



**INFORME DE
SOSTENIBILIDAD Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL
OCTAVA VERSIÓN AÑO
2014**





Una historia de Cambios y mejora



Carta de la alta dirección

Perfil Corporativo

Principios y Valores

Reconocimientos Año 2014

Desempeño Laboral
Seguridad laboral
Relaciones laborales
Desarrollo laboral

Desempeño Ambiental
Gestión ambiental
Proyectos de sensibilización y promoción de responsabilidad ambiental.

Desempeño de mercado
Uso responsable de servicios
Calidad del servicio
Accesibilidad a servicios

Desempeño Social
Derechos Humanos
Desarrollo Comunitario

Buen Gobierno Corporativo
Gobernanza
Ética y transparencia



GRI G3.1

CONTENIDO

Ibagué, Colombia 20 de mayo de 2015

Señores
Global Compact
Organización de naciones unidas

Reciban un cordial saludo,

Como Gerente General de la Compañía Energética del Tolima S.A. E.S.P. es un orgullo compartir con ustedes esta octava versión de nuestro Informe de Sostenibilidad en donde hemos querido resaltar el trabajo en equipo que junto con los colaboradores realizamos día a día para mejorar y crear valor compartido en los grupos de interés y la cadena de valor de Enertolima, dentro del marco de la sostenibilidad para beneficios de los mismos, el medio ambiente y la sociedad en general del departamento del Tolima.

Ratificamos nuestro fiel y firme compromiso por el cuidado del medio ambiente, el fortalecimiento de una cultura de ahorro de los recursos naturales como lo es el uso racional y eficiente de la energía eléctrica, el cuidado del agua, prevención de riesgos eléctricos, todo enmarcado con el compromiso y el cumplimiento de los principios del Pacto Global en la promoción y defensa de los derechos humanos, mejoramiento de las condiciones laborales de los colaboradores y proveedores, la generación de la cultura del buen servicio y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del departamento del Tolima.

Seguiremos con nuestra disposición fortaleciendo los proyectos sociales e iniciativas de buenas prácticas que nos permitan contribuir con el desarrollo social, ambiental y económico para la región.

Atentamente,



JOSÉ ALEJANDRO INOSTROZA LÓPEZ
Gerente General



SOBRE EL INFORME

Una vez más Enertolima entrega el nuevo reporte de sostenibilidad que comprende el año 2014, dicho reporte conforma nuestra mejor estrategia de comunicación en donde nuestros grupos de interés pueden conocer todos los proyectos, inversiones y trabajo continuo con el que Enertolima desarrolla permanentemente las operaciones del servicio de energía eléctrica para la comunidad Tolimense. Este informe es elaborado por un equipo de profesionales de la Compañía, en donde con varios meses se debe estructurar, revisar y validar la información de cada uno de los procesos de la empresa y posteriormente diseñar la manera de mostrar esta información de una forma amigable, de lo anterior siempre queremos obtener los mejores ejemplares para ofrecer a nuestros clientes y comunidad en general una información general y transparente sobre la empresa de energía del Tolima.

Es para todos los funcionarios de Enertolima un orgullo ver reflejado un año de actividades laborales, alineadas principalmente con el bienestar de nuestra gente, de la gente de nuestra región del Tolima.

La metodología utilizada se basa en los fundamentos establecidos por GRI y su versión G3.1, la cual con el informe del año 2014 queremos avanzar y dar nuestros primeros pinitos reportando algunos de estos lineamientos y con el reto que para el informe del año 2015 se pueda presentar los fundamentos de esta guía en su totalidad.

Para mayor información de nuestros comunicados anuales pueden ingresar a la página www.unglobalcompact.org/languages/spanish, en donde también podrán encontrar a la empresa Tolimense con el status de empresa activa gracias al cumplimiento en los reportes de comunicados de progreso COP. De igual forma se pueden comunicar al correo paula.bernal@enertolima.com, profesional de responsabilidad social de Enertolima.

Agradecemos a todos los integrantes del equipo de Enertolima que hicieron posible esta octava versión del informe de sostenibilidad y por su puesto a todos nuestros clientes quienes son la razón de ser de esta Compañía.

En Enertolima Nos Mueves Tú, Nos Mueve Nuestra Gente Tolimense.

Paula Julieta González Ávila
Directora de Comunicaciones y RSE



Una historia de cambios y mejora



La historia de esta empresa tolimense, bien podría referirse a una historia de incertidumbre, pero que al mismo tiempo logró transformarse en una historia de esperanza y optimismo por lograr ante todo, que fuese una compañía con proyección de cambios que se pudiera fortalecer al corto, mediano y largo plazo.

Fue así como en agosto del año 2003 nació Enertolima, en aquel entonces con el propósito de ser capitalizada a través de un proceso a cargo de la Nación que contempló la subasta como mecanismo de adjudicación. En mayo de 2006, la Empresa Capitalizadora del Tolima con una oferta de 251.637 millones de pesos ganó el derecho de invertir para fortalecer la compañía, los recursos derivados del proceso se destinaron para la compra de la infraestructura eléctrica del departamento del Tolima.

Desde entonces se inició el proceso de mejoramiento de la compañía, enfocado en los temas que por la situación financiera de la anterior electrificadora presentaban mayores debilidades, definiendo la mejora de la calidad del servicio a través de un ambicioso plan de inversiones, mantenimiento y recuperación de pérdidas y la mejora de las variables comerciales a través de un programa de cultura del servicio al cliente,

como los pilares de la estrategia que ha permitido el fortalecimiento financiero de la compañía y la prestación de un servicio de calidad como parte de la responsabilidad social de la inversión privada en los servicios públicos.

En así como Enertolima inició actividades tendientes a asegurar la efectividad de sus procesos, que dieron como resultado la certificación en la norma técnica de calidad NTC ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional e ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental; certificaciones que han permitido que los procesos hayan evolucionado reflejándose una mejora en los niveles de satisfacción percibidas por el cliente.

Una historia de cambios y mejora

El 26 de mayo de 2006, se concretó finalmente el proceso de capitalización, haciendo posible la adquisición de los activos de distribución, dándose a su vez inicio al ambicioso plan de inversiones que necesitaba la compañía y por supuesto los usuarios del departamento. Estas inversiones han cumplido con los objetivos de mejora en la calidad y confiabilidad del servicio, a través del mantenimiento y la expansión del sistema. Para convertirse en orgullo de la región, con ambiciosos planes de crecimiento y consolidación regional y nacional, anteponiendo una destacada cultura de servicio al cliente, con calidez y sentido humano.

A partir de allí se gestaron y se pusieron en marcha una serie de proyectos que han dado vía libre al cumplimiento de dichas premisas, a través de un robusto plan de expansión que contempla la ejecución de inversiones necesarias para garantizar la cobertura de la demanda futura en el mediano y largo plazo, así como el sostenimiento de la confiabilidad del sistema eléctrico para todo el departamento del Tolima y que hoy por hoy está formulado hasta el 2024.

RESULTADOS DE UNA BUENA GESTIÓN

En su propósito de consolidarse en el sector, la compañía, en el 2008 a través de un proceso de subasta pública, se hizo al derecho de capitalizar y obtener el control de la Empresa de Energía de Pereira lo que permitió adelantar gestiones y poner en marcha la aplicación de las mejores prácticas en sus procesos operativos, llevando así la experiencia y conocimiento adquirido durante el arduo trabajo en Enertolima, lo que hoy se refleja en sus mejores resultados.





ENERTOLIMA

Una sola FAMILIA

AHORA EN PEREIRA

A Enertolima le fue adjudicado en el año 2009, el 49 por ciento de las acciones de la EEP (Empresa de Energía de Pereira) durante la capitalización de dicha compañía, que en la actualidad surte de fluido eléctrico a 130 mil usuarios en la capital risaraldense.

Un total de 202 mil millones de pesos, inyectó Enertolima a la EEP, equivalentes a un paquete de más de cuatro millones de acciones, con el fin de mejorar la prestación del servicio de energía en esta zona del país, que además es vecina y amiga del departamento del Tolima.

Enertolima es ahora líder de este grupo, que promete seguir creciendo de la mano de una empresa sólida que ofrece calidad y cumplimiento en cada uno de sus procesos.



Perfil Corporativo

La Compañía Energética del Tolima S.A. E.S.P. es una empresa joven de reconocimiento nacional con más de 10 años de experiencia en el mercado, ofrece servicios de energía eléctrica y complementarios en todo el departamento del Tolima, actualmente cuenta con 431.425 clientes segmentados en clientes regulados y no regulados por quienes la Compañía y su equipo de trabajo permanentemente promueven ideas de mejora para buscar mecanismos de satisfacción de las necesidades de nuestros clientes y comunidad en general, lo anterior por medio de la mejora continua de cada uno de sus procesos, para ello Enertolima cuenta con un Sistema Integral de Gestión de Calidad certificado bajo las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 Seguridad y Salud Ocupacional e ISO 14001:2004 Sistema de Gestión Ambiental.

