

Ibagué, Colombia, diciembre de 2008

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 nuestro primer 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 organización, se emprenden en procura de la generación de valor y bienestar para todos nuestros grupos de interés, como base fundamental de nuestro proyecto de responsabilidad social empresarial.

Estamos plenamente convencidos y comprometidos con el respeto y promoción de los diez principios universales del PACTO GLOBAL, y en ese sentido, "hemos alineado nuestras estrategias y operaciones para su cumplimiento, con el fin contribuir a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente que fomente una sociedad mas próspera y de esta manera, nos hemos encaminado hacia la legitimación social de nuestra actividad empresarial".

Ratificamos nuestra disposición y apoyo para el desarrollo de esta iniciativa y estaremos prestos para atender los deberes que esta labor requiera.

Cordialmente,



**JHON JAIR TORO RIOS**  
Gerente General

**ENERTOLIMA**  
***“NOS MUEVE NUESTRO COMPROMISO SOCIAL  
EMPRESARIAL”***

**Comunicación De Progreso  
(Pacto Global)**

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE ENERTOLIMA**

Desarrollar una gestión socialmente responsable hace parte de la cultura de Enertolima. Dando respuesta a este propósito la dirección general ha desarrollado y establecido la política de Responsabilidad Social, entendiendo como tal el conjunto de directrices y objetivos generales que guían las actuaciones de ENERTOLIMA en relación con su responsabilidad hacia sus grupos de interés, comprometiéndose de esta manera al cambio y a la mejora continua.

**Nuestras premisas:**

1. Fortalecer el sistema de gestión que permita conseguir una mejora continua de la responsabilidad social.
2. Dar cumplimiento a la legislación Nacional.
3. Respetar ante sus empleados, la igualdad de oportunidades, de trato, su privacidad, su libertad de opinión, garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable, la formación necesaria, la estabilidad laboral, una retribución justa, así como una salud física y psicológica adecuada.
4. Ofrecer a los clientes un servicio de calidad.
5. Asesorar a sus proveedores, para que su gestión sea socialmente responsable, establecer relaciones mutuamente beneficiosas, libres, respetuosas y honestas.
6. Realizar prácticas de competencia transparente y no difundir información tendenciosa de sus competidores.
7. Cumplir con sus obligaciones con el Estado.
8. Mantener un canal de comunicación social con criterios de transparencia, fomentando un dialogo abierto con las partes interesadas, a cuya disposición se pone esta política.
9. Sensibilizar la sociedad respecto del uso racional de energía (URE), la prevención de los riesgos eléctricos y el calentamiento

global, impulsando un sistema de mejora continua de su gestión medioambiental.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL

ENERTOLIMA, asume su responsabilidad social en todos sus objetivos por tal motivo se ha adherido al Pacto Mundial de la ONU, el cual se refiere a:

- ✎ La manera en que las empresas no deben perder de vista los principios de los Derechos Humanos en la sociedad en la que ejecuta sus acciones.
- ✎ Asegura que sus trabajadores a través de un trato justo den lo mejor de si en todas sus labores.
- ✎ Permite que las empresas revisen sus procesos de intervención.
- ✎ La empresa trabaja para que sus empleados se sientan capaces de aportar su mejor gestión.
- ✎ Que las empresas revisen sus procesos de trabajo atendiendo a las repercusiones medioambientales.

Todo esto significa asumir un compromiso, desarrollar políticas y estrategias, tomar acción y por último informar el progreso, todo esto basado en los 10 principios fundamentales del Pacto Global, los cuales son:

### ✎ DERECHOS HUMANOS

**Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional

**Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de no ser cómplice en abusos de los derechos humanos.

### ✎ CONDICIONES LABORALES

**Principio 3:** Las empresas deben apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.

**Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil.

**Principio 6:** Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

#### **MEDIOAMBIENTE**

**Principio 7:** Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo frente a los desafíos medioambientales

**Principio 8:** Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.

#### **ANTICORRUPCIÓN**

**Principio 10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo el soborno y la extorsión.

En su gestión ética y socialmente responsable, ENERTOLIMA concede una gran importancia al trato justo con todas las partes interesadas relacionadas con su gestión, con el objetivo de mantener su confiabilidad, para tal fin la compañía cuenta con manuales, procedimientos, reglamentos que recogen nuestras normas de actuación con los diferentes grupos de interés.

