

**2008**

Informe de  
responsabilidad

## **Comunicación De Progreso N° 2 (Pacto Global)**

**ENERTOLIMA**

***Un universo de energía para el desarrollo***

**2008**

# Informe de responsabilidad

Ibagué, Colombia, diciembre de 2009

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 placentero compartir con ustedes nuestro segundo 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 más 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 continuamos prestos para atender los deberes que esta labor requiera.

Cordialmente.



**JHÓN JAIRÓ TORO RÍOS**

Gerente General

# 2008

## Informe de responsabilidad

La compañía energética del Tolima, Enertolima S.A. ESP hace parte de un conglomerado de empresas colombianas en expansión, especializadas en la prestación de servicios públicos domiciliarios y en el desarrollo de proyectos de infraestructura con altos estándares de calidad y comprometidos con la satisfacción de nuestros grupos de interés.

Por lo tanto Enertolima direcciona sus actividades según lo dispuesto en los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y los Diez principios del Pacto Global (PG), alineando sus estrategias y operaciones a fin de contribuir en la construcción de un mercado global estable, equitativo e incluyente, desde donde se fomente prosperidad para la región tolimense.

El 2008 se consolida como un año más de crecimiento para esta compañía, cuya visión de futuro y excelentes resultados se enfoca hacia la optimización de su operación y la satisfacción de sus partes interesadas.

### **Nuestra Estrategia**

El sistema de planeación estratégica corporativa es para Enertolima una herramienta de gestión fundamental que permite articular a la organización tras un objetivo común, definiendo una única dirección estratégica que acompañada de una asociación eficiente de recursos permiten la generación de valor.

Enertolima, después de atravesar el proceso de vinculación de capital, ha definido un horizonte de propósitos y ambiciones realizables en el largo plazo, para lo cual se han determinado acciones para cinco años (2008- 2012), durante los cuales se espera avanzar en el cumplimiento de su visión y afianzar la ejecución de su misión.

### **Misión**

Somos distribuidores y comercializadores de energía eléctrica, proveedores de servicios complementarios y adicionales, creadores de valor para clientes, colaboradores, proveedores y accionistas, contribuyendo con responsabilidad social al crecimiento y desarrollo de todos los lugares donde prestemos nuestros servicios.

### **Visión**

Ser en el 2012 una empresa de servicios públicos de alto reconocimiento en el país.

# 2008

## Informe de responsabilidad

Estamos en proceso de mejorar los servicios prestados tanto de energía como complementarios y desarrollar nuevos productos y servicios que aumenten la satisfacción de los clientes y favorezcan su permanencia. La aceptación de la propuesta de valor que se ofrece se verá reflejada en el posicionamiento en los mercados objetivo de la compañía, tanto de energía como de servicios complementarios.

Conseguir estos objetivos y satisfacer nuestros grupos de interés es posible, porque contamos con un capital humano competente que desarrolla y ejecuta su labor en condiciones de bienestar favorables.

### **Nuestras premisas:**

- Fortalecer el sistema de gestión que permita conseguir una mejora continua de RSE.
- Dar cumplimiento a la legislación y compromisos de orden mundial, tales como el PG y ODM.
- 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.
- Ofrecer a los clientes un servicio de calidad.
- Asesorar a sus proveedores, para que su gestión sea socialmente responsable, establecer relaciones mutuamente beneficiosas, libres, respetuosas y honestas.
- Realizar prácticas de competencia transparente y no difundir información tendenciosa de sus competidores.
- Cumplir con nuestras obligaciones con el Estado.
- Mantener un canal de comunicación social con criterios de transparencia, fomentando un dialogo abierto con las partes interesadas, 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 su gestión medioambiental.



**2008**

# Informe de responsabilidad

**TRABAJAMOS ACORDE A LO  
DISPUESTO EN EL PACTO GLOBAL Y  
LOS OBJETIVOS DEL MILENIO.**



**PG: DIALOGO SOCIAL - 10  
Principios DD-HH, Clima  
Laboral, Medio Ambiente y  
Corrupción.**

**1**



**ERRADICAR LA POBREZA  
EXTREMA Y EL HAMBRE**

**2**



**LOGRAR LA ENSEÑANZA  
PRIMARIA UNIVERSAL**

**3**



**PROMOVER LA  
IGUALDAD**

**4**



**REDUCIR LA  
MORTALIDAD EN LOS  
NIÑOS MENORES DE 5  
AÑOS.**

**5**



**MEJORAR LA SALUD  
MATERNA**

**6**



**COMBATIR EL VIH/SIDA**

**7**



**GARANTIZAR LA  
SOSTENIBILIDAD DEL  
MEDIO AMBIENTE**

**8**



**FOMENTAR UNA ALIANZA  
MUNDIAL PARA EL  
DESARROLLO**

# 2008

## Informe de responsabilidad

### Compromisos con iniciativas externas:

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

Enertolima hizo adhesión al Pacto Global (PG) -The Global Compact- en el año 2006, con ello se sumó a esta iniciativa de la ONU que agrupa entidades de todo el mundo comprometidas de manera voluntaria con los principios de PG. Para Enertolima, esta adhesión más que asumir un compromiso significa desarrollar políticas y estrategias, tomar acción y por último informar el progreso, por tal motivo de manera periódica se presenta una comunicación de progreso (COP), la cual se presentó por primera vez en diciembre de 2008 y se puede consultar en la página oficial del Pacto Mundial [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org) y en la web de Enertolima [www.enertolima.com](http://www.enertolima.com)

### Principios de PG

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

En este sentido ENERTOLIMA también hace parte de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER) entidad que agrupa más de 208 empresas de 10 países de América del sur y organismos del sector energético, alrededor de iniciativas que buscan fortalecer el sector en beneficio final de los clientes y la comunidad atendida.