Dentro de las líneas de actuación se tienen claramente definidos los siguientes principios y valores corporativos

PRINCIPIOS Y VALORES

Enertolima soporta su identidad en principios y valores basados en la adopción de conductas honestas, respetuosas, responsables y equitativas que promueven la sostenibilidad del negocio y la contribución al desarrollo sostenible en el departamento del Tolima.

Es deber de Enertolima procurar que sus accionistas, proveedores y colaboradores actúen en busca de los objetivos de la compañía. en consecuencia cuenta con un conjunto de valores compartidos, los cuales guían la forma en que se hacen los negocios e influyen en la manera de pensar y actuar de cada uno de sus integrantes, poniendo en práctica estos valores a través del trabajo diario, es como logramos operar exitosamente como compañía.



LA HONESTIDAD

Nos Mueve la honestidad respetando la dignidad humana ejerciéndola a través de prácticas coherentes y de la transparencia en la cotidianidad que se refleja en la verdad que acompaña nuestras iniciativas, comunicados y acciones.

Vivenciamos la honestidad cuando hablamos con franqueza y actuamos basados en el pleno conocimiento, proyectando la confianza social en nuestros usuarios, clientes, compañeros de trabajo, jefes y comunidad.

LA EQUIDAD

Nos Mueve la equidad en todas nuestras relaciones interpersonales, empresariales, grupales y con el entorno, bajo el compromiso de ser equitativos.

Enertolima promueve la igualdad de oportunidades para todo su equipo de trabajo sin discriminaciones, da un trato justo y ecuánime a todos sus grupos de interés.

Somos equitativos cuando tenemos igual disponibilidad para nuestros clientes, usuarios, jefes y compañeros de trabajo.

Principios y Valores

04

LA RESPONSABILIDAD

Nos Mueve la responsabilidad cuando asumimos el compromiso con el ser humano, con el ambiente y con la obtención de resultados a través de un diálogo transparente entre todos. Procuramos siempre por la puntualidad y el cumplimiento en nuestras labores y compromisos con nuestros clientes y la comunidad.

Somos responsables al trabajar con auto cuidado, fortaleciendo así los temas de salud ocupacional y seguridad industrial. de igual forma, optimizamos y les damos un uso adecuado a los recursos que nos provee la compañía para la realización de nuestras labores.

Ejercemos una responsabilidad como colaboradores y representantes de la compañía en todo lugar.

EL RESPETO

Nos Mueve el respeto cuando escuchamos, entendemos y valoramos las virtudes y principios de todos nuestros grupos de interés, buscamos resaltarlos e incentivarlos a través de nuestro trabajo.

Conocemos nuestros derechos y respetamos los de los demás. somos un equipo de trabajo que se complementa desde sus diferencias para lograr objetivos conjuntos.

Somos respetuosos cuando ejercemos nuestros derechos y nos comprometemos con la garantía de los nuestros y de los de la gente que nos rodea.



Reconocimientos Año 2014

05



Enertolima ocupa el 1 lugar en la revista empresas generadoras de desarrollo del Tolima publicada por el periódico El Nuevo Día.

Enertolima elegida como la Empresa estrella de servicios públicos de la ciudad en la encuesta Ibagué como vamos, publicada por el periódico El Nuevo Día.

Enertolima ocupa el puesto 172 dentro de las 1.001 empresas del año en Colombia en la revista publicada por el periódico Portafolio.

Artículo de exaltación del trabajo de responsabilidad social empresarial en la Revista Mundo Eléctrico.

Enertolima en el 2014 fue subcampeón en los XI Nacionales del Sector Eléctrico, además de ocupar el primero puesto en rodeo eléctrico y ganar el liniero de oro.



ASPECTOS GENERALES

COBERTURA REGIONAL

Enertolima tiene presencia operativa en los 47 municipios del departamento del Tolima, proporcionando un servicio integral.

DESDE EL 2007 ADHERIDOS AL PACTO GLOBAL DE LA ONU

Desde el año 2007 Enertolima ratifica el compromiso con la responsabilidad social, ambiental, económica y transparente basada en decisiones estratégicas las cuales se enmarcan en los 10 principios direccionados en cuatro líneas de acción, las cuales llevan a la Compañía a ser reconocida en la región del Tolima como una organización humana y responsable:

CUMPLIMIENTO DE LOS ASPECTOS LEGALES

Enertolima cumple a cabalidad todos los aspectos legales a nivel de Compañía y los propios del negocio de Comercialización y Distribución de energía eléctrica entre ellos están:

Ley 142 de Servicios Públicos Domiciliarios.

Ley 143 establece el régimen de las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica

CREG Resolución 108 de 1.997 (Deberes y derechos de los usuarios de servicios públicos).

CREG Resolución 119 de 2.007 (Formula tarifaria de usuarios regulados).

CREG 097 de 2008 (Metodología de cargos de distribución).

CREG 156 DEL 2.011 (Reglamento de Comercialización).

CREG 038 del 2014 (Código de medida).

DERECHOS HUMANOS

1. Apoya y respeta la protección de los derechos humanos.
2. No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.

DERECHOS LABORALES

3. Apoyar las libertades, el diálogo y la concertación con los trabajadores.
4. Elimina el trabajo forzoso y bajo coacción.
5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

DERECHOS MEDIO AMBIENTALES

7. Apoyar y mantener el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.

ANTICORRUPCIÓN

10. Combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.



Desempeño Laboral

SEGURIDAD LABORAL

Enfermedades ocupacionales comunes	Causas de accidentes de trabajo	Programas o planes de acción
Hasta el momento no aplica	Actividades deportivas	Programa de prevención y promoción de prácticas sanas deportivas (evaluación médica pre competencia, establecimiento de normas de conducta durante el desarrollo de prácticas deportivas)
Hasta el momento no aplica	Desplazamiento en vehículos automotores	Programa de seguridad vial- Capacitación y formación en seguridad vial- Inspección preoperacional de vehículos
Hasta el momento no aplica	Desplazamiento a pie	Procedimiento de prácticas seguras para ascenso y descenso por escaleras - Procedimientos de prácticas seguras para cruce peatonal de vías- Mantenimiento de condiciones locativas de áreas de circulación y desplazamiento.

En las actividades que se realizaron con el objetivo de integrar al personal de la compañía, se presentaron eventos adversos ocasionados por contactos contundentes no controlados con elementos deportivos y jugadores; generando lesiones osteomusculares leves en el personal.

Los eventos de riesgo vial que se presentaron en este periodo corresponden a condiciones externas de transporte público, condiciones físicas de las vías por donde se desplaza el personal de supervisión y capacidad de respuesta del personal en la conducción ante situaciones adversas.

La constante exposición de personal administrativo en las oficinas principales de la compañía, en cuanto al desplazamiento a pie que realizan a través de las escaleras, ha generado eventos como caídas al mismo nivel y pérdida del equilibrio, comprometiendo tejidos blandos y articulaciones.

Nombre del programa	Breve descripción	¿Involucra a trabajadores indirectos?	¿Ha sido difundido a proveedores?
Programa para la prevención del riesgo osteomuscular	Establecer actividades de vigilancia epidemiológica sobre los factores de riesgos osteomuscular presentes en el ambiente laboral y sus efectos sobre la salud de los colaboradores expuestos, con el fin de instaurar medidas de prevención, seguimiento y control sobre los mismos, en procura del bienestar integral de los colaboradores.	Sí	Sí
Programa de prevención y promoción de prácticas deportivas sanas.	Disminuir la ocurrencia de las lesiones secundarias a una práctica inadecuada del deporte tanto en eventos de tipo competitivo como no competitivo, que afecten la salud y calidad de vida del colaborador de ENERTOLIMA y sus proveedores, mediante la implementación de un programa especialmente diseñado para este fin.	Sí	Sí
Programa para reporte de análisis de actos y condiciones inseguras.	Establecer la metodología para realizar el reporte, análisis y solución de los actos inseguros, condiciones inseguras e incidentes ambientales y de seguridad en el trabajo de la compañía, mediante el uso de la herramienta "Lucecita nos protege".	Sí	Sí



ACTIVIDADES REALIZADAS PROGRAMAS DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA

Prevención del Riesgo Psicosocial:

El día 18 se realizó la socialización de los resultados de la aplicación de la encuesta, en los cuales se identificaron los casos especiales de atención terapéutica individual, los riesgos psicosociales frecuentes y en qué grado han afectado directamente a los colaboradores de la Compañía generando estrés ocupacional

Riesgo Osteomuscular:

En el segundo semestre del año 2014, se gestionó la compra de algunos elementos ergonómicos, para colaboradores con diagnósticos clínicos importantes. Algunos de estos elementos fueron: descanso para pies, base para monitor y teclado. Así mismo queda pendiente la compra de más elementos ergonómicos a los colaboradores que presentaron factor de riesgo osteomuscular, de acuerdo a la valoración realizada por la Fisioterapeuta de la ARL.

