:

DERECHOS HUMANOS

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

ESTANDARES LABORALES

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

MEDIO AMBIENTE

Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

ANTICORRUPCIÓN

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



Gobierno Corporativo

Estos son algunos de los mecanismos con los que cuenta Enertolima para regular las actuaciones de los miembros no sólo en la alta dirección sino en toda la Compañía, respecto a su conducta ética.

Con el fin de evidenciar el cumplimiento e interiorización de los valores y principios éticos, realiza auditorías a todos los proveedores lideradas desde la oficina de talento humano, adicionalmente se cuenta con la oficina de servicio al cliente la cual se encarga de sensibilizar a los proveedores y colaboradores en la interiorización de los valores corporativos con el proyecto Cultura del Servicio.



Mecanismo	Descripción
Código de ética o conducta^{li}	Documento en el que se recopilan valores y principios, conducta e información de Enertolima como empresa socialmente responsable, garantizando de esta manera el respeto a los derechos, la empresa y sus grupos de interés, como también la adecuada administración y el conocimiento público de su gestión.
Línea ética	Línea denominada cuentelealgerente@enertolima.com , la cual tiene como fin que los empleados de la Compañía tanto directos como por proveedor cuenten con un contacto directo con la gerencia general, en este correo se tiene la opción de dar a conocer ideas, mejora en los procesos, solicitud de formación, denuncias e irregularidades laborales. Cada 3 meses se hacen reconocimientos a las personas que utilizan la herramienta y se exponen las mejores ideas ante las áreas para su posible implementación.
Comité de ética/convivencia	Para el año 2010 se crea el Comité de Convivencia Laboral, con el fin de contribuir con mecanismos para la prevención y solución de situaciones que se presenten en cuanto a vulneración a los derechos u omisión al respeto de los mismos. Buscando asegurar el trabajo en condiciones dignas y justas, protegiendo la intimidad, la honra y salud mental. Promoviendo así un buen ambiente laboral.
Manual de comunicaciones en situaciones de crisis	Tiene como objetivo establecer las líneas estratégicas básicas y los protocolos de actuación necesarios para dar respuesta a las necesidades de comunicación que surgen en una situación que se convierte o puede convertirse en una crisis. Con el fin de reducir y/o evitar de manera oportuna y efectiva el posible impacto negativo que ésta pueda generar en su reputación.



Transparencia en relaciones comerciales

- ✿ Auditoria Interna:
- ✿ Cultura de Autocontrol:
- ✿ Auditorias integrales
- ✿ Revisoría fiscal
- ✿ Comité de Gerencia y Comité directivo
- ✿ Junta directiva
- ✿ Las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) son unos de los orientadores base que apoyan la ejecución de la estrategia. Por lo cual, constantemente se trabaja en el desarrollo de proyectos y actividades, que generen las herramientas necesarias a los colaboradores y proveedores para reportar la información veraz y oportuna, a los directivos y accionistas la toma de decisiones, y a los clientes, los medios y servicios apropiados para mejorar su satisfacción





Derechos Humanos

Enertolima, como empresa socialmente responsable y consiente de que las personas por su simple condición humana tienen el derecho de tener una vida digna, vivir en condiciones que les permita crear una relación integrada entre persona y sociedad, da a conocer a sus grupos de interés los derechos humanos y trabaja constantemente por que estos sean cumplidos dentro y fuera de la Compañía.

A través del proyecto **Energizando mis Derechos** se ejecutan actividades de sensibilización para el cliente interno y externo, en donde se promueve el conocimiento de cada uno de los derechos, así como la manera de ejercerlos libre y responsablemente, buscando que no sean vulnerados en ningún espacio o actividad de la vida diaria.