Nuestra vinculación al pacto global contribuye a la identificación y gestión de los principales riesgos y oportunidades en materia de responsabilidad social.

El despliegue estratégico de ENERTOLIMA contempla unos lineamientos misionales en los cuales se encuentra trabajando para los siguientes cinco (5) años y en los que se establecen los compromisos con cada uno de los grupos de interés:

Lineamiento	Interpretación
Distribuidores y comercializadores de energía eléctrica	Enertolima tiene por objeto principal la comercialización y distribución de energía eléctrica en el departamento del Tolima

Lineamiento	Interpretación
Proveedores de servicios complementarios y adicionales	Enertolima ofrece a sus clientes servicios complementarios y adicionales que generan valor a sus clientes.
Creadores de valor para clientes	Enertolima crea valor para sus clientes al ofrecer servicios de calidad y atención oportuna a sus requerimientos
Creadores de valor para proveedores	Enertolima crea valor al seleccionar en forma transparente a sus proveedores y extender sus sistemas de gestión a sus procesos.
Creadores de valor para colaboradores	Enertolima procura el crecimiento laboral, profesional y personal de los colaboradores bajo el enfoque de una empresa familiarmente responsable.
Creadores de valor para Accionistas	Enertolima realiza las gestiones necesarias para generar la rentabilidad esperada por los accionistas
Contribuyendo con responsabilidad social al crecimiento y desarrollo de todos los lugares donde prestemos nuestros servicios	Enertolima está comprometida con la comunidad tolimense a enseñar del uso responsable de la energía y promover actividades de interés social.

## 1. COLABORADORES:

En respuesta a nuestro compromiso con los colaboradores ENERTOLIMA, adelanta una serie de acciones y actividades que han permitido generar en nuestros colaboradores un clima laboral confortable el cual se mide a través de una encuesta anual que nos evidencia las acciones a seguir para continuar en la mejora y fortalecimiento del mismo para ello en el 2008 se han adelantado las siguientes actividades que buscan el crecimiento laboral, profesional y personal de los colaboradores bajo el enfoque de una empresa familiarmente responsable:

Para ENERTOLIMA la persona constituye el núcleo de las relaciones sociales y de su propia actividad; en consecuencia, dirige toda su actuación al servicio que se presta al beneficiario y a la realización profesional y personal del empleado. Así pues, la entidad se configura en función del ser humano con profundo respeto tanto a su dignidad como a su libertad.

Se pretende crear valor para el equipo humano favoreciendo el enriquecimiento personal y colectivo, mediante la satisfacción del trabajo bien hecho, con reconocimiento, automotivación y formación permanente.

ENERTOLIMA proporciona acceso a la salud, la educación y la vivienda básica para los trabajadores y sus familias a través de los diferentes programas como: Seguridad social, administración de riesgos profesionales, caja de compensación familiar y oportunidad de capacitación en temas relacionados con el área de desempeño, además los trabajadores cuentan con permisos especiales para llevar a cabo sus estudios.

ENERTOLIMA comprometida con la seguridad y salud de sus colaboradores, realizó las gestiones para certificarse en OSHAS 18001;1999, con la que se adoptaron manuales, programas, procedimientos en busca de ofrecer las condiciones de seguridad y salud adecuadas para sus colaboradores adicionalmente fortalecer la cultura del autocuidado en ellos, este sistema involucra igualmente a nuestros proveedores, para la medición de la salud y seguridad, se emplean los siguientes Indicadores:

- Promedio de índice de frecuencia de accidentes de trabajo
- Promedio índice de severidad de accidentes de trabajo
- Índice de lesiones incapacitantes
- Cumplimiento del Programa de Salud Ocupacional
- Promedio de la tasa de incidencia global de Enfermedades Profesionales y Comunes.
- Cumplimiento de las actividades del COPASO
- Elaboración de planes de acción (De acuerdo con las auditorias internas y externas, las cuales buscan mejorar los niveles de responsabilidad que todos los colaboradores deben tener frente al mantenimiento del sistemas de seguridad y salud ocupacional)
- Cumplimiento del Programa de Inspección de Seguridad.
- Reporte de Investigación de Accidentes y casi-Accidentes.
- Medición de la Gestión en Salud Ocupacional (Se aplica una encuesta anualmente, para revisar los conocimientos de cada uno de los colaboradores en temas de salud ocupacional).