Medición del Ruido:

En el mes de octubre la ARL Sura realizó mediciones de ruido en las S/E Papayo y Vergel, con el objetivo de cuantificar los niveles de presión sonora presentes en los ambientes de trabajo.

Elementos de Seguridad:

Con el fin de dar cumplimiento al Decreto 1443-2014 en el segundo semestre del 2014 se adquirieron:

- Cuellos ortopédicos
- Botiquines para los Cedimes
- Adecuación de camillas



RELACIONES LABORALES

En la compañía la participación de las mujeres en los cargos directivos se ha incrementado, somos conscientes que el liderazgo femenino ha tomado paulatinamente fuerza al interior de la organización. Las mujeres tienen habilidad para trabajar en equipo, integrado a la capacidad de abstracción y asociación de ideas, lo que las perfila con un liderazgo abierto a nuevas ideas, creativo, que incluye a las personas, las motiva y compromete para lograr los resultados, todo esto acompañado de una constante preparación académica.

Enertolima promueve la igualdad de condiciones y de oportunidades en los procesos de selección y se hace efectiva a todos los niveles jerárquicos, muestra de ello es la importancia y admiración de las capacidades profesionales de las mujeres dentro de la empresa.

#Trabajadores en toda la entidad

2012	2013	2014
1369	1407	1321

#Mujeres en toda la entidad

2012	2013	2014
281	265	281

% Mujeres en toda la entidad

2012	2013	2014
20,53	18,83	21,27

CLIMA LABORAL

Existe una buena comunicación de los jefes al transmitir con claridad la estrategia. Objetivos, logros y prioridades de gestión, para el 90% de colaboradores el trabajo les permite desarrollar sus destrezas y habilidades al mismo tiempo que les da un sentido de logro personal.

Los colaboradores confían en las decisiones tomadas por la dirección de la compañía, así mismo, en que el jefe inmediato cumpla con los compromisos establecidos y el respeto hacia a las personas como individuos con ideas, habilidades y estilos diferentes, también es explícito en lo que se espera del trabajo de las personas a su cargo.

El 88% de colaboradores que respondieron la encuesta consideran que Enertolima es un buen lugar para trabajar.

Las debilidades que se evidenciaron fueron la falta de autonomía para tomar algunas decisiones, hacer un poco mas abierta y honesta la comunicación y recibir algún tipo de reconocimiento por la labor realizada dentro de un periodo específico. Por lo anterior la compañía por medio de los boletines internos hace mención tanto de actividades, ascensos y logros personales, con el fin de destacar a dichas personas y se esta llevando a cabo a la creación de un plan de incentivos, con el fin de resaltar al personal que se destaque tanto laboral como personalmente.

#Integrantes Alta Dirección

2012	2013	2014
22	20	18

#Muejeres Alta Dirección

2012	2013	2014
14	12	10

% Muejeres Alta Dirección

2012	2013	2014
63,64	60,00	55,56

% Satisfacción en encuesta de Clima Laboral

2012	2013	2014
91	76	76

% Trabajadores directos encuestados

2012	2013	2014
89	92	97

RELACIONES LABORALES

Trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo



Información de interés

Información enviada por:
Gerencia administrativa y de comunicación organizacional

INTEGRANTES DEL COPASO

Representantes por la compañía

<p style="color: #800000;">Principales</p>  <p>Andrea Guerrero M.</p>	<p style="color: #800000;">Suplentes</p>  <p>Marcie Carolina Arbeláez</p>
<p style="color: #800000;">Principales</p>  <p>Lida Constanza López</p>	<p style="color: #800000;">Suplentes</p>  <p>Herikson Garcia Peña</p>

Representantes por los colaboradores

<p style="color: #800000;">Principales</p>  <p>Gloria Carmenza Blandon</p>	<p style="color: #800000;">Suplentes</p>  <p>Eloisa Cuéllar Rondón</p>
<p style="color: #800000;">Principales</p>  <p>María del Pilar Bonilla</p>	<p style="color: #800000;">Suplentes</p>  <p>Claudia Liliana Gomez</p>

CONVOCATORIAS NUEVOS CARGOS

Enertolima realiza el proceso de selección del personal de manera transparente y equitativa, promoviendo la elección por méritos tanto a nivel interno como externo.



Información de interés

Información enviada por:
Gerencia General

CONVOCATORIA PARA OCUPAR EL CARGO DE GESTOR DE CARTERA Y RECAUDO

La Gerencia General se complace en hacer la «Convocatoria interna y externa para ocupar el cargo de Gestor de Cartera y Recaudo»

Condiciones Generales:
Se requiere abogado.

Experiencia:
Mínimo de 2 año en administración de procesos, cobro, recuperación de cartera y administración de personal.

Conocimientos:

- Conocimientos básicos sobre la ley 142, 143 y CREG.
- Conocimientos en procesos de cobranza y crédito.
- Manejo de Excel y tablas dinámicas.
- Manejo e interpretación de estadísticas.

Habilidades:

- Capacidad de comunicación interpersonal y de socialización.
- Capacidad de supervisión, interpretación de normas, sistemas y procedimientos.
- Dominio de carácter, estabilidad emocional y objetividad.
- Capacidad de organización del trabajo diario.
- Capacidad para coordinar trabajos operativos.
- Capacidad de solución de problemas y liderazgo.
- Orden, discreción y autocontrol en el manejo de asuntos de trabajo.
- Habilidades de negociación.

Fecha límite de Entrega de Hojas de Vida: 28 de febrero de 2014.

Forma de presentación de Hojas de Vida: Por e-mail o físico a olga.martinez@enertolima.com



Información de interés

Información enviada por:
Gerencia Administrativa y de Comunicación Organizacional

CONVOCATORIA INTERNA PARA OCUPAR EL CARGO DE PROFESIONAL DE MULTISERVICIOS

La Gerencia General se complace en hacer la «Convocatoria Interna para ocupar el cargo de Profesional de multiservicios»

Condiciones Generales:
Se requiere profesional universitario con conocimientos en servicios públicos domiciliarios. Óptima: Ingeniero eléctrico. Compatible: Ingeniero electromecánico, Ingeniero electrónico.

Experiencia:
La experiencia mínimo de 1 año, se debe relacionar con cargos de evaluación de proyectos, gestión de contratos o alianzas comerciales.

Conocimientos:

- Conocimiento básicos en leyes, reglamentos y disposiciones como CREG, RETE, RETILAP, NTC 2050 y demás deudadas de los entes reguladores.
- Administración del Sistema de Administración Comercial
- Conocimientos en estrategia de negociación

Habilidades:

- Capacidad de supervisión, interpretación de normas, sistemas y procedimientos.
- Capacidad de comunicación interpersonal y de socialización
- Aplicación de técnicas de negociación.
- Capacidad para coordinar trabajos operativos.

Fecha límite de Entrega de Hojas de Vida: 24 de julio de 2014.

Forma de presentación de Hojas de Vida: Por e-mail a: olga.martinez@enertolima.com



RELACIONES LABORALES

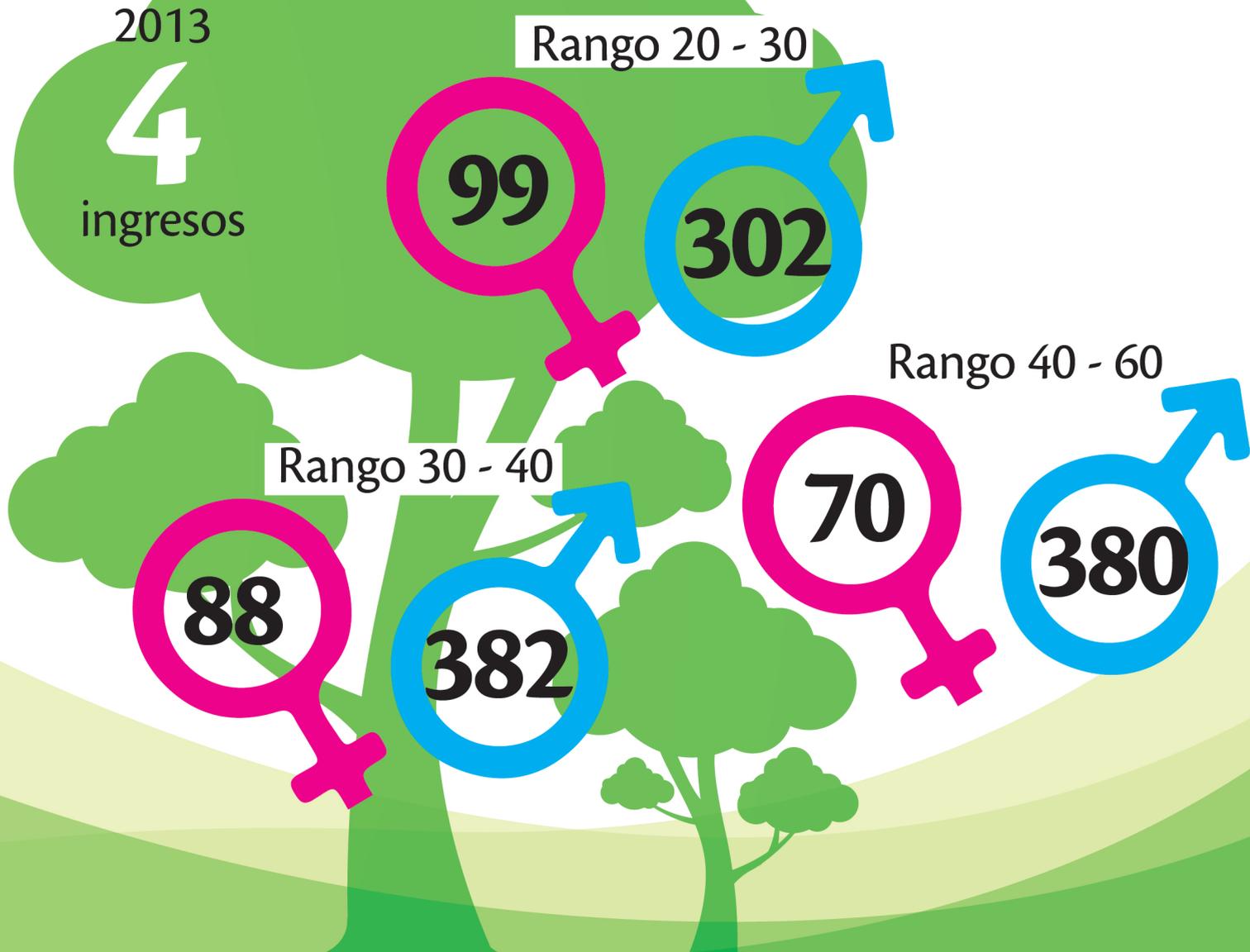
Selección y Promoción del Talento Humano