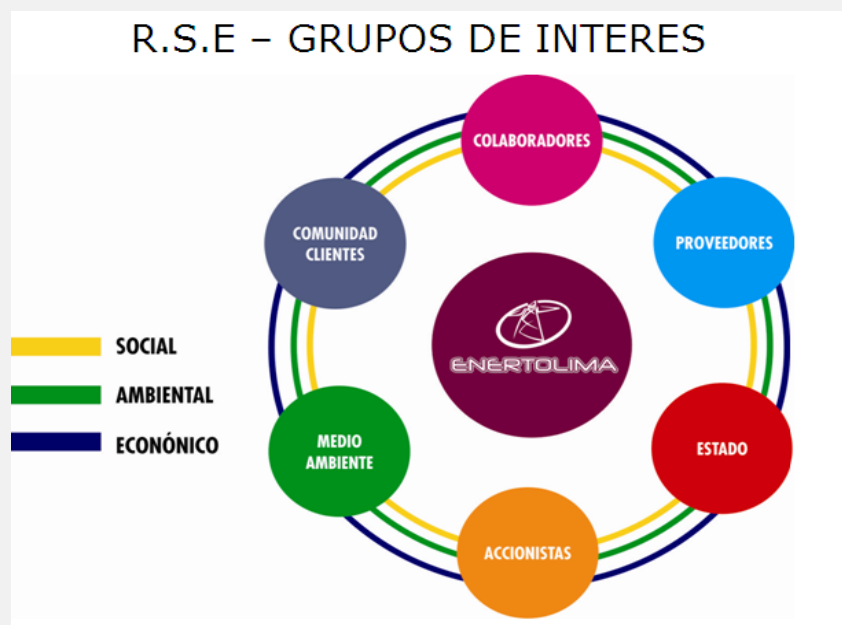
# 2008

## Informe de responsabilidad

Igualmente Enertolima está afiliada a ANDESCO, Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y actividades Complementarias en donde hace parte activa de la Cámara de Comunicaciones y Responsabilidad Social, la cual en la actualidad trabaja la construcción de un modelo de RS para el gremio.

Durante el 2009 se realizó la vinculación al grupo Comité Colombiano de la CIER (COCIER) de Responsabilidad Social haciendo parte de la mesa de trabajo que tiene por objetivo el estudio del tema de grupos de interés.

Es así como Enertolima promueve de manera permanente servicios que otorgan valor agregado a su gestión y la siguen posicionando entre su comunidad, donde es reconocida como una empresa socialmente responsable, que vela por el cumplimiento de acuerdos y declaraciones como PG Y ODM, vinculando sus grupos de interés en los diferentes proyectos sociales, económicos y ambientales.



Por ello, en el marco de RSE, Enertolima desarrolla una serie de proyectos dirigidos a fortalecer el ideal de la triada (social, ambiental y económica), fortaleciendo el crecimiento humano integral en la región.

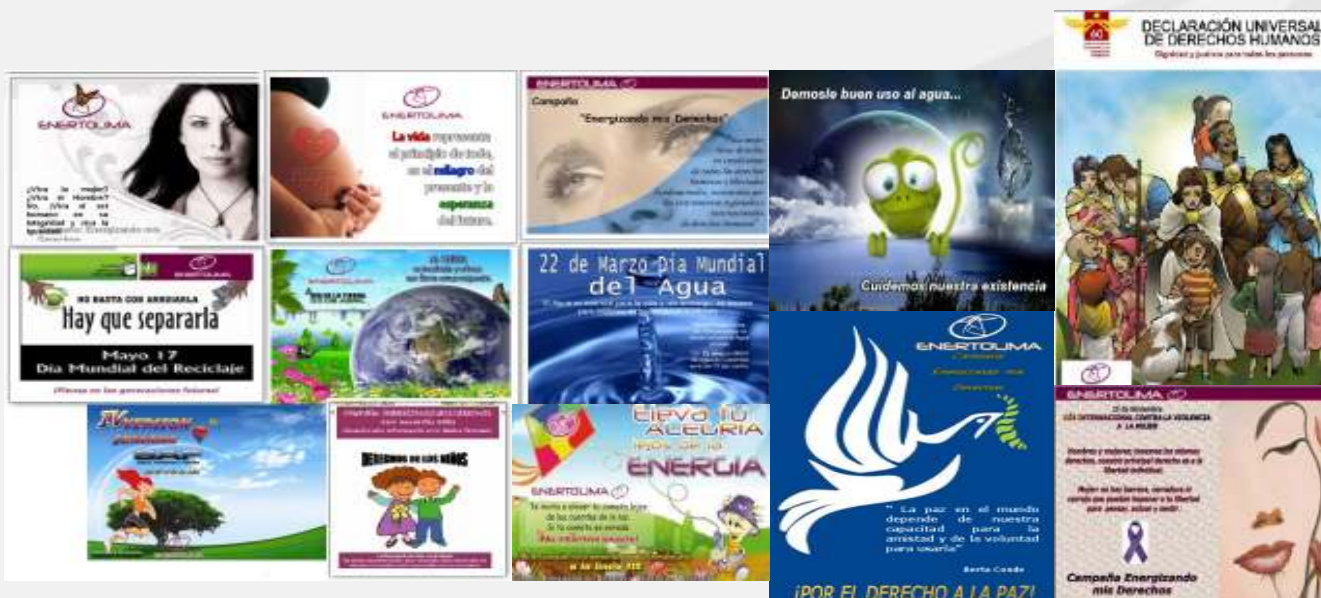


## GESTION CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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, se fortalece, entonces, el enriquecimiento personal y colectivo, mediante la satisfacción del trabajo bien hecho, con reconocimiento, automotivación y formación permanente todo esto transversalizado por el respeto y promoción de los derechos humanos (DD-HH).

Como estrategia de promoción de los DD-HH para colaboradores y proveedores mensualmente desarrollamos una actividad dinamizada a través de diferentes medios como: Intranet, boletines, charlas, carteleras, volantes, concursos etc.





# 2008

## Informe de responsabilidad

La vinculación del personal a la compañía se realiza mediante un proceso transparente de selección de personal, la Gerencia General tiene por política al momento de realizar este proceso dar prioridad al personal que labora con proveedores. En el 2008 se vincularon 17 personas, 16 de ellas hacían parte del equipo de proveedores; de igual manera los ascensos del personal se realizan a través de procesos internos en el 2008 fueron ascendidas 6 personas, Actualmente la Compañía cuenta con 88 colaboradores, de los cuales 81 son de la región, a su vez genera cerca de 1000 empleos indirectos a través de vinculación con proveedores.

ENERTOLIMA 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, ni discriminando por sexo o raza a los postulados, prima el perfil y competencias para el desarrollo del cargo.

### **Composición por género y edad:**

CARGO TIPO	MASCULINO	FEMENINO
GERENTE	5	2
DIRECTOR	5	7
GESTOR	19	14
SUPERVISOR	5	0
PROFESIONAL	8	8
AUXILIAR	1	9
ASISTENTE	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>45</b>

EDAD	MASCULINO	FEMENINO
18-25	2	5
26-35	26	28
36-45	12	12
46-55	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>45</b>

Así mismo, en cumplimiento de sus obligaciones de orden laboral, la Empresa realiza de forma estricta el pago de los aportes correspondientes al sistema de seguridad social y parafiscal, presentando oportunamente durante el año las declaraciones de autoliquidación de los recursos correspondientes al sistema general de seguridad social en salud.