El seguimiento a los mismos se realiza de forma mensual para ello utilizamos el software suit vision empresarial donde el incumplimiento de algunas de las metas establecidas da origen al levantamiento de no conformidades de acuerdo a nuestro sistema de gestión de calidad, lo que origina un plan de acción al que se le realiza seguimiento por el área respectiva.

A partir de los pilares de la planeación de la compañía como son la misión, la visión, la política y el mapa estratégico, con el fin de suministrar y mantener un personal altamente calificado y motivado para cumplir con los niveles de gestión y competitividad, el plan de formación se realiza con base a las evaluaciones de desempeño, las pruebas psicotécnicas de ingreso y el perfil de competencias laborales donde se determina que conocimientos posee la persona y que conocimientos le hacen falta para desempeñarse adecuadamente en su cargo. (Este diagnóstico se refuerza con entrevistas con el jefe inmediato, la Gerencia de área o Gerencia General).

A través de la evaluación de desempeño se puede realizar una adecuada supervisión de los colaboradores ya que está diseñada para medir los aspectos consignados en el perfil laboral de cada cargo y definir cuales son las estrategias de capacitación y entrenamiento necesarias para la más correcta adecuación persona-puesto. De igual forma se tienen definidas competencias conductuales o de gestión para que los subordinados, los pares y los jefes puedan evaluar el desempeño por competencias mediante el método de 360°, estas competencias son: Empowerment, trabajo en equipo, desarrollo de personas, modalidad de contacto, adaptabilidad al cambio, entre otras. Se desarrolló dentro de la compañía un software para realizar la valoración de una forma interactiva y apoyada en las tecnologías existentes.

Actualmente la Compañía cuenta con 91 colaboradores, de los cuales 83 son de la región, la compañía cuenta en la actualidad con procedimientos en recursos humanos que buscan la transparencia en la selección y contratación del personal, no permitiendo el ingreso de menores de edad, igualmente no se realiza discriminación de sexo, prima el perfil y competencias para el desempeño del cargo, a continuación se enseña la composición en genero y edad.

CARGO TIPO	MASCULINO	FEMENINO
GERENTE	4	2
DIRECTOR	5	6
GESTOR	20	16
SUPERVISOR	5	0
PROFESIONAL	7	9
AUXILIAR	4	8
ASISTENTE	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>46</b>

EDAD	MASCULINO	FEMENINO
18-25	3	5
26-35	27	27
36-45	11	14
46-55	4	0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>46</b>

ENERTOLIMA desarrolla diversas actividades con el fin de fomentar la integración, bienestar y unión familiar con sus colaboradores entre otras actividades desarrolla:

- Día de la familia
- Celebración día de la secretaria
- Fiesta de fin de año
- Capacitación hijos de colaboradores
- Días de descanso en época navideña para todos los colaboradores
- Fiesta empresarial en junio

ENERTOLIMA fomenta la gestión del talento, la participación y el reconocimiento de las buenas ideas de los colaboradores en temas relacionados con la mejora continua. Esta gestión se difunde a través de diferentes canales de comunicación y posteriormente se premian las ideas que se van a materializar.

ENERTOLIMA al adherirse al Pacto Mundial de la ONU en el año 2006, ha quedado obligada al cumplimiento de diez principios. Por lo tanto la gestión de las relaciones humanas se encuadra en el respeto de los derechos humanos y a la libertad de asociación, así como al reconocimiento del derecho a la negociación colectiva, la eliminación de las formas de trabajo forzoso y obligatorio, la abolición del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación.