Número total de empleados y rotación media, desglosado por grupo de edad, sexo y región

1321

2014
17
ingresos

7
rotaciones



DESARROLLO LABORAL

En Enertolima se lleva a cabo la semana de la Salud, Ambiente y Familia, en donde se programa una serie de actividades que van enfocadas en el cuidado de todos los colaboradores y proveedores, de igual forma es pensada como un espacio de esparcimiento y de compartir con las familias. A continuación se presenta el cronograma realizado durante esa semana y la cantidad de participantes.

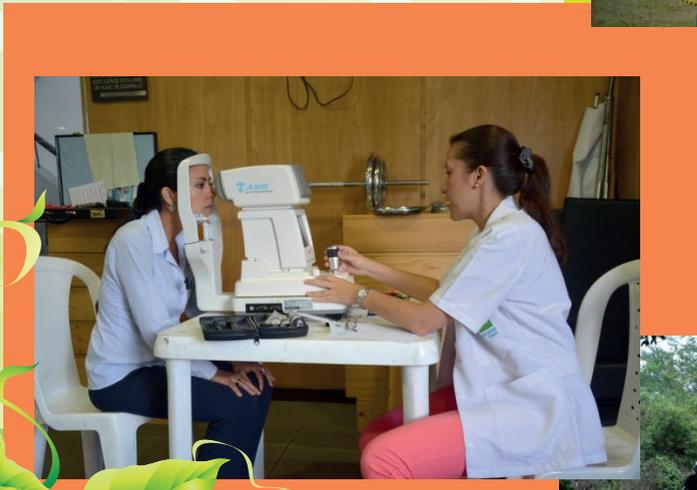
Actividades de la Semana SAF (salud, ambiente y familia) Año 2014

No.	ACTIVIDAD		TIEMPO	No. DE ASISTENTES
1	Canalización del estrés	Masaje	16 horas	53
2	Enfermedades de transmisión sexual	Mañana educativa	1 hora	50
3	Adicciones	Mañana educativa	1 hora	24
4	Cardio rumba	Aeróbico	4 horas	29
5	Seguridad vial - carros	Mañana educativa	1 hora y ½	39
6	Seguridad vial - motos	Mañana educativa	1 hora y ½	15
7	Como evitar que los problemas familiares afecten mi desempeño laboral	Capacitación	2 horas	50
8	Valoración salud oral	Consulta	8 horas	24
9	Valoración optometría	Consulta	4 horas	23
10	Cazadores del riesgo	Juego	3 horas	64
11	La buena energía debe sentirSE y enseñarse	Juego - Títeres	2 horas	124
12	Encontrándonos con los proyectos de responsabilidad social de Enertolima	Juego - Golosa	2 horas	55
13	Frutos del buen servicio	Actividad lúdica	2 horas	162
14	Campaña OLA	Campaña	4 horas	60
15	El buen servicio genera buena energía	Capacitación	1 hora y ½	32
16	Rodeo eléctrico y feria de actividades operativas	Feria	5 horas	200



DESARROLLO LABORAL

SEMANA SAF (SALUD, AMBIENTE Y FAMILIA)



DESARROLLO LABORAL

Celebración de Fechas Especiales

En el 2014 Enertolima cumplió 11 años en donde celebramos con nuestros colaboradores y proveedores de servicios.

De igual forma se celebraron fechas especiales como el día del amor y amistad con una participación de 90 personas, igualmente el día de los cumpleaños se les entrega un detalle.

La celebración del Halloween con los colaboradores, proveedores y sus hijos, con una participación de 520 niños y una inversión de \$16.406.000.



DESARROLLO LABORAL

Enertolima tiene TALENTO

Enertolima promueve el deporte en sus colaboradores es por ello que en el año 2014 fue subcampeón en los XI Nacionales del sector eléctrico, además de ocupar el primero puesto en baile y el primer puesto en rodeo eléctrico y ganar el liniero de oro.



DESARROLLO LABORAL

DÍA DE LA MUJER

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:
Se invitaron a las colaboradoras a una charla con el Ginecólogo Carlos Arturo Vivas, participación de 100 mujeres.



Contiene:
1 Chupeta de

DÍA DE LA ASISTENTE

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD: Se realiza el reconocimiento de fechas especiales y en esta oportunidad resaltamos la labor de las asistentes en sus tareas laborales, se realizó la entrega de un obsequio para que disfrutaran de un spa para uñas .



CHIQUICREATIVOS

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD: este proyecto lleva una continuidad de 3 años, donde los hijos de los colaboradores y proveedores asisten a jornadas lúdico pedagógicas con el apoyo del profesional Juan Hoyos, donde se generan ideas creativas con el fin de fomentar el sentido de pertenencia de los chiquitines y sus familias por la compañía.



DESARROLLO LABORAL



CICLO PASEO

Actividad realizada a colaboradores y proveedores con sus familias en la vía Ibagué – Piedras, 120 personas participantes.



NAVIDAD

En el mes de diciembre se instalan parques en las subestaciones e instalaciones de Enertolima a lo largo de todo el Departamento del Tolima, lo anterior con temáticas que cautivan a grandes y chicos, estas estructuras navideñas las engalanan miles de luces de diversos colores que reúnen a las familias enteras del Tolima en la celebración de la Navidad.



DESARROLLO LABORAL

ESCUELA DE FÚTBOL

La escuela de fútbol fue creada hace 5 años con el fin de promover la cultura del deporte en los hijos de nuestros colaboradores y proveedores. Actualmente la conforman dos categorías y representan a la compañía en diversos encuentros dentro de la ciudad.



PROGRAMA DE FORMACIÓN

Objetivo general del programa:	Identificar las necesidades de formación, crecimiento de desarrollo humano y promoción profesional de los colaboradores, para establecer las actividades pertinentes a ejecutar con el fin de garantizar un buen nivel de competencia, el desempeño del personal y potenciar las capacidades de los profesionales de ENERTOLIMA.
Alcance - cobertura del programa:	Este plan incluye desde las actividades de identificación de las necesidades de formación, la ejecución, hasta la verificación de la evaluación de cada capacitación y cubre a todos los colaboradores de la compañía.
Logros obtenidos al cierre del 2014:	Durante el 2014 se realizaron las mañanas educativas con el fin de actualizar permanentemente a los colaboradores sobre las políticas, procedimientos y nuevos servicios de cada una de las áreas de la compañía; con el fin de contar con talento humano calificado y que contribuyan con el logro de los objetivos. Para el 2014 se destinaron \$169.449.252 para capacitación de los colaboradores de Enertolima.
Metas y desafíos para el año 2015:	Para el 2015, teniendo en cuenta la evaluación de desempeño y los proyectos que va a realizar la compañía, exige que los colaboradores obtengan constantemente actualización de competencias sobre las actividades que ofrecen ventajas competitivas tales como prevención de riesgos, protección del medio ambiente, nuevas formas de comunicación y protección de datos, habilidades gerenciales y formulación de proyectos. Para el 2015 la inversión para estas formaciones será de \$99.500.000

Enertolima desde su planeación estratégica tiene como uno de sus pilares el desarrollo del capital humano, es por eso que el compromiso con los colaboradores directos e indirectos en cuanto a la formación ha sido de vital importancia, para lograr la eficacia y mejores resultados. Se han implementado mecanismos de acompañamiento y seguimiento de las capacitaciones al personal, las cuales se acogen desde el momento en el que se establece una relación contractual lo cual se encuentra explícito en una guía que se socializa y entrega al inicio de todo contrato. Se promueve la formación conjunta y se verifica el cumplimiento de los planes de formación mediante las visitas y recepción del indicador de cumplimiento del plan de formación y sus evidencias, para así lograr mejorar las competencias laborales que permitan un mejor desempeño y crecimiento personal y profesional.