# 2008

## Informe de responsabilidad

En cuanto a educación en el año 2008 se realizaron 55 capacitaciones en las que participaron 241 colaboradores y proveedores. En este mismo año la compañía ofreció la posibilidad de realizar pasantías a 7 practicantes universitarios y aprendices Sena, durante el 2008.



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 cuáles 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.

En el 2008 se realizó la evaluación de desempeño de 82 colaboradores, lo que significa un 100% de los colaboradores evaluados, durante los meses de diciembre de 2008 y enero de 2009, se aplicaron los instrumentos que permitieron realizar un análisis del desempeño y desarrollo de competencias de los colaboradores.

# 2008

## Informe de responsabilidad

A nivel Compañía, el resultado obtenido es 67.25% en promedio. Lo que significa que en general los colaboradores de la compañía son competentes en el desarrollo de su labor. Respecto al 2007 subió la calificación en 5.15%

La escala de calificación utilizada es la siguiente:

ESCALA NUMERICA	CALIFICACION	DESCRIPCION	DEFINICION
0%	NO	Necesita desarrollarse significativamente	Necesita significativas mejoras para lograr eficiencia en esta área de competencia.
25%	D	Necesita desarrollarse	Necesita algunas mejoras para ser eficiente en esta área de competencia.
50%	C	Competente	Generalmente capacitado en esta área de competencia. Cumple las expectativas.
75%	B	Altamente Competente	Muy eficiente en esta área de competencia. Excede las expectativas.
100%	A	Modelo del rol	Establece un estándar de excelencia en esta área de competencia. (Es visto por los otros como un modelo o mentor en esta área).

### **Prevención y promoción de la salud mental:**

Respecto a este tema ENERTOLIMA desarrolla para sus colaboradores y proveedores diversas actividades culturales, deportivas y sociales que favorezcan la integración, bienestar y unión familiar, como lo son los juegos del sector eléctrico, ciclo paseos, jornadas deportivas, día de la familia, día de los niños, día de la madre, amor y amistad, novenas navideñas, fiesta de fin de año, entre otros.

ENERTOLIMA comprometida con el bienestar de sus colaboradores, adoptó todo un sistema de gestión que busca ofrecer las condiciones de seguridad y salud adecuadas, adicionalmente fortalecer la cultura del autocuidado, involucrando igualmente a nuestros proveedores.

# 2008

## Informe de responsabilidad

### **Seguridad y salud ocupacional (S&SO):**

La gestión en seguridad, salud ocupacional y medio ambiente se promueve desde el área de control y planeación, el cual hace parte de la red de procesos y cumple por tanto con todos los requisitos de la Compañía, los de calidad (ISO 9001:2008), lo referente a los de seguridad y salud Ocupacional (OHSAS 18001:2007), y este año iniciamos con la implementación del sistema de gestión ambiental bajo la norma (ISO 14001: 2004).

En octubre del año 2007, la compañía obtuvo la Certificación en (OHSAS 18001:1999). Y en junio/08 logramos la transferencia de la norma a la nueva versión 2007.

### **Resultados del año 2008**

#### **Comportamiento de objetivos de seguridad y salud ocupacional**

Proporcionar las condiciones de salud y trabajo adecuadas para un ambiente laboral sano y confortable en las instalaciones de Enertolima.

	Indicador	Obtenido	Meta
●	Nivel de asistencia a Jornadas de capacitación y eventos relacionados con temas de S &SO	81%	90%
●	Medición de la gestión en Salud Ocupacional	98.5%	100%
●	Cumplimiento del programa de inspecciones de seguridad	84.25%	90%




Con el fin de mejorar el nivel de asistencia a capacitaciones en seguridad y salud ocupacional, para el segundo semestre se cambio de estrategia, realizando la programación por área de trabajo, obteniendo mejores resultados, encontrando meses como julio, septiembre y diciembre en los cuales se superó la meta propuesta del 90%.

Promover, vigilar y controlar el desarrollo en gestión de seguridad y salud ocupacional de los proveedores y colaboradores de Enertolima.



# 2008

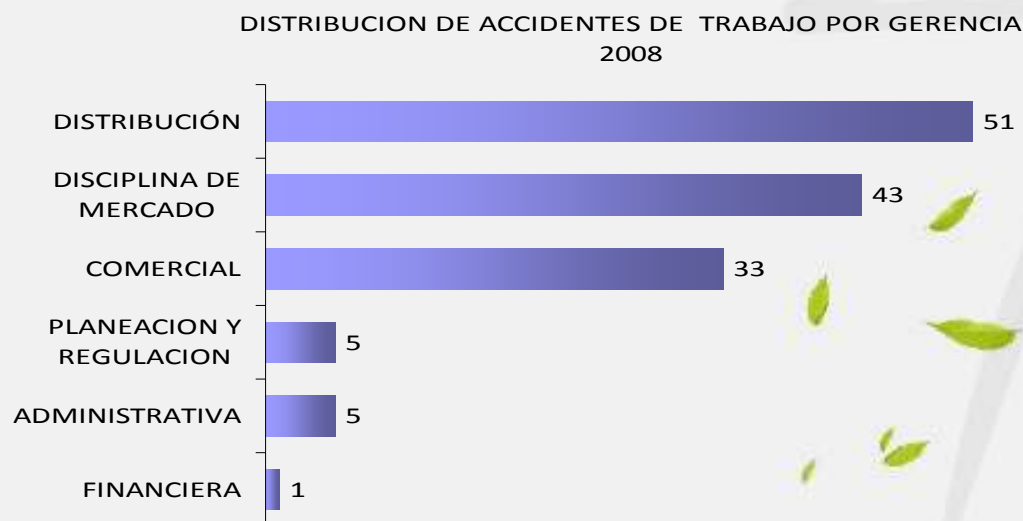
## Informe de responsabilidad

	Indicador	Obtenido	Meta
	Nivel de eficacia en la solución de los reportes de actos y condiciones inseguras	82.17%	90%
	Promedio del Nivel de cumplimiento del programa de salud ocupacional	95.11%	100%
	Cumplimiento de las actividades del COPASO	100%	90%

Para medir el nivel de eficacia en la solución de los reportes de actos y condiciones inseguras se creó un procedimiento específico para controlar los tiempos y las acciones, así mismo al colaborador se le informa su solución. Como consecuencia de estas acciones se obtuvo un mejor resultado para el segundo semestre del 2008.

### Comportamiento Accidentalidad 2008

En el transcurso del año 2008, se realizaron actividades de promoción y prevención, involucrando siempre a los colaboradores, teniendo como principal protagonista la seguridad y la salud laboral, en aras de mejorar la calidad de vida.