## 2. PROVEEDORES

La selección de los proveedores de servicios y productos se realiza con base a criterios de calidad, medioambientales, seguridad y salud laboral, económicos y sociales, de manera objetiva, justa e imparcial sin intereses personales, para ello la compañía cuenta con un reglamento interno de contratación de conocimiento público, adicionalmente cuenta



con procedimientos que establecen políticas claras en el momento de contratar.

ENERTOLIMA traslada sus sistemas de gestión a los proveedores en busca de la mejora y crecimiento de los mismos, para ello se apoya en el área responsable quien realiza los seguimientos que le permiten a los proveedores generar acciones para mejorar.

Igualmente la compañía se preocupa por el bienestar y salud del personal de sus proveedores es por ello que al iniciar el año se realiza el cronograma de inspecciones en donde involucramos a los gerentes, directores, gestores, el profesional de seguridad y salud ocupacional e interventoría; con el fin de poder llegar a todos los proveedores de la compañía y revisar las instalaciones locativas y demás aspectos que apoyan el cumplimiento de las actividades de seguridad y salud ocupacional estas se dividen en:

- Inspecciones en Terreno
- Inspecciones Gerenciales
- Inspecciones semestrales a cada proveedor
- Inspecciones permanentes a las cuadrillas de mantenimiento de redes, subestaciones, lecturas, pérdidas.

Para nuestros Grandes Clientes, en materia de Seguridad y Salud Ocupacional brindamos información de gran interés y utilidad a través del boletín CONECTEMONOS.

Para ENERTOLIMA es importante contar con personal capacitado y preparado, es por ello que se realizan campañas de capacitación a todos los proveedores e hijos de los mismos. En el 2008 se llevo a cabo el proyecto de servicio al cliente con el cual se capacito a todo el personal de proveedores en aspectos relacionados con la buena atención y pautas para el buen comportamiento.

Igualmente en las actividades de esparcimiento y diversión se vincula al personal de los proveedores como son la celebración del día de la familia y la fiesta de fin de año.

### **3. CLIENTES:**

Para ENERTOLIMA es importante poder ofrecer a los clientes una excelente calidad de servicio, para ello se han implementado una serie



de procedimientos, acciones, proyectos que han permitido la mejora en la satisfacción de los clientes y la identificación de oportunidades para mejorar. En la actualidad **ENERTOLIMA** cuenta con 11 centros permanentes de atención al cliente denominados (CAICE), y atención personalizada con puntos de atención en fechas especiales con cobertura en los 47 municipios del Departamento, donde se pueden relacionar sus quejas, peticiones y reclamos, Además contamos con las líneas gratuitas : **115** las 24 horas del día con cobertura en todo el departamento, la línea **018000962222** para clientes ubicados en otros departamento y para contactarse desde un celular **0382708100** para llamar desde telefónicos fijos y celulares. Estas acciones buscan que el cliente cuente con medios ágiles y fáciles para comunicarse con la compañía.

En el 2008 se dio inicio al proyecto de servicio al cliente con el que se busca una mejora en la atención y percepción del servicio, hace dos años la compañía participa en la encuesta de satisfacción del cliente realizada por la CIER que nos permite conocer la opinión que tienen los clientes de la compañía, para el 2008 se pudo evidenciar una mejora del 27% respecto al resultado del año anterior, evidenciando que las acciones adelantadas en el año fueron percibidas por los clientes.

Otras formas de mantener informados a los clientes:

**MEDIOS** - ENERTOLIMA para gestionar y mejorar las relaciones con sus clientes, edita una serie de publicaciones cuyo objeto es informar y compartir los temas de interés para los diferentes grupos de interés.

**DIFUSIÓN EN MEDIOS:** A través de convenios con emisoras radiales y de televisión locales en diferentes municipios del Departamento través de radio y televisión, se mantiene informada a la comunidad en general sobre temas tales como anuncio diario de los cortes programados por mantenimiento, proyectos y campañas que adelanta la Compañía.

**RELACIÓN CON LOS PERIODISTAS:** Se atienden directamente inquietudes de los medios de comunicación, procurando dar respuesta inmediata a las mismas ó buscando facilitar la entrevista respectiva con el encargado del tema consultado.