APOYO A LA CADENA DE VALOR

Enertolima cuenta con un sistema integral de gestión, el cual se ha extendido a los proveedores para que ellos acojan las mejores prácticas, de ahí que se consolide aún más la relación, lo que permite que se logre una sinergia y así el resultado se traduzca en un mejor servicio a nuestros clientes. El mantener una comunicación clara y oportuna hace que la capacitación y actualización a los colaboradores directos e indirectos sea una constante y de manera integral tratando temas relacionados con el servicio entre los cuales se encuentran: jurídicos, regulatorios, inducción en manejo de nuevas herramientas tecnológicas, temas del servicio al cliente.

La compañía se preocupa por dar un valor agregado a sus grupos de interés entre ellos la comunidad, clientes, proveedores y colaboradores, en la región a la cual se presta el servicio, de manera tal que sientan la presencia de la compañía, siendo más cercanos y así poder contribuir con una mejor calidad de vida para dichos grupos.



PROGRAMAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

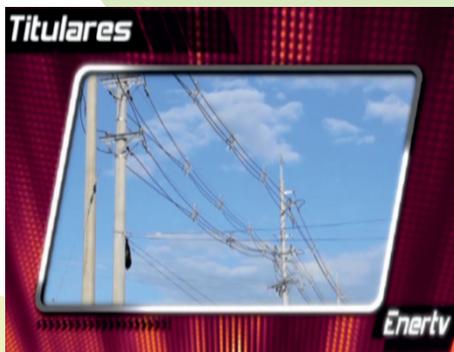
Energizate

Revista virtual en donde se comunican todos los eventos sociales, actividades de bienestar y desarrollo, cumpleaños de los colaboradores y proveedores, se exaltan logros personales y profesionales de los funcionarios.



Boletín virtual: Noti Enertolima

Se informan campañas, proyectos y noticias de interés de la compañía que se van desarrollando en su diario acontecer y que se requiere difundir para que todo el personal esté enterado. Se institucionalizó este boletín de noticias quincenales, el cual ha contado con gran acogida y multiplicación de las informaciones con un formato llamativo y digerible en su forma al ser presentadas como noticias breves, que si se desean conocer más detalladamente, es posible hacerlo solo un click.



Noticiero de televisión: Enertv

Por medio de los reporteros de cada área se recopila la información de los diferentes procesos en cuanto a obras eléctricas, proyectos, inversión, programas, responsabilidad social y demás actividades que se llevan a cabo a través de un medio audiovisual. Año tras año se ha fortalecido con nuevas secciones, presentaciones, set y personajes que lo siguen posicionando como uno de los medios preferidos por los colaboradores para conocer los aspectos relevantes de la empresa.

Comité Editorial

Cada área de la compañía cuenta con un reportero, quien es el encargado de recolectar las noticias de sus gerencias y transmitir las a la oficina de comunicaciones en reuniones de Comité Editorial (proyectos, campañas, rotaciones, ingresos y salidas de personal, actividades de bienestar y desarrollo, capacitaciones entre otras).

PROGRAMAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Los famosos del Tolima ahorran energía

Consejos de uso racional de energía, prevención de riesgos eléctricos, uso racional de agua, reciclaje y cuidado del medio ambiente, los cuales son brindados a través de personas famosas de la región como actores, actrices, presentadores, presentadoras, deportistas, entre otros, quienes por su reconocimiento a nivel nacional, se adhirieron a esta campaña de Enertolima.



De la U a la E

Todo lo respectivo al manejo de la Comunicación Organizacional de la compañía como referente en las universidades de la región, por su estabilidad, reconocimiento y posicionamiento, lo que permite que los estudiantes de universidades se acerquen, conozcan, evidencien y cambien su percepción por una relación cercana con la compañía.



La Energía del Hincha

Sentido de pertenencia con la región y sus organismos y símbolos representativos, al igual que un apoyo permanente al deporte a través de relaciones entre el equipo de la región, el Deportes Tolima y la empresa de energía, Enertolima. Es decir, se llevan a cabo concursos semanales acerca de noticias e informaciones de la compañía de la mano de entrega de incentivos como entradas a partidos del equipo, cenas con los jugadores, etc.

Enertolima Premia la Energía de los Hinchas del Deportes Tolima

Martes, 05 de Febrero de 2013 08:32



Para este 2013 regresa la energía del hincha más recargada que nunca y con muchas sorpresas para todos los seguidores de nuestro equipo pijao. Ganar es muy fácil, solo hay que ingresar a www.enertolima.com para participar por entradas, además de poderse llevar la nueva camiseta oficial del Deportes Tolima.

Es así como Enertolima los invita a vivir con la mejor energía la afición del fútbol para seguir alentando a nuestro equipo en las canchas del Manuel Murillo Toro en cada uno de los encuentros en los que el que el equipo tolimense juegue de local. No se lo puede perder, disfrute de la fiebre del vinotinto con camiseta y

entradas para los partidos.

¡Inscribirse es muy fácil!, ingrese a la página de Enertolima www.enertolima.com, diligencie sus datos personales, responda 2 preguntas y participe del sorteo que premia la energía del hincha.



Desempeño Ambiental

Objetivo del Club

Sensibilizar y capacitar a niños y jóvenes en técnicas y estrategias que les permitan adoptar herramientas útiles en el uso racional y eficiente de la energía eléctrica URE, uso racional del agua URA y prevención de riesgos eléctricos PRE. En el 2014 fueron 115 instituciones participantes para un total de 2.151 niños y niñas formados.



PROCESO DE MULTIPLICACIÓN

Los niños integrantes del Club Centinelas realizan la multiplicación de la información brindada por Enertolima con respecto al uso racional y eficiente de la energía eléctrica, prevención de riesgos eléctricos y cuidado del medio ambiente a sus familias, compañeros de las instituciones educativas y comunidad en general. Lo anterior por medio de diversas estrategias tales como reuniones de padres de familia, izadas de bandera, recreos, afiches entre otros.

En el año 2014 el club sensibilizó a 12.115 personas



Para vivir mañana con alegría... ahorra hoy la energía

ALIANZAS ESTRATÉGICAS 2014

Enertolima con su proyecto Club Centinelas de la Energía se vinculó con el proyecto nacional de Colciencias para la semana departamental de Ciencia, Tecnología e Innovación del Tolima, junto a la Universidad del Tolima, SENA, Universidad de Ibagué, entre otros, alianza que permitió diversificar las actividades del Club en este año.



Igualmente este 2014 estuvo cargado de sorpresas para los Centinelas y Energilideres, quienes disfrutaron de las alianzas comerciales realizadas por Enertolima, con el fin de ofrecerles descuentos especiales en productos y servicios. Entre las alianzas celebradas, además de las marcas mostradas, también contamos con la Feria Escolar y Visión Optik, ésta última en el municipio de Espinal.



¡ En el año 2015 ampliaremos Nuestras Alianzas!



ENCUENTRO DE BUENAS PRÁCTICAS 2014

Jornada en donde las instituciones educativas integrantes al Club Centinelas expusieron los proyectos ambientales ante la comunidad universitaria, entes gubernamentales y comunidad en general.



ENCUENTRO DE PERSONEROS 2014

Integración de todos los personeros de las instituciones educativas del departamento del Tolima inscritas al Club Centinelas, quienes gozaron de una jornada pedagógica orientada hacia la ciencia, la tecnología e innovación de proyectos, principalmente en el uso racional y eficiente de los recursos naturales.



POR UN TOLIMA AMIGABLE CON EL MEDIO AMBIENTE SECRETARÍA DE AMBIENTE Y GESTIÓN DEL RIESGO

El Club Centinelas participó en importantes jornadas enfocadas al cuidado del medio ambiente, estas fueron:

Il Feria Ambiental “Por un Tolima amigable con el ambiente”, realizada en el parque Manuel Murillo Toro de Ibagué.

FASHION MARIA MONTESSORI Disfraz elaborados con elementos reciclados.