Celebración día del niñ@ y la recreación



Campaña por los derechos de las mujeres



Marcha contra en maltrato y abuso sexual a la mujer



Día Internacional de los DD-HH



Relacionamiento con la comunidad

Establecer entre Enertolima y los usuarios del servicio de energía eléctrica, una relación cercana y de mutua confianza, basada en el conocimiento claro de los procesos implementados por la compañía, respetando los derechos de la comunidad, concientizándola en los deberes adquiridos y en el uso racional de energía eléctrica, para que en conjunto se logre un bienestar sostenible para las partes y el desarrollo de la región tolimense, es el objetivo que persigue la compañía a través del trabajo constante con las comunidades y sociedad civil.

Hacemos presencia en los 47 municipios del departamento, con actividades orientadas en formación y capacitación, gestión social, brigadas energéticas, proyectos de autosostenibilidad, programas ambientales, entre otros. Es así como la Compañía vela por el bienestar de la comunidad cercana y lejana, desarrollando práctica que benefician directamente a los habitantes de la región.





Brigadas Energéticas

Estrategia de acercamiento a la comunidad con diferentes actividades de trabajo social bajo el esquema de feria energética, con el fin de capacitar a nuestros clientes en temas relacionados con el servicio prestado, a fin de aminorar los impactos negativos y fortalecer los positivos, buscando un gana gana cliente compañía. Lo relevante de esta actividad es su enfoque ambiental todo gira en torno al cuidado y la preservación del medio ambiente en donde vivimos. Los participantes de las diferentes actividades, participan en sorteos, recreación y capacitaciones que les beneficiaran en su diario vivir.

Durante el 2010 se beneficiaron siete municipios, Alvarado, Honda, Chaparral, Venadillo, Villahermosa, Ibagué (B/La Gaviota), y Armero Guayabal. Este proyecto benefició 6,818 personas a través de los diferentes proyectos de gestión social que ofrece la compañía.

Somos más que una empresa de energía, somos desarrollo, servicio y trabajo en equipo.





↙ Gestión Social

Enertolima cuenta con profesionales encargados de coordinar este acercamiento a cada uno de los 47 municipios del Tolima y las 13 comunas de la ciudad de Ibagué, ofreciendo atención a los diferentes grupos de interés, como estrategia de relacionamiento con las comunidades. Esta estrategia nos permite realizar un diagnóstico de las realidades de cada sector y un plan de acción para la atención a estos grupos de interés, efectuar alianzas interinstitucionales, convenios, mesas de trabajo, comités, entre otros, en donde se buscan soluciones de manera conjunta con personalidades representativas de la comunidad (Alcaldes, presidentes de JAC, Diputados, Personeros, Concejales, Vocales de control, Sacerdote), en pro del fortalecimiento de la calidad de vida de los habitantes de la región tolimense.





↴ Iniciativas empresariales de mujeres

Desde el año 2007 Enertolima viene apoyando y trabajando en proyectos de autosostenibilidad orientados a mujeres cabeza de familia, en su mayoría de estratos 1 y 2, quienes son beneficiarias de los programas de la compañía, enfocados en el progreso y promoción de recursos para generar sostenibilidad, lo cual está alineado con los objetivos del desarrollo del milenio y los principios del Pacto Global.



Este grupo de 25 mujeres se capacitan en manejo y preparación de alimentos a base de soya y elaboración de sandalias tipo artesanal, proyecto en el cual la compañía ha aportado con capacitación, acompañamiento y recursos económicos, fomentando así el trabajo independiente, que a mediano plazo mejorará la calidad de vida de los habitantes de nuestra región y principalmente de sus núcleos familiares.





↙ Ayuda Humanitaria

A raíz de las múltiples catástrofes de tipo natural que se han venido presentando durante los últimos años en el país, Enertolima ha hecho especial presencia a través de su adhesión a campañas de ayudas humanitarias, lideradas por la Cruz Roja y la Gobernación del Tolima, con la donación de ropa, alimentos no perecederos, elementos de primeros auxilios, elementos de aseo, entre otros.