# 2008







## Informe de responsabilidad

### COPASO

El 10 de octubre/08 se eligieron nuevos miembros del COPASO de la compañía, esta elección se hizo por votación, en donde los colaboradores seleccionaron sus representantes.

En cumplimiento con lo establecido en la resolución 2013/86, se tiene conformado el comité paritario de seguridad ocupacional el cual entre otras realiza las siguientes actividades:

- 1.Reuniones mensuales.
- 2.Inspecciones en los Centro de Atención Integral al Cliente de Enertolima (CAICE) y las subestaciones.
- 3.Apoyo en las actividades de la semana de la salud ocupacional
- 4.Vigilar el desarrollo de las actividades en materia de medicina, higiene y seguridad industrial que realiza la empresa de acuerdo a las normas vigentes.
- 5.Colaboración con el análisis de las causas de los accidentes de trabajo.
- 6.Solicitar periódicamente a la coordinadora de salud ocupacional informes sobre la accidentalidad y actividades programadas.

	Indicador	Obtenido	Meta
	Reporte investigación de Incidentes	25	30
	Eficacia en la reducción de los riesgos	56%	70%
	Nivel de eficacia en la solución de reporte de actos y condiciones inseguras	85%	90%
	Indicador	Obtenido	Meta
	Seguimiento a proveedores	83%	90%
	Resultado de la encuesta de clima organizacional	78.5%	80%
	Programa de riesgo Psicosocial	73%	80%

# 2008

## Informe de responsabilidad

### La semana SAF (Salud, Ambiente y Familia)

ENERTOLIMA, consciente de la importancia de trabajar en pro del mejoramiento continuo de las condiciones de salud de los colaboradores y proveedores, implemento el desarrollo de semana de salud ocupacional.

### Objetivos de la actividad:

- Proporcionar a los colaboradores, proveedores y clientes diferentes mecanismos para el mejoramiento continuo de sus condiciones de salud.
- Identificar posibles necesidades de colaboradores y proveedores en materia de seguridad y salud ocupacional que se hayan generado con ocasión del trabajo.
- Fomentar la cultura del autocuidado en los colaboradores y proveedores de la compañía.

Los diferentes temas abordados a lo largo de esta semana fueron previamente seleccionados de acuerdo al análisis de las condiciones de salud de los colaboradores y proveedores los riesgos a los cuales se exponen con ocasión de su trabajo, lo cual proporciona una articulación total con el programa de seguridad y salud ocupacional de la compañía y sus respectivos subprogramas.

Con el objeto de generar espacios de reflexión acerca de la salud ocupacional y contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de los colaboradores dentro y fuera de las organizaciones; Enertolima, reserva cada año un espacio para este evento.

Todas las actividades estuvieron orientadas a los colaboradores, proveedores y familias de la Compañía, divididas de la siguiente manera:

TEMA	ASISTENTES
Planificación familiar	40
Campaña Energizando mis derechos	150
Toma de Perfil Lipídico	98
Taller práctico comida Saludable	15
Examen de seno	45
Citologías	60
Consulta médica	17
Etiqueta y protocolo	20

# 2008

## Informe de responsabilidad

### Seguridad Industrial

TEMA	ASISTENTES
Capacitación RETIE (Cidet)	93
II Rodeo Eléctrico interno	270

La compañía le apuesta al concepto de que la salud influye directa y positivamente sobre el colaborador, generando importantes beneficios que van desde el mejoramiento de su calidad de vida hasta el aumento de su productividad familiar, social y laboral y fueron estas las razones que llevaron a Enertolima a desarrollar esta actividad y promover la participación activa de colaboradores y proveedores en general.

Este año se realizó el seguimiento al sistema de seguridad y salud ocupacional, corroborando el cumplimiento de la organización con los parámetros consignados en la legislación vigente y en la norma OSHAS 18001 versión 1999.

➤ **COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES:** *Son aquellas personas naturales o jurídicas que suministran bienes y servicios para el funcionamiento de ENERTOLIMA.*

La selección de los proveedores de servicios y productos se realiza de manera objetiva, justa e imparcial con base en criterios de calidad, experiencia, cuidado del medio ambiente, económicos, sociales y de seguridad y salud laboral. Para ello la compañía cuenta con un reglamento interno para contratación de conocimiento público, además de procedimientos que establecen políticas claras en el momento de contratar, las invitaciones a contratar se realizan de manera pública o privada dependiendo el tipo de proyecto a ejecutar.

Al proveedor se le suministra información suficiente que le permita conocer y comprender los procesos de contratación de la compañía, en su condición de empresa de servicios públicos domiciliarios.

ENERTOLIMA cuenta con un equipo de trabajo que se encarga de realizar la evaluación de desempeño de los proveedores. Esto nos permite una mayor objetividad al momento de adquirir bienes o servicios.



# 2008

## Informe de responsabilidad

Por lo tanto, el proveedor debe seguir los lineamientos de contratación que establece ENERTOLIMA, cuyo énfasis es contratar preferiblemente mano de obra calificada proveniente de la región. De la misma manera deberá cumplir con la legislación vigente en cuanto a vinculación de personal y no contratar menores de edad.

ENERTOLIMA cuenta con herramientas que al momento de la prestación del servicio proporcionan transparencia y confiabilidad tanto para el cliente interno como externo, como lo es la dotación, la identificación (carné) con código de seguridad, una base de datos de proveedores completa y actualizada, esto teniendo en cuenta que el 90% de la contratación es tercerizada.

En cuanto a seguridad y salud ocupacional la participación de los proveedores en estas actividades es positiva, cabe anotar que cada uno cuenta con su dependencia de S&SO la cual es permanentemente supervisada y asesorada por el área de planeación de la compañía.



# 2008

## Informe de responsabilidad

➤ **COMPROMISO CON EL ESTADO Y ENTES DE CONTROL:** *La relación de ENERTOLIMA con el Estado y los Entes de control se fundamenta en el principio constitucional que establece el deber del Estado de asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos a todos los habitantes del territorio nacional, en la medida que estos son inherentes a la finalidad social del Estado. Para cumplir con este propósito, el Estado se reserva la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios.*

ENERTOLIMA, cumple de manera estricta la legislación aplicable 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 en los procedimientos internos.

En lo relacionado con los derechos de autor, en cumplimiento con la Ley 603 del 27 de julio de 2000 la Compañía cuenta con todas las licencias necesarias para el manejo del software utilizado en su funcionamiento.

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.

De manera conjunta con el Estado y las administraciones municipales se desarrollan proyectos en beneficio de la comunidad lo cual se proyecta en desarrollo para la región. Trabajamos permanentemente para mantener nuestras buenas relaciones con los distintos entes gubernamentales.