**BOLETINES DE PRENSA:** Se emite semanalmente un boletín de prensa que contienen las noticias de Enertolima que son de interés general para la Comunidad, entre ellos el cronograma de los mantenimientos programados.



**PUBLICACIÓN EN PRENSA:** Semanalmente se publica en medio de circulación regional (Tolima 7 días) los cortes programados por mantenimiento. Mensualmente se publica por el mismo medio las tarifas respectivas que rigen para el valor de kilovatio/hora/mes.

Cuando se desarrollan nuevas inversiones, remodelación de redes, mejoramiento en la infraestructura, nuevas alianzas, entre otras, se publican ediciones especiales con información detallada.

**CUÑAS DE RADIO:** Se emiten mensajes diariamente que permitan a la comunidad tener claridad en los procesos que adelanta la compañía, resaltando siempre la utilización de la línea 115 como alternativa permanente de contacto.

**COMERCIALES DE TV:** Se emiten comerciales en canales de televisión con mensajes orientados a proyectar la imagen de la compañía como una entidad cercana y dispuesta para el cliente.

Adicionalmente se utiliza otro medio para mantener informados a los clientes como es la pagina WEB, donde se encuentra publicada información general y de interés para los clientes, como son sorteos, actividades, reglamento de contratación e información general de la compañía como puntos de atención y recaudo.

La compañía preocupada por sus clientes y con el fin de mejorar la calidad de vida de los mismos, cuenta con un programa llamado "ENETOLIMA mueve tu hogar" con el que se le permite a los clientes adquirir electrodomésticos por medio de la factura diferido a módicas cuotas.

#### **4. ESTADO Y SOCIEDAD:**

**ENERTOLIMA,** cumple con la legislación Nacional y asume las recomendaciones y directrices de los entes de control; para tal fin se establecen controles que verifican el cumplimiento de los requisitos legales y los procedimientos internos, para ello se cuenta con entes como son la Auditoria Interna y Auditoria externa, quienes realizan reportes al comité de auditoria y superintendencia de servicios públicos respectivamente, sus evaluaciones obedecen a un plan de auditoria e involucra toda la compañía. Adicionalmente cuenta con una revisoría fiscal quien realiza reportes a la asamblea de accionistas y emite

reportes por medio de cartas de control a las que se le realizan seguimientos y los respectivos planes de acción.

**ENERTOLIMA** promueve el mantenimiento de unas buenas relaciones con las administraciones municipales y El Estado, potenciando el desarrollo de acuerdos que favorezcan el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes en la región.

## **5. ACCIONISTAS:**

ENERTOLIMA realiza las gestiones necesarias para generar la rentabilidad esperada por los accionistas, y para ello establece políticas y reglas claras de inversión, adicionalmente cuenta con procedimientos que permiten el control presupuestal y cumplimiento de compromisos.

Adicionalmente a todas las actividades específicas para cada uno de los grupos de interés anteriormente descritas, ENERTOLIMA desarrolla actividades en gestión social las cuales involucran a todos los grupos de interés:

## **6. GESTION SOCIAL**

Nuestro compromiso con la sociedad se concreta en la colaboración activa en todos los espacios en donde podamos contribuir al desarrollo de la región, tales como:

**CAMPAÑA PEDAGÓGICA:** Capacitaciones en uso racional de energía (URE), Prevención Riesgos eléctricos y disminución del calentamiento global dirigido a toda la comunidad (niños, jóvenes y adultos) a través de espacios que se incluyen en otras actividades realizadas por la compañía tales como brigadas energéticas, proyecto energilíderes, proyecto club centinelas, vocales de control entre otros.

**CLUB CENTINELAS DE LA ENERGÍA:** Hemos conformado con la comunidad educativa de básica primaria y secundaria el “club centinelas de la energía” liderado por los personeros estudiantiles con instituciones de los municipios de Ibagué, Honda y Venadillo. El objetivo principal de este club es capacitar a estos estudiantes en temas de URE, Prevención de riesgos eléctricos y calentamiento global, para que se conviertan en multiplicadores de información a su

entorno (compañeros de estudio, docentes, padres de familia y comunidad en general).