En el caso en particular de Honda (Tol), la compañía también apoyó las labores de electrificación total del barrio en el fueron reubicadas estas familias, con los materiales y la mano de obra necesaria para brindar seguridad y mejores condiciones de vida a este nuevo sector, lo que representó una inversión cercana a los 160 millones de pesos.



Ayuda Humanitaria, municipio de Honda



Ayuda Humanitaria, municipio de El Espinal



Donaciones para Haití , apoyo con Cruz Roja



↱ Gestión Ambiental

En Enertolima sentimos y ejercemos la responsabilidad con el medio ambiente en cada una de nuestras operaciones y actividades. Sustentamos nuestra gestión ambiental dentro de la política de gestión integral y seguimos la iniciativa del Pacto Mundial, el cual promueve un enfoque preventivo, fomenta la responsabilidad ambiental y favorece las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



Durante el año 2010 se realizaron diferentes actividades, de las cuales las más destacadas fueron:

GESTIÓN DE RESIDUOS: se entregaron 257.382 Kg de residuos y 10 transformadores con PCB's a la empresa Lito S.A. para su adecuada disposición y se recicló un total de 5.339 Kg/año de papel y cajas recicladas.



CONMEMORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN DÍAS ESPECIALES ALUSIVOS AL MEDIO AMBIENTE: se participó activamente en el día del agua, día de la tierra, día del árbol, día del medio ambiente, día del no carro, campañas permanentes en pro del cuidado del medio ambiente, entre otros.



PROGRAMA “ENERTOLIMA DEJANDO HUELLA”: capacitación e información de forma permanente, por diferentes medios a proveedores y colaboradores sobre temas como reciclaje, uso y disposición de residuos, uso racional y eficiente de energía y uso racional de agua, entre otros.



TRATAMIENTO DE POSTERIA: se realizó el postratamiento de los postes logrando recuperar el 34% de la postería con lo que se evitó la tala de 5.972 árboles.



SEMANA SAF: Salud, Medio Ambiente y Familia: en trabajamos en pro del mejoramiento continuo de las condiciones de salud de los colaboradores y proveedores y compartimos buenas prácticas ambientales, razón por la cual en Agosto del 2010 se realizó con éxito la cuarta semana SAF.



CAMPAÑA PEDAGÓGICA: capacitaciones para la comunidad en Uso Racional y Eficiente de Energía – URE, Uso Racional de Agua – URA y reciclaje.



MANEJO DE RESIDUOS VEGETALES PRODUCTO DE DESPEJES DE RED DE DISTRIBUCIÓN LOCAL: se cuenta con cuadrillas especializadas en trabajo de arboricultura, para la ejecución de procesos de corte y eliminación de ramas. Todos los residuos previamente tratados, son almacenados en un móvil tipo furgón, en donde son transportados a los sitios de acopio.

En algunos casos, en especial en el área rural, en donde la comunidad desarrolla aprovechamiento de este recurso, se firma acta de disposición de residuos vegetales en sitio. En donde el dueño del predio asegura mediante compromiso el uso del material.

Hemos realizado acuerdos, con diferentes viveros, con quienes se firma mediante acta el compromiso a dar buen recaudo de este material, se especifica el tipo de tratamiento a desarrollar, por lo general es la Producción de Abono Orgánico del tipo Bocashi, Compost, y Lombricompost.

PROGRAMA DE USO RACIONAL DE AGUA - URA:

Para el año 2010 se registraron ahorros significativos en cuanto a agua, lo cual redundo en cuidado del medio ambiente y ahorro económico.