# 2008

## Informe de responsabilidad

➤ **COMPROMISO CON LOS ACCIONISTAS:** *Inversionistas privados que definen el rumbo de la organización y reciben de ella sus dividendos.*

Todo el accionar de ENERTOLIMA está mediado por principios éticos y transparentes que permiten la participación y diálogo con los grupos de interés.

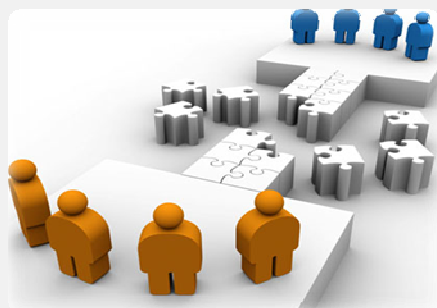
En el marco de lineamientos estratégicos, para el periodo comprendido entre el 2008 y 2012 se proyecta aumentar el valor para los accionistas asegurando solidez financiera soportada en niveles de rentabilidad y liquidez adecuadas, es así como:

Para el 2008 se registraron ventas por valor de \$206.304 millones, un crecimiento de 13,14 %

En cuanto al consumo, se presentó un crecimiento del 1.95% asociado principalmente al incremento del consumo para las clases residencial y comercial, del 3.5% y 10,8% respectivamente. El recaudo de energía se ha mantenido por encima del 100% los últimos 3 años.

En 2008 el valor facturado por venta de energía creció 13.14% respecto al comportamiento del 2007, el cual se explica principalmente por el crecimiento de la tarifa que en promedio fue del 11% ocasionado por los cambios regulatorios del sector.

En 2008 se dio un paso adelante en la proyección y expansión de la operación de la Compañía en el país con la capitalización de la Empresa de Energía de Pereira, donde esperamos aplicar las buenas prácticas del modelo de gestión de Enertolima con el fin de lograr resultados igualmente positivos en ésta, en beneficio de la empresa, sus clientes, sus accionistas y la sociedad de las regiones donde operamos.



# 2008

## Informe de responsabilidad

➤ **COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE:** *Se parte de una concepción integral del ambiente, entendiendo éste como la articulación del medio natural y del medio social.*

En ENERTOLIMA estamos comprometidos con la protección efectiva del ambiente físico, utilización de materias primas y procesos amigables con el ambiente, con el propósito de no comprometer el futuro de las siguientes generaciones.

Se cuenta con un programa de gestión ambiental definido por cada uno de los procesos tercerizados a través de los proveedores, de acuerdo a las emergencias que se puedan presentar, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los compromisos establecidos en los principios de la política medioambiental. Este año se inicio el proceso de certificación en la NTC ISO 14000.

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 Bogotá (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.

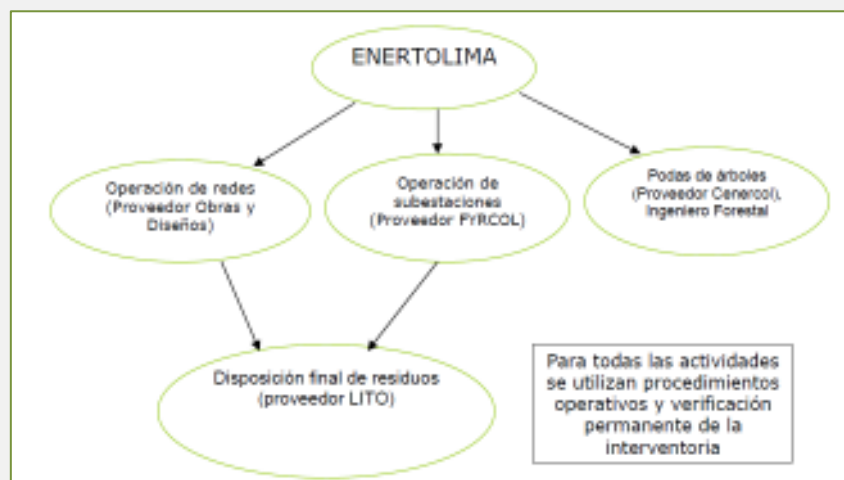




# 2008

## Informe de responsabilidad

Gráficamente nuestra gestión ambiental:



De otra parte ENERTOLIMA trabaja en conjunto con entidades de la región que tienen alto grado de incidencia en el tema, esto con el fin de establecer procedimientos seguros para implementar en la compañía.

Se realizan campañas ambientales en beneficio del departamento, en donde se involucran diferentes grupos de interés.



# 2008

## Informe de responsabilidad

ENERTOLIMA cuenta con un equipo de trabajo ambiental el cual se desplaza por todo el departamento con el propósito de sensibilizar a la comunidad sobre la necesidad y urgencia de preservar nuestros recursos naturales.



Desde el 2007 la compañía ejecuta con el sector educativo el proyecto club centinelas de la energía, el cual es liderado por los personeros estudiantiles y tiene por objetivo multiplicar en sus comunidades educativas estrategias de preservación del medio ambiente. En el 2008 participaron 31 colegios de la ciudad de Ibagué, 1 del municipio de Honda y 1 de la vereda Malabar en el municipio de Venadillo, conformando un club de 450 participantes, quienes difundieron la información a más de 8.000 familias.

Además de ejecutar actividades con la comunidad y los clientes la compañía pone en práctica en la cotidianidad con sus colaboradores y proveedores acciones en beneficio del medio ambiente, es así como se implementan proceso de reciclaje, disposición final de residuos, proyecto cero papel (Mercurio), reutilización de recursos, impresión en papel ecológico, campañas de uso racional y eficiente de energía (URE), uso racional de agua (URA).



ENERTOLIMA 

# 2008

## Informe de responsabilidad

De esta forma, Enertolima, además de fomentar la unión por la estabilidad social, invita constantemente a cuidar el medio ambiente y sus recursos, con el fin de apoyar la sostenibilidad del entorno y vivir en un ambiente sano.

### ➤ COMPROMISO CON LOS CLIENTES Y LA COMUNIDAD:

**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.

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:

Programas de capacitaciones en uso racional y eficiente de energía (URE), (URA) prevención de riesgos eléctricos, reciclaje y disminución del calentamiento global dirigido a toda la comunidad (niños, jóvenes y adultos) a través de brigadas energéticas, proyecto energilíderes, proyecto club centinelas, vocales de control entre otros.



# 2008

## Informe de responsabilidad

### **La atención al cliente, nuestra prioridad:**

Para ENERTOLIMA resulta de gran relevancia ofrecer a sus clientes una excelente atención, y en este sentido, se han implementado una serie de procedimientos, acciones y proyectos que han permitido la mejora en la satisfacción de los clientes y la identificación de oportunidades para mejorar.