BRIGADAS ENERGÉTICAS EN LOS MUNICIPIOS DE NATAGAIMA, IBAGUÉ, ROVIRA, MARIQUITA Y VENADILLO

ACTIVIDADES REALIZADAS

- ★ Plantación de durantas.
- ★ Instalación de caneca y avisos ambientales
- ★ Feria Energética (capacitación sobre uso racional y eficiente de la energía eléctrica y medidores, entrega de premios).
- ★ Jornadas de salud
- ★ Alianzas interinstitucionales
- ★ Podas de los árboles que se encuentran afectando las redes eléctricas.
- ★ Embellecimiento de los parques
- ★ Gestión de Cartera y ATC

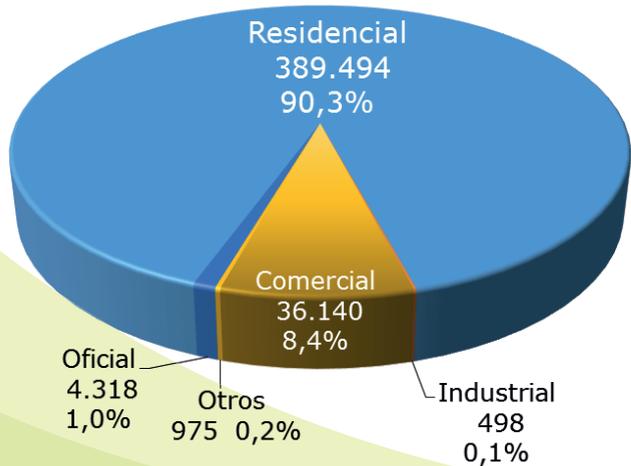


Desempeño del Mercado

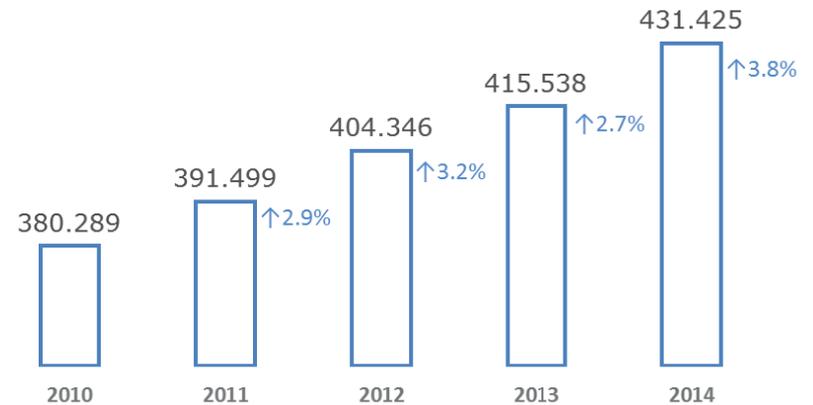
07

El continuo crecimiento económico del Tolima y la confianza depositada de sus clientes en Enertolima ha permitido tener un crecimiento en el mercado de manera sostenida desde el inicio de su operación comercial. Es así como a cierre del año se presentan 431.425 clientes con un crecimiento en este periodo de tiempo del 3.8%.

Apalancado por el auge de los nuevos proyectos de vivienda en el Tolima, y en especial en Ibagué, se presenta el más alto crecimiento en cantidad de clientes de los últimos cinco años, correspondientes a 15.887 nuevos clientes. El promedio de crecimiento en los 3 años anteriores fue de 11.749 nuevos clientes.



Cantidad de clientes por año



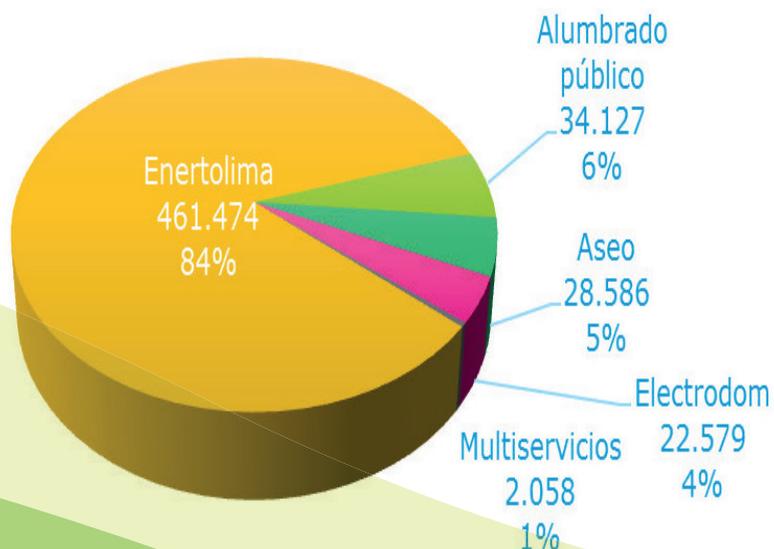
En cuanto a la proporción porcentual en cantidad de clientes por clase de servicio, esta se mantiene relativamente constante con respecto a los años anteriores; es así que la clase de servicio residencial continua siendo la predominante en el mercado Tolima con una participación porcentual del 90.3% mientras que la clase de servicio comercial representa un 8.4% del mercado. El complemento se encuentra distribuido principalmente en las clases de servicio oficial e industrial con participaciones del 1% y 0.1% respectivamente.

La capital del Tolima contiene el 39.5% de los clientes, correspondientes a 170.501. Los dos municipios que le siguen en participación son el municipio de El Espinal con un 6% de los clientes (25.321) y Melgar con el 4% (18.230). Los clientes se encuentran principalmente en las zonas urbanas, ya que estas participan en un 76% mientras que las zonas rurales se encuentran el 24% de los clientes.

FACTURACIÓN TOTAL (Millones de Pesos)

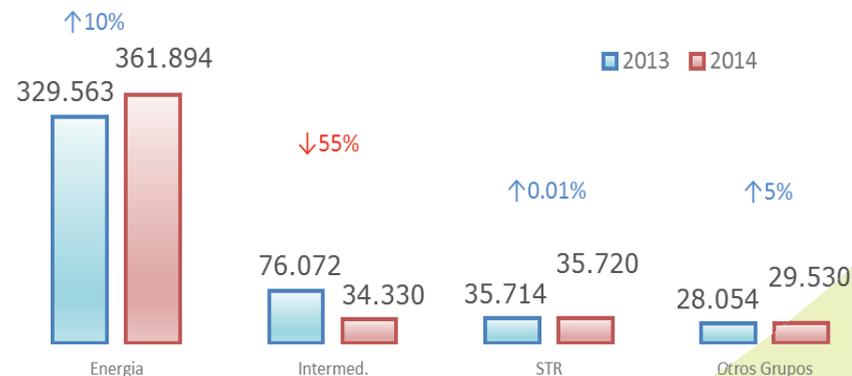
La facturación total realizada por Enertolima en el 2014 asciende a \$553.165 millones, donde se incluye un 16.5% de ingresos de terceros equivalente a \$91.691 millones que generaron comisiones para la compañía por valor de \$4.752 millones.

Facturación Enertolima y terceros



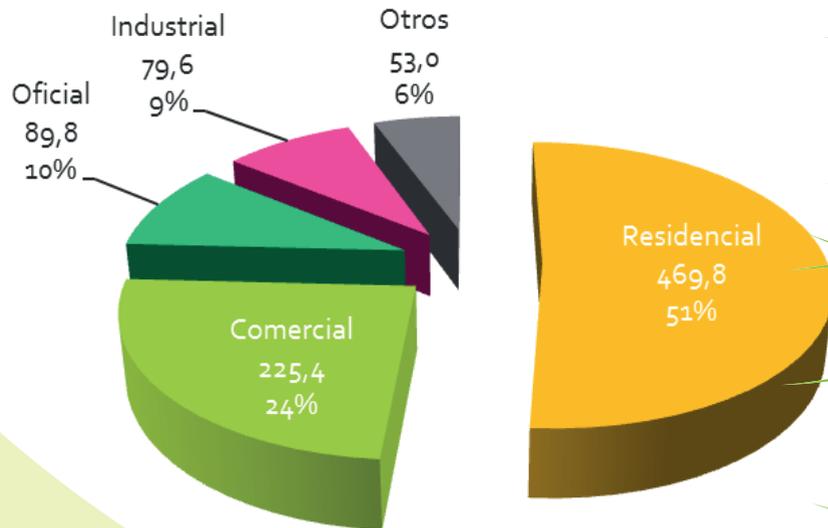
FACTURACIÓN ENERTOLIMA POR GRUPO (mill)

La facturación en el año 2014 en conceptos Enertolima disminuye en un 1.7% equivalente a \$7,929 millones de pesos con respecto al año anterior, los conceptos relacionados con venta de energía a usuarios finales crecieron en \$32.331 millones de pesos mientras que el valor de intermediación decreció en \$41.742 millones; en STR se mantuvo constante con una variación pequeña de \$5,7 millones de pesos mientras que en otros conceptos diferentes presentan una variación de \$1.476 millones de pesos.