En el año 2007 se contó con la participación de 40 colegios con 700 centinelas se logró la difusión de la información a 10.000 familias y en el 2008 a pesar de lograr la participación de 30 colegios y 500 centinelas se logró llegar a 19.000 familias donde los estudiantes realizaron actividades tales como obras de teatro, títeres, campañas con transeúntes, carteles, murales, difusión radial a través de emisoras estudiantiles, conferencias, capacitación a comunidades vulnerables como menores infractores y a niños especiales (sordomudos).

**SERVICIO SOCIAL ESTUDIANTIL OBLIGATORIO:** Se dio inicio a proyecto piloto con la Secretaría de Educación Municipal para ofrecer la oportunidad a los estudiantes del grado 10 y 11 de cumplir con este requisito, teniendo como tema principal lo relacionado con deberes y derechos de los clientes y de la Compañía, importancia del equipo de medida, explicación del proceso de generación de energía, URE, riesgos eléctricos y calentamiento global. Enertolima forma al grupo de jóvenes y entrega material pedagógico para que multiplique la información en sus comunidades educativas bajo la supervisión de los colegios. Se dictaron 320 horas de servicio social a través de estos jóvenes.

**CAPACITACIÓN VOCALES DE CONTROL:** Con el fin de fortalecer el relacionamiento con líderes de las administraciones municipales, emprendimos un proceso de formación con los vocales de control de la ciudad de Ibagué en temas relacionados con: tarifa, legislación servicio de energía, deberes y derechos tanto de clientes como de la empresa, proceso de la energía, importancia del medidor, qué ocasiona las interrupciones del servicio, cómo tramitar una petición, puntos de atención al clientes.

Se logró la participación de 28 vocales de control durante 8 sesiones de 4 horas de capacitación, con visitas a las instalaciones de la Compañía.

**PROYECTO DE AUTOSOSTENIBILIDAD:** Integrando diferentes grupos de interés: Estado, comunidad y empresa privada se brinda apoyo a un proyecto de autosostenibilidad emprendido por jóvenes desmovilizados, quienes a través de la conformación de empresa de confecciones quieren resarcir el daño causado a la sociedad,

generando empleo a personas en proceso de rehabilitación del consumo de sustancias psicoactivas y mujeres cabeza de familia con necesidades básicas insatisfechas.

Con el proyecto se logró constituir la empresa, capacitar al personal a contratar, apoyar en la ejecución del apoyo económico prestado a través un practicante universitario de administración de empresas, dedicado a velar porque se lleve con éxito el cumplimiento de este proyecto.

**ENERGILÍDERES:** Programa de acercamiento con los líderes comunitarios del Departamento del Tolima que pertenecen a las Juntas Administradoras, realizando jornadas de capacitación en: ciclo de generación de la energía, URE, prevención de riesgos eléctricos, revisiones e importancia del medidor, puntos de atención de Enertolima, procedimiento para realizar una PQR, cultura de pago interpretación de la factura y derechos y deberes tanto del cliente como de la compañía. Obteniendo como resultado 1250 líderes capacitados, en todo el departamento.

**VISITAS A CONCEJOS MUNICIPALES:** En acuerdo con las administraciones municipales se han acordado visitas a varios municipios para escuchar peticiones sobre el servicio que prestamos en comunidades como Ortega, Cajamarca y Planadas y adquirir compromisos de solución a corto plazo. Para tal fin se moviliza un equipo interdisciplinario de la compañía hasta el municipio atendido.

**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, y de manera simultánea la prestación de una atención integral donde se pueden recepcionar PQR, actualización de datos, acuerdos de pago entre otros. Los participantes de las diferentes actividades reciben kits escolares, participan en sorteos y capacitación en preparación de alimentos a base de soya.

**PROYECTO “MANIPULACIÓN DE LA SOYA”:** Dentro del marco de los Derechos Humanos y contribuyendo al cumplimiento del Objetivo del Milenio N. 1: “Erradicación del hambre y la pobreza”, se desarrolla una actividad orientada a comunidades de bajos recursos que busca inculcar en la dieta alimenticia de estas familias un producto de alto valor nutricional y de bajo costo como lo es la soya.