ENERTOLIMA, pensando en el bienestar y comunidad de sus grupos de interés permanentemente realiza adecuaciones y remodelaciones de sus puntos de atención.

En la actualidad Enertolima cuenta con 11 centros permanentes de atención personalizada denominados CAICE Centro de Atención Integral al Cliente de Enertolima, además de puntos de atención itinerante para una total cobertura en los 47 municipios del Departamento del Tolima, donde se pueden relacionar sus peticiones, quejas y reclamos. Así mismo, los usuarios cuentan con las líneas de atención gratuitas: 115 las 24 horas del día, línea fija número (8) 2708100, línea 01800962222 los siete días de la semana con cobertura en todo el departamento. De esta manera, se busca ofrecer a nuestros clientes medios ágiles y fáciles para comunicarse con la compañía.





# 2008

## Informe de responsabilidad

En el 2008 se realizaron 352.381 PQR a través de los diferentes medios con los que cuenta la compañía para que los clientes hagan sus requerimientos como lo son las llamadas, el internet, los escritos o la comunicación verbal.

Dado que la energía eléctrica es un servicio básico necesario para el desarrollo de diversas actividades en el campo industrial, comercial y residencial para Enertolima, es un compromiso primordial garantizar su calidad, continuidad y cobertura.

En ese sentido, se desarrollaron en el 2008 varios proyectos técnicos relevantes junto con las actividades del plan de mantenimiento establecido de acuerdo con las necesidades del sistema.

El plan de mantenimiento ejecutado, se centró en la reposición de 3.742 postes, adecuación, remodelación o cambio de 30 kms de red de media y baja tensión y renovación del parque de transformación en un 8,3% equivalente a 1.246 transformadores de distribución.

En cuanto a proyectos especiales, se implementó un proyecto para la recuperación de postera de madera a través de un tratamiento especial alargando su vida útil hasta por 10 años. Durante el 2008 se recuperaron 10.559 postes y se repusieron 293 postes que por sus condiciones de deterioro requerían cambio inmediato.



# 2008

## Informe de responsabilidad

En forma paralela, se instalaron 58 reconectores, para completar 92 instalados en todo el sistema, con lo que se permite selectividad, confiabilidad en la operación y en el suministro del servicio, mejorando así el tiempo de despeje automático de fallas e interrupciones.

Así mismo, durante el año 2008 se culminó el proceso de levantamiento, georeferenciación y digitalización de la información técnica de la compañía, contando como aspectos relevantes los siguientes:

- Inventario real de las redes del sistema de transmisión Regional y Distribución Local operado por Enertolima.
- Sistema Operativo de Eventos, donde se realiza el registro, y gestión de las interrupciones presentadas en los diferentes elementos del sistema: subestaciones, circuitos, seccionamientos, transformadores de distribución, entre otros.
- Simulación de maniobras operativas usando las herramientas del software, al conocer las características y la ubicación geográfica de los elementos del sistema.
- Seguimiento a la Demanda No Atendida (DNA) ocasionada por eventos programados y no programados en todos los elementos de la red.



- Gestión al control de pérdidas a través de los balances de energía a nivel de transformadores, o circuitos de distribución, flujos de carga para estimar las pérdidas técnicas, entre otras aplicaciones.

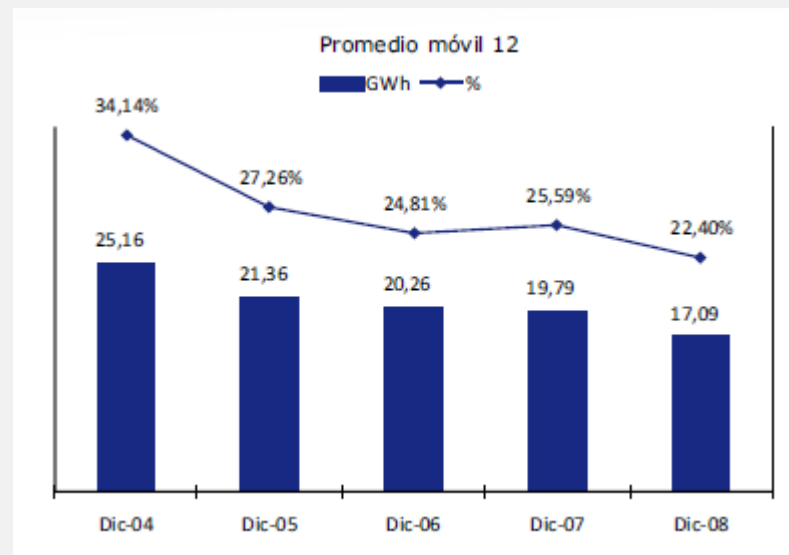
# 2008

## Informe de responsabilidad

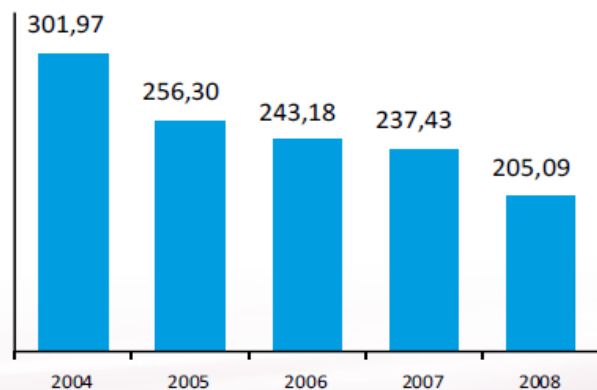
### Perdidas no técnicas:

Para la prestación del servicio de energía de manera confiable y segura, resulta de gran relevancia poder garantizar que las condiciones de acceso a la red eléctrica y el estado de la conexión del usuario final sean técnicamente adecuadas, con el fin de asegurar tanto la continuidad del fluido eléctrico, como una medición de consumo y facturación veraz.

Asimismo, damos cumplimiento al marco legal a la vez que se crean las condiciones para consolidar el sostenimiento de la compañía en el largo plazo.



### PERDIDAS ACUMULADAS ANUALES GWh-año



En este sentido, Enertolima ha emprendido acciones en el marco de un plan estructurado con el fin de gestionar de manera eficiente las pérdidas de energía que se presentan, bien sean de carácter técnico por las condiciones del sistema eléctrico o no técnico por intervenciones indebidas en la red y conexiones irregulares. Al inicio de la operación de Enertolima (años 2003- 2004), las pérdidas registradas alcanzaban niveles cercanos a 40% y se han logrado reducir de forma considerable hasta llegar a 22,4% en promedio al cierre del año 2008.