Año	Promedio de consumo agua (m3) por trabajador directo
2008	20,72 m3 / persona
2009	22,8 m3/persona
2010	20,40 m3/persona
Meta para el 2011	19,00 m3/persona
TOTAL	82,92

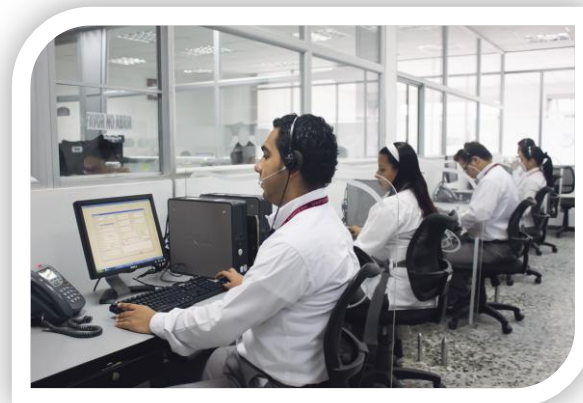


Año	Promedio de consumo de energía (KWh) por trabajador directo
2008	1.747.431
2009	2.185.859
2010	2.086.902
Meta para el 2011	1.950.350
TOTAL	7.970.542

PROGRAMA DE USO RACIONAL Y EFICIENTE DE ENERGÍA – URE: para el año 2010 se registraron disminuciones significativas que refuerzan y demuestran el espíritu y actitud constante de ahorro energético a nivel interno.

ESTRATEGÍA DE CAMBIO CLIMATICO: en la remodelación del edificio administrativo se instaló iluminación LED, lo que permitió eliminar las lámparas fluorescentes y de mercurio que son contaminantes, e incorporar esta tecnología que contribuye en el uso eficiente de este recurso.

Dispositivos para el uso racional de agua, adicionalmente la herramienta tecnológica adquirida para el uso eficiente del papel y el manejo la documentación electrónicamente.



Promover el uso racional de agua y energía es responsabilidad social empresarial, y esto se traduce en vida, preservación del medio ambiente y economía para nuestros clientes.

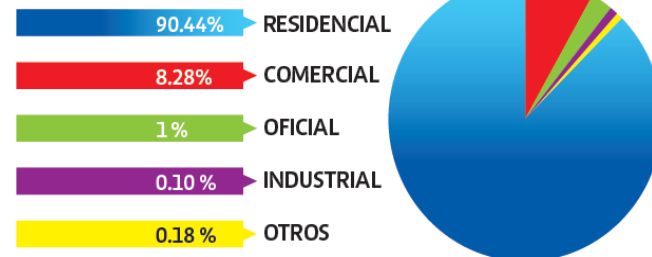


Gestión Comercial

Nuestra participación en la comercialización de energía, en el mercado del Tolima fue del 81%, representando un crecimiento de 9 puntos porcentuales, motivado principalmente por el aumento del 105.7% de las ventas del mercado no regulado.

Este crecimiento nos motiva a seguir prestando un servicio de alta calidad y a mejorar nuestro portafolio de servicios complementarios que ofrece bienestar a las familias tolimenses.

COMPOSICIÓN DEL MERCADO



Compras de Energía

En el 2010 **ENERTOLIMA** compró 1.651 GWh por valor de \$ 206.420 millones, esta energía fue destinada el 53% al mercado regulado; el 38% a intermediación y el 9% a clientes no regulados y alumbrado público.

Durante el 2010, las tarifas para el mercado regulado crecieron un 10,26% respecto a las del año 2009, debido a las condiciones del mercado.

Debido a lo anterior ENERTOLIMA, buscando disminuir el impacto en las tarifas hacia los clientes, durante el periodo de marzo a septiembre del 2010, dio aplicación a una opción tarifaria que permitió trasladar el crecimiento de una manera gradual. Esta opción se aplicó hasta que las tarifas volvieron a retomar una senda estable y no representaran una mayor afectación a los usuarios.



Facturación a Clientes



Con el fin de mejorar el proceso de atención a nuestros clientes y facilitarles el pago de la factura de manera ágil y oportuna, a diciembre de 2010 contamos con 9 Centros de Atención Inmediata-CAICES permanentes, 5 semipermanentes y 35 no permanentes en diferentes municipios, una red de bancos aliados, convenios con diferentes entidades y diferentes medios electrónicos en los cuales se puede cancelar la factura.