Ventas de energía (GWh)

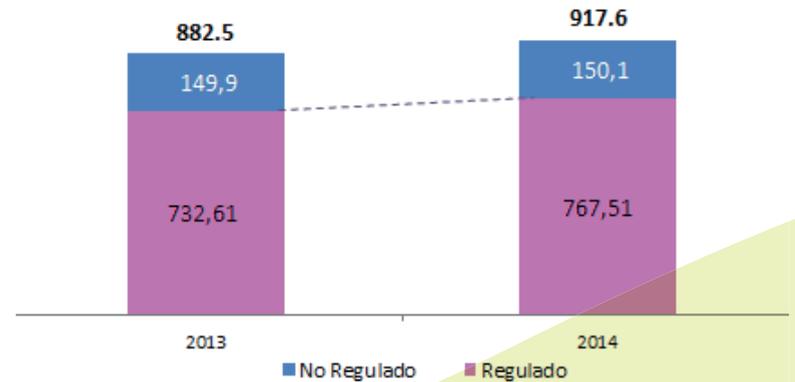
El comportamiento positivo de la economía del Tolima, el crecimiento del mercado y la permanente confianza de los clientes en Enertolima redundan en el 2014 en un crecimiento del 3.9%



Ventas por mercado

Para el mercado no regulado, el comportamiento es relativamente constante con una variación porcentual del 0.2% mientras que en el mercado regulado se presenta una variación del 4.8% en comparación con el año inmediatamente anterior.

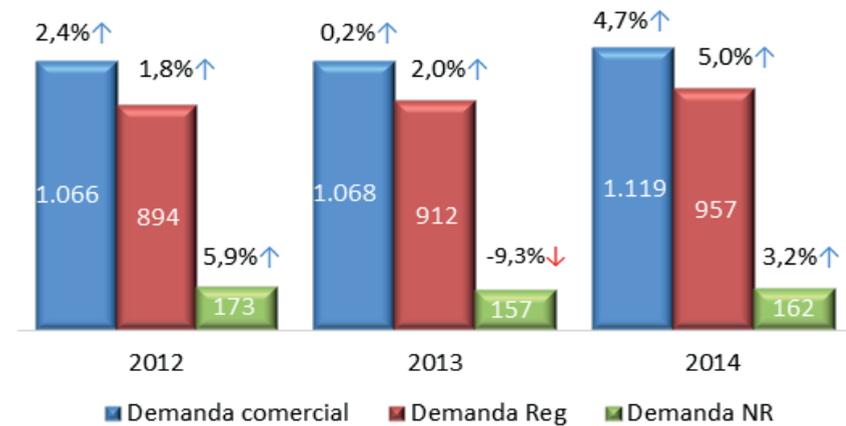
La participación de las ventas por clase de servicio sigue una distribución con una proporción diferente a la de cantidad de clientes, donde se puede apreciar que los usos industrial y oficial tienen una participación importante, sin embargo la clase de servicio residencial sigue presentando la mayor participación siendo esta del 51%, seguida de la clase de servicio comercial con un 24%.



Demanda de Energía

La demanda comercial de energía para el 2014 crece en 50,3 GWh-año, esto explicado principalmente por el incremento de la demanda regulada en un 5,0% (45,3 GWh-año).

La demanda no regulada presentó un crecimiento de 3,2% (5,0 GWh-año), explicado principalmente por el ingreso de grandes superficies y algunas explotaciones mineras, De otro lado, la demanda de los otros comercializadores en el mercado Tolima cayó un -1,07% (2,66 GWh-año), principalmente por la contracción de la industria de confección y el paso de clientes al mercado regulado de Enertolima.



Compras de energía (GWh-año)

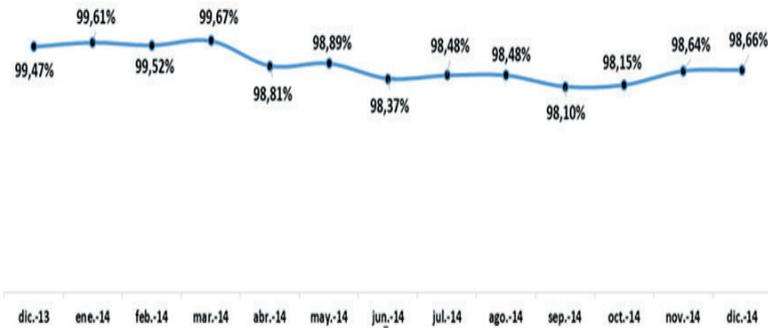


Para atender la demanda comercial de los clientes finales como la de intermediación de energía durante el 2014 se compraron 1.336 GWh de energía, lo que representa un decrecimiento en las compras del 16,8% explicado principalmente por la disminución en la cantidad de energía destinada a la intermediación, que presenta un decrecimiento del 59,6% con respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior.

El costo de compras de energía durante el año 2014 disminuye -9,1% (\$20.931 millones de pesos) con relación al año 2013, también debido a la disminución de las ventas por intermediación.

Recaudo

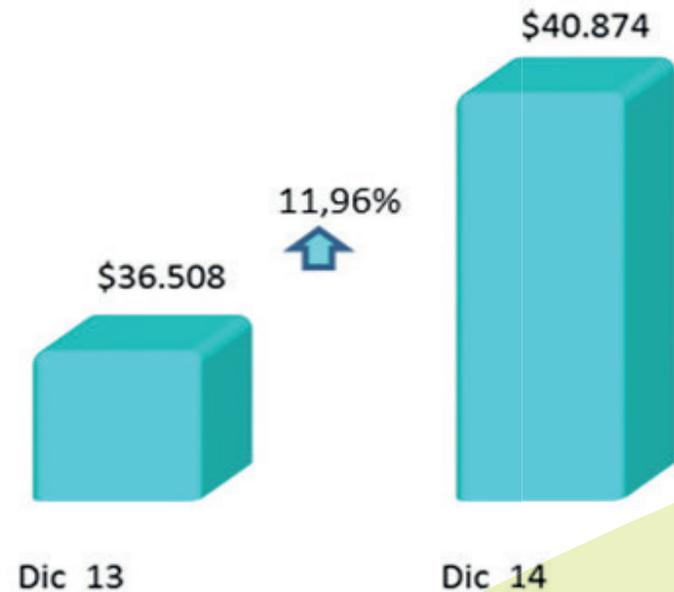
HISTÓRICO INDICADOR DE RECAUDO TOTAL PROMEDIO MOVIL 12



El indicador de recaudo promedio móvil 12 cierra el año con un valor de 98.66%, con una tendencia a la mejora en los últimos 4 meses del año. Para el mes de abril de 2014 se hace una mejora operativa con respecto a los ciclos o grupos de clientes, que incide en el promedio móvil. Este efecto estará presente en el indicador hasta el mes de abril de 2015 donde desaparecerá y el indicador volverá a tomar los valores cercanos al 100%.

Cartera

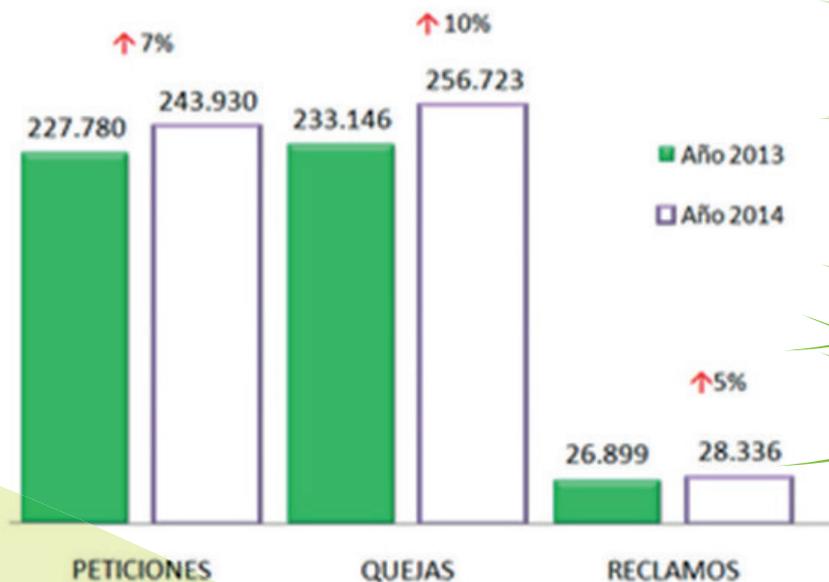
La cartera a cierre de 2014 presenta un crecimiento del 11.9% con respecto al año anterior, correspondiente a 4.366 millones de pesos, explicado principalmente por el incremento en el crecimiento de la cartera corriente que fue de 3.964 millones de pesos, es decir un 90% del incremento de la cartera se encuentra en cartera corriente.



Peticiones, quejas y reclamos

Para el presente año se presenta un crecimiento del 8% en el volumen de PQR's explicado principalmente en el crecimiento de quejas que fue del 10%.