# 2008

## Informe de responsabilidad

En este año atendimos un total de 356.962 clientes en el Tolima, de los cuales el 74% están ubicados en las áreas urbanas del departamento, siendo el 91% clientes residenciales, 8% clientes comerciales y el restante clientes industriales, y oficiales, entre otros.

Comercializamos la energía eléctrica para clientes residenciales, industriales, comerciales, oficiales y alumbrado público, atendiendo durante el 2008, una demanda de 932 GWh.

Para el seguimiento de la calidad del servicio prestado, se emplea el indicador de demanda no atendida (DNA), que corresponde a la estimación de la energía que se deja de suministrar o atender por las diferentes interrupciones del servicio en el sistema.

Durante 2008 la DNA fue de 4.218 MWh, que representa una disminución del 2,3% con respecto al año 2007.

Actualmente, se cuenta con contratos para cubrir los requerimientos de la demanda de energía en el Tolima, hasta el 2010 y para el 2011 se tiene cobertura del 91.0%.

La compañía inició en el 2008 el proyecto de Atención al Cliente con el fin de mejorar las relaciones con los usuarios y generar una mejor percepción del servicio.

### **Escuadrón de alta atención:**

Equipo de trabajo encargado de recorrer el departamento capacitando a colaboradores y proveedores en estrategias sobre atención al cliente, a través de una metodología lúdico pedagógica.





# 2008

## Informe de responsabilidad

Se inició con una etapa de diagnóstico del estado del servicio al cliente con todas las áreas, identificando los momentos de verdad entre la compañía y los grupos de interés (recopilación de información resultados de encuesta, estadísticas de PQR, reuniones con las áreas), para luego definir la política de servicio al cliente con sus directrices e indicadores, en línea con nuestro sistema de gestión integral.

En este marco se realizaron capacitaciones a todos los colaboradores y al personal de proveedores quienes son los que están de forma permanente de cara al cliente. A través de trabajos de grupo e individuales de motivación y acercamiento con todos los colaboradores se buscó fomentar la cultura de servicio al cliente y promover el conocimiento en temas de la operación de la compañía, de manera que se pueda ofrecer a los clientes información veraz, oportuna y coherente.





# 2008

## Informe de responsabilidad

Gracias a las acciones de Enertolima, enfocadas en el servicio al cliente, se pudo evidenciar una mejora del 19,6% respecto al resultado del año anterior, en la encuesta de satisfacción del cliente realizada por la Comisión de Integración Energética Regional "CIER" que nos permite conocer la opinión que tienen los clientes de la compañía.

**Servicios complementarios:** Como un aporte a la mejora de la calidad de vida de sus clientes, la compañía ofrece a través del programa "Enertolima mueve tu hogar" la posibilidad de acceder a financiación de electrodomésticos, motos, muebles, entre otros, pagando sus cuotas a través de la factura de energía, beneficiando en el 2008 cerca de 3000 clientes, con un incremento de 12% en ventas de servicios complementarios con respecto al periodo anterior.

En lo relacionado con la realización de obras eléctricas para nuestros clientes, se ejecutaron 99 proyectos en el 2008, presentando un incremento en ventas del 73% respecto al 2007. Se han beneficiado un total de 208 clientes desde que inició el programa.



La aceptación de nuestro portafolio de servicios de obras tuvo en el 2008 una efectividad de 27% en cantidad de obras y 26% en valores cotizados.

Durante el 2008 se realizaron dos auditorías de todo el sistema integrado, una con carácter interno para detectar desviaciones de sistema y otra externa realizada por la organización BVQI Colombia.

Producto de esta se recibió la recertificación donde se enuncia que el sistema de gestión de calidad de Enertolima fue evaluado y está acorde con los requerimientos de la norma ISO 9001 versión 2000 en los procesos de distribución y comercialización de energía eléctrica para clientes regulados y no regulados.

# 2008

## Informe de responsabilidad

**Microempresas:** 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 una empresa de confecciones “tejidos de reconciliación” quieren resarcir el daño causado a la sociedad, generando empleo a mujeres cabeza de familia.

La juventud vulnerable también es beneficiada por ENERTOLIMA, 25 jóvenes de la vereda el Limón del municipio de Chaparral, quienes tienen una microempresa de panadería con apoyo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), recibieron dotación por parte de la compañía para iniciar su proyecto.

**Nutrición:** Dentro del marco de los Derechos Humanos y contribuyendo al cumplimiento del Objetivo del Milenio N. 1: “Erradicación del hambre y la pobreza”, se desarrolló 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 un kit de ingredientes para que practiquen la elaboración de alimentos a base de esta leguminosa.



**Navidad:** ENERTOLIMA de manera anual a través de sus colaboradores y proveedores realiza una jornada navideña en donde se benefician niños y niñas de escasos recursos, para tal fin se selecciona el sector, posteriormente y con apoyo de la JAC se realiza un censo para iniciar la recolección de juguetes, este evento culmina con la presencia de los funcionarios en el sector ofreciendo a los niños un espacio de integración y compartir (juguetes, música, novena, refrigerio, rifas, entre otros).

**Campañas:** En la compañía se realizan campañas en beneficio de los más necesitados, específicamente ante afectaciones de orden climatológico, debido a que nuestra zona ha presentado últimamente un alto porcentaje de damnificados debido a los cambios climáticos.

# 2008

## Informe de responsabilidad

### **Información y formación:**

**Servicio Social Estudiantil:** Ofrecer la posibilidad de realizar el servicio social con la compañía, a través de la multiplicación en sus comunidades educativas sobre recomendaciones de URE, durante 80 horas, dando respuesta de esta manera a la resolución No. 4210 del 12 de septiembre de 1996 la cual determina: *"el servicio social estudiantil obligatorio se constituye en un mecanismo formativo que permite el desarrollo del proceso educativo de los educandos, no solo en el establecimiento educativo, sino también en el contexto familiar y social, a través de proyectos pedagógicos"*.

Tanto ENERTOLIMA como sus clientes adquieren derechos y obligaciones frente al servicio de energía eléctrica. Conocerlos, respetarlos y cumplirlos, facilita el entendimiento entre las dos partes, consientes de esta situación permanentemente ofrecemos capacitación a los usuarios en este tema de interés general.

**Campaña Pedagógica:** Comprometidos con la preservación del medio ambiente la compañía realiza durante todo el año actividades con niños, jóvenes y adultos, algunas de estas capacitaciones son solicitadas directamente por la comunidad, los niños participantes reciben un kit escolar, en el año 2008 se capacitaron 18.000 familias y se entregaron 5.000 kits.