Llegando a sensibilizar durante el año 2008 a 400 mujeres en su mayoría cabeza de familia de estrato 1 y 2 de diferentes sectores del departamento, quienes reciben además una muestra de soya para que practiquen la elaboración de alimentos a base de esta leguminosa.

#### **CONVERSATORIOS COORDINADOS CON LA GOBERNACIÓN:**

Hemos acordado acompañar las visitas que el Gobernador del Departamento realiza a municipios con el fin de fortalecer los acercamientos comunitarios y conocer sus necesidades, solicitudes e intereses y de esta manera asumir compromisos de mejora continua.

**VIDEOS EDUCATIVOS Y MATERIAL PEDAGOGICO:** Contamos con material audiovisual con recomendaciones de URE y temas asociados los cuales son difundidos a través de canales de televisión local, y en los centros de atención al cliente -CAICE. Se cuenta con diferente material como apoyo para la enseñanza tales como: pendones educativos, cartillas, figuritas autoadhesivas, cuadernos, plegables, delantales, juego didáctico – Escalera energética.

#### **CAMPAÑAS:**

1. Campaña de recolección de juguetes en navidad
2. Campaña Plan Padrino, para entregar juguetes y ropa a niños de escasos recursos en navidad.
3. Campaña de recolección de alimentos para damnificados
4. Campaña de recolección de elementos de aseo y alimentos no perecederos para donar a ancianatos.
5. Campaña de donación de sangre
6. Campaña de reciclaje en las oficinas, papel donado a la aldea SOS para elaborar papel reciclado.

ENERTOLIMA informa a los proveedores de los proyectos sociales y sobre cómo pueden colaborar económicamente con los mismos, en todas las campañas se hacen presentes con sus aportes.

## **7. GESTION MEDIO AMBIENTAL**

ENERTOLIMA tiene fijada su política recogiendo los principios básicos que orientan su actividad en este campo. En este programa de gestión medioambiental, que afecta a toda la compañía, se concretan las



actuaciones que son necesarias realizar, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en los principios de la política medioambiental.

Para el control de las actividades en la parte ambiental **ENERTOLIMA** se asegura con proveedores certificados en la norma ISO 14001 así:

- Operación y mantenimiento de redes – Proveedor Obras y Diseños (certificado ISO 14001)
- Podas de árboles – Consorcio CENERCOL (certificado ISO 14001), disponibilidad de Ingeniero Forestal permanente.
- Operación de subestaciones – Proveedor FYRCOL (Certificado ISO 14001)
- Manejo de residuos – Proveedor LITO Bogota (Certificado ISO 14001)

Los proveedores son los responsables de generar los permisos ambientales necesarios para la ejecución de sus actividades con las autoridades locales, así mismo Enertolima cuenta con Interventoria en estos procesos los cuales también realizan revisión del cumplimiento de las actividades ambientales.

Los proveedores a su vez cuentan con los programas de gestión ambiental definido en sus sistemas de gestión de acuerdo a las emergencias que se puedan presentar