En el 2010 la energía facturada, fue de 800,3 GWh, de los cuales el 89% correspondió al mercado regulado y el 11% al mercado no regulado.



El valor facturado por energía fue de \$280.497 millones, con un incremento del 13% frente a lo facturado en 2009, del cual el 46% obedeció al aumento en el consumo.

La facturación total en el año 2010 presentó un crecimiento de \$90.140 millones, es decir un 28,5% más respecto a lo facturado en 2009, explicado principalmente por las ventas de energía en bloque (Intermediación).

El recaudo total y el recaudo de energía se afectaron en el 1,1% y 1,37% respectivamente en comparación a lo registrado en el 2009; no obstante se obtuvo un recaudo total del 97,41% y un recaudo de energía acumulado del 99,73%, que garantiza los niveles de liquidez que requiere la operación de la empresa.



Grandes Clientes

ENERTOLIMA, consciente de la necesidad de progreso y desarrollo de la región, apoya a la pequeña y mediana industria ofreciéndoles opciones para la adquisición y mejor aprovechamiento del servicio de energía eléctrica.

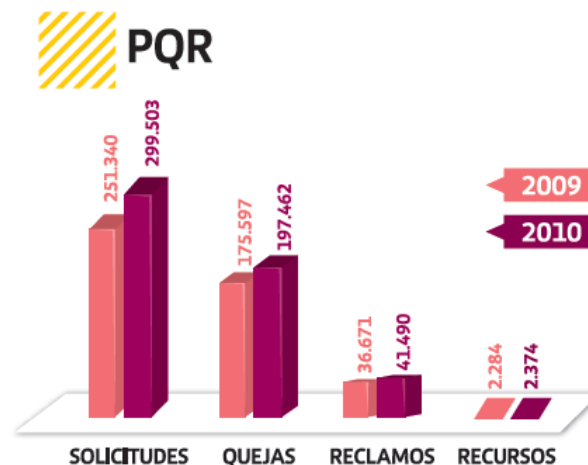
Atendemos un total de 757 grandes clientes, de los cuales 698 clientes pertenecen al mercado regulado y 59 clientes al mercado no regulado.



Atención al Cliente

Gracias a la efectividad y uso masivo de nuestros medios de contacto, atendimos 540.829 acercamientos, de los cuales el 55,37% obedeció a solicitudes cuyas causales más representativas correspondieron a solicitudes de crédito y copias de la factura. El 44,63% restante correspondió a las quejas, reclamos y recursos.

Del total de PQR's el 54% se reportaron a través de nuestras líneas telefónicas de atención al cliente, 40% de manera verbal, 5% mediante escritos y 1% vía correo electrónico.





Calidad y continuidad de la prestación del servicio

En **ENERTOLIMA** nuestra prioridad es garantizar la calidad, continuidad y cobertura en la prestación del servicio de energía eléctrica, teniendo en cuenta que de esta depende en gran parte el crecimiento económico, el progreso social y el bienestar humano de la región.

En el 2010 se desarrollaron proyectos técnicos relevantes junto con actividades plasmadas dentro de nuestro plan de mantenimiento establecido de acuerdo con las necesidades del sistema.

Realizamos 80.356 actividades distribuidas entre mantenimientos preventivos y correctivos. Entre los hechos más relevantes se destacan:

Reposición de 6.625 postes de diferentes características, con una inversión de \$ 9.800 millones.

Renovación del parque de transformación en un 8,28% equivalente a 1.380 transformadores de distribución, con una inversión de \$3.400 millones.

Continuidad del proyecto de recuperación de postería de madera a través de un tratamiento especial que alarga su vida útil hasta por 10 años. Recuperamos durante el año 2010 un total de 5.972 postes, con una inversión de \$1.293 millones.