**Energilíderes:** Programa de acercamiento con los líderes comunitarios del Departamento del Tolima que pertenecen a las Juntas Administradoras, realizando jornadas de capacitación en temas relacionados con el servicio que prestamos. Obteniendo como resultado en el 2008 más de 1300 líderes capacitados en todo el departamento.



ENERTOLIMA

# 2008

## Informe de responsabilidad

**Consejos municipales:** En acuerdo con las administraciones municipales se han acordado visitas a varios municipios para escuchar peticiones sobre el servicio energía. Para tal fin se moviliza un equipo interdisciplinario de la compañía hasta el municipio atendido.

**Vocales de control:** Con el fin de fortalecer el relacionamiento con líderes de las administraciones municipales, se emprendió 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 obligaciones 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.

**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.

**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.





# 2008

## Informe de responsabilidad

**Electrificación Rural:** ENERTOLIMA interactúa con las administraciones municipales mediante el asesoramiento en la formulación de proyectos de electrificación rural, lo que se traduce en la promoción de proyectos de desarrollo social y económico en la región.

**Pilas Eléctricas:** Proyecto que consiste en aislar eléctricamente sectores subnormales, lo cual representa un mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes beneficiados con el proyecto, debido a que se les ofrece un mejor servicio de energía eléctrica. A la fecha se cuenta con 6 pilas de las cuales 5 están en Ibagué (Oasis, potosí, las margaritas, Martinica parte alta y baja) y 1 en el municipio de Natagaima la cual cobija 4 sectores (20 de julio, nueva España, minuto de Dios y popular).



**Deportes:** Con el fin de promover el desarrollo del deporte en la región se dio continuidad al patrocinio del equipo de fútbol deportes Tolima, también se apoyaron deportistas que se acercaron a la compañía buscando respaldo económico para representar el departamento en distintos torneos a nivel nacional, en las modalidades de patinaje, natación, ajedrez, ente otros.



**Sorteos:** ENERTOLIMA cada año diseña un plan de premios, para recompensar a los clientes que cancelan de manera puntual la factura de energía, en el 2008 al cumplir 5 años se entregó una casa ubicada en Ibagué, el feliz ganador fue un cliente del municipio de Honda, además de manera mensual se sortearon electrodomésticos.

ENERTOLIMA 

# 2008 Informe de responsabilidad

**Comunicaciones:** 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 a la comunidad.

**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.

**Boletín Conectémonos:** Diseñado para informar a los clientes no regulados, circula mensualmente.

**Boletín Energízate:** Diseñado para informar a colaboradores y proveedores, circula mensualmente.

**Boletín Energilíderes:** Diseñado para informar a los líderes comunales, circula cada 4 meses.



# 2008

## Informe de responsabilidad

### ENERTOLIMA EN LOS MEDIOS No se pierda nuestras noticias

MUNICIPIO	EMISORA	DIAL	PROGRAMA	HORARIO	DIAS
IBAGUÉ	LA VOZ DEL TOLIMA	870 AM	ALERTA TOLIMA	6-8 AM, 12-2 PM Y 6-6:30 PM	La V
	CARACOL (OXIGENO)	1.350 AM	CÓMO AMANECIÓ IBAGUÉ	6-8 AM.	La V
	CARACOL (TROPICANA)	106.3 FM	TROPISHOW	6-7:30 AM	La V
	RCN (LA CARIÑOSA)	1.420 AM	NOTICIERO	12-1 PM	MARTES
	ONDAS DE IBAGÉ	1.470 AM	MATINAL	6-8 AM	MARTES
	OLIMPICA ST	94.3 FM	TEMPRAN ES + BACANO	6-9 AM	La V
	ECOS DEL COMBEIMA	790 AM	ECONOTICIAS	6-8 AM	La V
	RADIO SUPER	1.020 AM	MATINAL	6-8 AM	La V
	TOLIMA FM ESTEREO	92.3 FM	LA PRENSA HOY	6:30 AM- 8 AM	La V
ESPINAL	RADIO AVENIDA Caracol Espinal	1.390 AM	INFORMATIVO	7a.m.	La V
HONDA	LAS 40 PRICIPALES	90.5 FM	NOTI MATINAL	6-8 AM	MARTES
LIBANO	CAFÉ ESTEREO	93.5 FM	PROGRAMACIÓ N GRAL	PROGRAMACIÓ N GRAL	UNA VEZ X SEMANA
GUAMO	LA VOZ DE LOS PIJAOS	1.090 AM	EL IMPARCIAL	6:30-7:30	La V
MARIQUITA	RADIO LUMBI	1.300 AM	EL REPORTERO LUMBI Y SENTIMIENTO POPULAR	07:15 a.m.	La V y DOMINGO

Se ha venido trabajado con 24 medios de comunicación, entre emisoras y canales de tv, a través de los que se presentan comerciales y notas informativas de la compañía. Lo invitamos a que usted y su familia estén atentos.

MUNICIPIO	CANAL TV	PROGRAMA	HORARIO	DIAS
IBAGUÉ	KNAL 6 DE TELMEX	EL KNAL NOTICIAS	08:00 p.m.	3 VECES POR SEMANA
ESPINAL	CANAL 8	MAGAZIN 7 PM	7:00 P.M	La V
HONDA	NOTICIAS EL K-NAL			
MELGAR	CANAL 6 FRECUENCIA VER TV	MAGAZIN ARRIBA LA MAÑANA y NOTI DEL MEDIO DIA.	7:20 AM 9 A 10 AM CON REPETICIÓN 12:00 M	La V
GUAMO	CANAL 2 TELEMAYA	MAGAZIN	2:00 a 7:00 pm	La V

En el canal de TV de Ibagué los lunes, martes y miércoles respectivamente, se presentan a las 8:20 p.m. las secciones: El Cliente pregunta, Enertolima responde, Recomendaciones URE / Riesgo eléctrico y Noticias de Actualidad. En los municipios las notas las pueden ver los jueves.

ENERTOLIMA 

# 2008

## Informe de responsabilidad

ENERTOLIMA con su solidez y credibilidad en el sector eléctrico nacional, y gracias al desarrollo que propicia como parte de su objeto social y de su responsabilidad corporativa, incursiona en proyectos de expansión y se fortalece en su compromiso con la comunidad y mejoramiento de la prestación de sus servicios.

### **Alcance del informe de RSE**

ENERTOLIMA con la publicación de este segundo informe de responsabilidad empresarial, en el cual 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 relacionamiento con la comunidad al correo [liliana.vina@enertolima.com](mailto:liliana.vina@enertolima.com) o al teléfono (8) 2666694 extensión 608 - 610