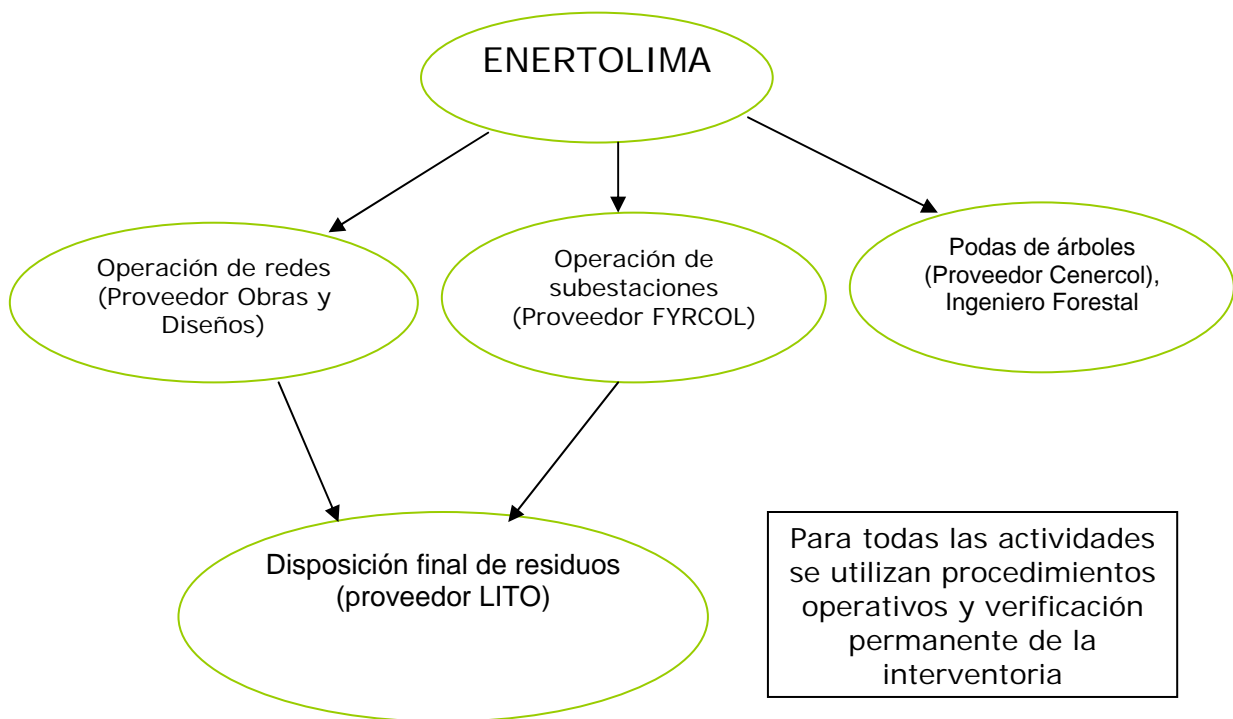
Actualmente ENERTOLIMA viene construyendo su sistema de gestión ambiental en la norma ISO 14001 actualmente se ha realizado lo siguiente:

- **Política Integral:** En esta se incluye el compromiso ambiental de Enertolima
- **Matriz de legislación legal:** En esta se describe el cumplimiento y obligaciones que debe tener Enertolima en material legal.
- **Cronograma de actividades del proyecto:** en sus fases de planeación, implementación, verificación y certificación.
- **Realización de encuestas** al Gerente General, Gerentes de área, colaboradores y proveedores, el objetivo de esta encuesta evidenciar el compromiso ambiental en todas los niveles de la organización y el nivel de implementación en los proveedores, así mismo los resultados de las encuestas nos sirven para determinar los objetivos ambientales.



- **Gap análisis:** Lista de chequeo que permite definir que le falta a la organización en materia de sistema de gestión ambiental.
- **Encuesta RAI (Actualmente):** Enertolima se encuentra realizando la encuesta RAI (Revisión ambiental inicial) con esto buscamos definir claramente la situación actual y real de los sitios de trabajo en el tema ambiental para así realizar las inversiones necesarias y establecer mayores controles a los proveedores.

Gráficamente nuestra gestión ambiental:



## 8. ANTICORRUPCIÓN

ENERTOLIMA no consentirá infracción alguna de la ley, deshonestidad o tratos comerciales no éticos por parte de ningún colaborador, incluso mediante cualquier pago o cualquier otra participación en actos ilegales tales como soborno, fraude, robo, entre otros. Cualquier sospecha de represalia será investigada y, si fuese fundada, se tomará la acción disciplinaria correspondiente con respecto a los responsables

## ANEXO FOTOGRAFICO

### ***DERECHOS HUMANOS***

CONMEMORACIÓN Y SOCIALIZACION DEL 60° ANIVERSARIO DE  
LA DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DD-HH



### ***CONDICIONES LABORALES***

#### CAPACITACIONES



#### RECONOCIMIENTOS



## INTEGRACIONES



## MEDIO AMBIENTE

### SENSIBILIZACION A LA COMUNIDAD



### PODAS PARA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