Planeación del Sistema Eléctrico

En **ENERTOLIMA**, hemos venido ejecutando las inversiones necesarias para garantizar la cobertura de la demanda en el mediano y largo plazo, así como el sostenimiento de la confiabilidad del sistema, de acuerdo a nuestro plan de expansión 2009-2022. En el año 2010 se ejecutaron inversiones por valor de \$23.714 millones representadas de la siguiente manera:



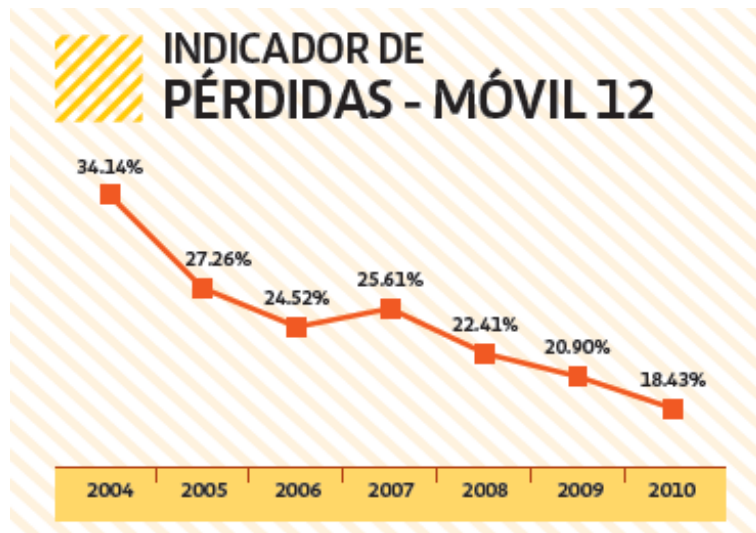
- ✿ Ampliación de capacidad instalada subestación Mirolindo
3 x 50 MVA 230/115 kV
- ✿ Ampliación de subestación Tuluní – 15 MVA – 115/34.5 kV
- ✿ Línea 34.5 kV Flandes – KAPPA
- ✿ Línea 34,5 kV KAPPA – Espinal
- ✿ Línea 34,5 kV Flandes – Carmen
- ✿ Remodelación de los circuitos 2 y 5 a 13,2 kV de la subestación Espinal
- ✿ Remodelación de los circuitos 1 y 2 a 13.2 kV de la subestación Melgar
- ✿ Reconectores y telecontrol
- ✿ Celdas de media tensión para la subestación Cajamarca
- ✿ Construcción del circuito 4 a 13.2 kV de la subestación vergel
- ✿ Otros proyectos



Disciplina de Mercado

En aras de continuar prestando un servicio confiable y seguro, nuestro proyecto de recuperación de energía se ha encargado de asegurar que el estado de conexión de los usuarios a la red cumpla con todas las especificaciones de la norma técnica.

Al cierre del año 2010, se registra una disminución de pérdidas de energía en magnitud de 19 GWh. El promedio móvil de pérdidas comerciales disminuyó 2,46 puntos porcentuales, pasando de 20,89% en 2009 a 18,43% en 2010.



Los resultados obtenidos se alcanzaron trabajando en revisiones de control y reducción, cambio de medidores por avance tecnológico, detección y cambio de medidores y acometidas intervenidas, instalación de medida en clientes en servicio directo, normalización de instalaciones eléctricas, instalación y adecuación de macromedición, remodelación de redes y la interacción continua usuario – empresa.

Todas las actividades operativas y que generan un impacto sobre el usuario, se complementan con labores de capacitación con personal de trabajo comunitario; así mismo se realizaron campañas de uso legal y racional de la energía, conocimiento de procedimientos de revisiones, normalizaciones y deberes y derechos de los clientes y de la Compañía.



Tecnología de información y comunicaciones

Hemos enfocado nuestros esfuerzos en desarrollar proyectos y actividades, que generen las herramientas necesarias para la toma oportuna de decisiones y a nuestros clientes los medios y servicios apropiados para mejorar su satisfacción. Los aspectos que más destacamos en la gestión durante el 2010 son los siguientes:

Desarrollo e implementación de sistema integrado de aplicaciones para el sector eléctrico (SISE).

Modernización tecnológica sede principal y data center.

Desarrollo e implementación portal de proveedores.

Integración gobierno corporativo de TI ENERTOLIMA-EEP.

Se realizó la integración del proceso de tecnologías de información y comunicaciones de **ENERTOLIMA** y EEP en busca de implementar las mejores prácticas, el gobierno corporativo de TI y el aprovechamiento de economías de escala. Dentro de las actividades adelantadas están la implementación de un convenio para el outsourcing integral del proceso de TI, la integración de infraestructura tecnológica y sistemas de información comercial y ERP de las 2 compañías.

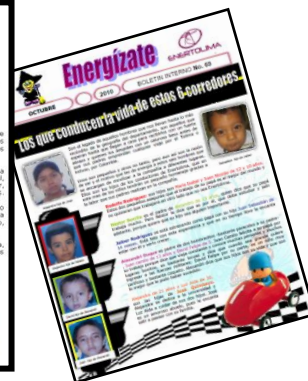




Comunicación Organizacional

En Enertolima continuamos el proceso de consolidación de la gestión de comunicación hacia los grupos de interés, a través de los diferentes medios. El valor de la comunicación abierta y oportuna permitió que la Compañía fortaleciera su imagen.

Se han venido potencializando los canales a través de mayor cobertura y la identificación de medios con mejor audiencia, según estudios ECAR Y EGM, adicionalmente a nivel regional se fortaleció la comunicación de los demás municipios diferentes a Ibagué, identificando emisoras y canales de televisión locales, lo cual generó mayor acercamiento y difusión de las diversas noticias de la compañía.





Tal como se describe en nuestra estrategia, la responsabilidad social empresarial se definió en **ENERTOLIMA** como uno de los orientadores principales dentro del desarrollo de todas nuestras actividades. Por esta razón, aportar valor social, económico y ambiental a nuestros grupos de interés se convirtió en uno de nuestros objetivos corporativos más significativos.

En el año 2010, se crea la Dirección de Comunicaciones y Responsabilidad Social, como respuesta al compromiso de la compañía con los clientes, la comunidad, los colaboradores, proveedores y accionistas. Del mismo modo se reitera la responsabilidad de ENERTOLIMA como miembro del Pacto Global, Cámara de Comunicaciones y Responsabilidad Social de Andesco y del comité de responsabilidad Social del COCIER.

Como resultado de nuestra gestión en materia de RSE, obtuvimos por parte de ANDESCO en el 2010 el reconocimiento como una de las cinco mejores empresas grandes de servicios públicos del país que mejor trabajan en responsabilidad social empresarial, logrando ser destacada dentro del entorno de mercado.





Alcance del informe de RSE

ENERTOLIMA con la publicación del cuarto comunicado de progreso (COP) por sus siglas en inglés, comparte a todos los grupos de interés las prácticas, acciones y logros ejecutados, para aportar a la sostenibilidad del entorno en el cual la compañía desarrolla sus actividades.

Este informe se presenta teniendo en cuenta la triada de la sostenibilidad: desarrollo social, protección ambiental, y crecimiento económico, describiendo los resultados que en cada uno de ellos hace ENERTOLIMA a sus grupos de interés, para facilitar condiciones de permanencia en el largo plazo en beneficio de las generaciones futuras.

El reporte contiene las acciones realizadas en cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Los datos y la información están soportados en los sistemas de información operativos y estratégicos en los diferentes procesos de la Empresa, lo que permite su trazabilidad y auditabilidad.

Si se requiere información adicional o si desea enviar comentarios y/o sugerencias relacionadas con este informe, se pueden contactar con María Liliana Viña Labrador, profesional de responsabilidad social empresarial al correo liliana.vina@enertolima.com o al teléfono (8) 2666694 extensión 413.

*Energía que nos
Mueve...*