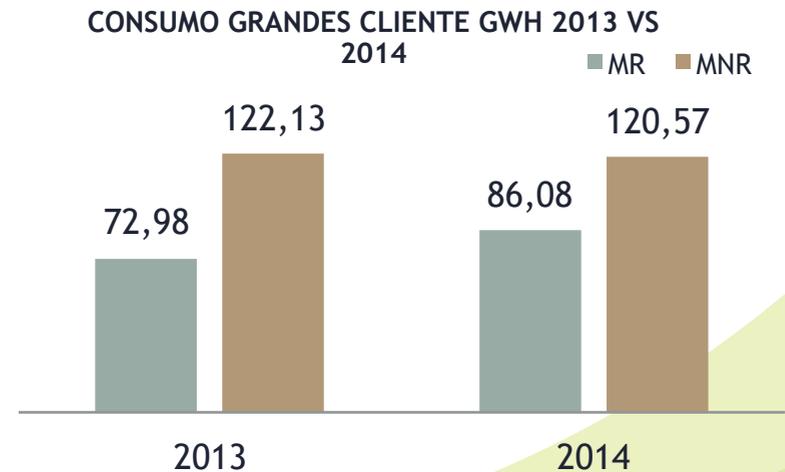
El tiempo promedio de respuesta en los centros de atención al cliente, fue de 10.9 minutos: 6.5 de espera y 4.4 de atención.



Gestión de grandes clientes e ingresos complementarios

Las ventas de energía en el segmento de grandes clientes del mercado regulado presentan un crecimiento del 17,94%, representado principalmente por la incorporación de nuevos clientes regulados, que pasaron de 631 en el 2013 a 840 en el 2014, un crecimiento del 33%.

El programa de fidelización de grandes clientes y de gestión comercial refleja su efectividad con un cumplimiento del 100% en la renovación de los contratos del mercado no regulado con vencimiento en el 2014. Durante el 2014 el resultado de los programas de ingresos complementarios fue:

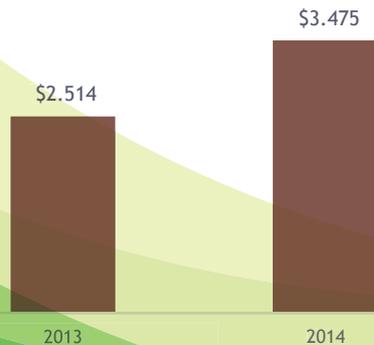


Gestión de grandes clientes e ingresos complementarios

MULTISERVICIOS: presenta un crecimiento del 28% respecto al año anterior en las ventas de obras eléctricas y atención de emergencias para clientes especiales.

Enertolima mueve tu hogar: con la vinculación de 36.500 clientes a diferentes alianzas que se han diseñado para las necesidades de nuestros usuarios, tales como: tarjeta crédito Enertolima, TU SEGURO, READSSIT y RAYCO, reflejan al cierre del 2014 ventas por más \$19.000 millones de pesos, ratificando el compromiso de Enertolima de ofrecer diferentes productos y servicios que puedan ser adquiridos a través de la factura de energía pero con el respaldo y la garantía que solo Enertolima como operador de red del departamento puede ofrecer.

FACTURACIÓN PROGRAMA MULTISERVICIOS

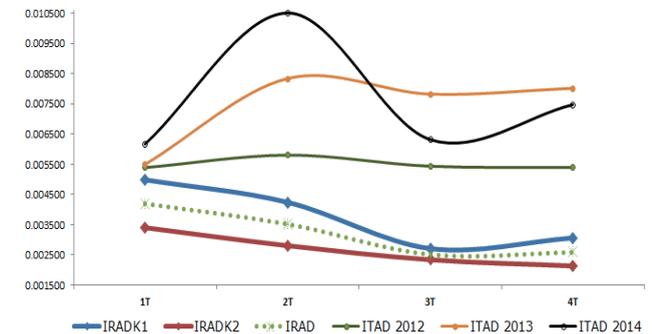


Calidad del servicio

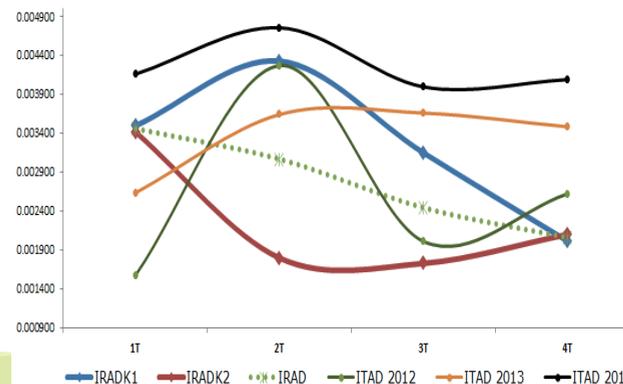
Desde julio de 2011 en que se inició la aplicación del esquema de la calidad del servicio establecido por la CREG en la resolución CREG 097 del 2008, se han aplicado incentivos y compensaciones aproximadamente por un valor \$6.769 millones a favor del cliente. Lo que representa un incremento del 91% con el esquema anterior (2008- 2010).

En cuanto al nivel de tensión 2 y 3, para todos los trimestres de los años en estudio se presenta una desmejora en el indicador, producto entre otras razones a la mayor precisión de las medidas.

ITAD NT1



ITAD NT2



Calidad del servicio

En el año 2014, Enertolima mantuvo su estructura de servicio al cliente conformada por la oficina telefónica que presta atención las 24 horas y por sus centros de atención personalizada compuestos por 9 CAICES permanentes, 5 CAICE semipermanente y 13 puntos de atención itinerante distribuidos a lo largo del departamento. Adicionalmente implementó acciones de mejora y fortalecimiento tales como:

- Atención integral en los puntos de recaudos ubicados en los municipios San Luis, Ambalema, Villarrica, Prado y Villahermosa.
- Optimización de los horarios de trabajo de los asesores y de la atención al público mediante análisis personalizados.
- Actualización de procedimientos, instructivos y formatos para la atención al cliente.
- Implementación de respuesta inmediata en CAICES a solicitudes informativas.
- Fortalecimiento de la oficina telefónica mediante el aumento de la planta de personal en indicadores de calidad en la prestación de sus servicios en la siguiente tabla para los últimos 3 años, así como las quejas/reclamos más comunes recibidos durante dichos períodos. Posteriormente y tomando en cuenta las cifras e información reportada, explique brevemente algunas medidas preventivas y correctivas que su entidad ha implementado para "atacar" directamente la causa de dichas quejas/reclamos.

Año:	2012	2013	2014
% general de satisfacción de los usuarios: a) Operación Móvil b) Operación fija (Internet y telefonía, no TV)	3.89%	3.90%	3.88%
# de quejas/reclamos debidamente fundamentados, recibidos y procesados al cierre de cada año:	204.487	260.045	285.059



Los reclamos más comunes recibidos durante los últimos tres años, relacionados con la calidad de la prestación de sus servicios:

1. Quejas por fallas en el servicio de energía eléctrica.
2. Reclamos por incremento en el consumo de energía

NUESTROS CLIENTES MOTIVACIÓN DE MEJORA CONTINUA

Acciones: Con el fin de garantizar la continuidad y calidad en el servicio de energía en todo el Dpto del Tolima, la empresa realizó Inversión en redes durante el periodo 2012-2014 que asciende aproximadamente a \$ 77,537 millones (pesos corrientes) En 2014 la inversión ascendió a \$26.696 mil, superior en \$7,302 mil, un 37.7%, a la realizada durante el 2013. La inversión en expansión de redes correspondió a \$5,248 millones de pesos y la de reposición correspondió a \$20,497 millones. Adicionalmente en cumplimiento del programa de largo plazo de cambio de postera, de los años 2012 a 2014 la empresa ha reemplazado 24,331, para el 2014 se realizó el cambio de 9,914 postes un 43.7% superior a lo alcanzado en 2013, también cabe añadir que durante el periodo, las instalaciones con poste de fibra de vidrio crecieron un 1726% (4,862) con respecto al 2013, lo que indica la confianza que la empresa tiene en esta solución, la cual en comparación con la postera tradicional de concreto o madera, brinda entre otras ventajas, la disminución de los costos de mano de obra, el aumento de la vida útil de la unidad constructiva, la disminución en los tiempos de instalación y minimización de los riesgos en seguridad y salud ocupacional por el cargue de la postera de madera en zonas montañosas.



Reclamos por incremento en el consumo de energía

Acciones: En el proceso de facturación se realizan los análisis previos a la facturación para identificar los posibles casos de desviaciones significativas en el consumo, los cuales son verificados en terreno mediante la inspección técnica de las instalaciones eléctricas, el equipo de medida y mediante la consulta con el usuario de los posibles sucesos que pudieran ocasionar el incremento en el consumo. En el proceso de atención al cliente se ha modificado la estructura de las respuestas, tratando de hacerlas más claras y sencillas para el cliente, explicando de manera práctica la fórmula para determinar si se presenta o no una desviación significativa, y tomando el aforo de carga enseñamos al cliente a hacer el cálculo de los consumos teórico para establecer un paralelo con el consumo registrado. Así mismo, en los CAICE se distribuye entre los usuarios que presentan inquietudes, folletos explicativos sobre los factores que inciden en el incremento del valor de la factura.

Igualmente Enertolima continúa efectuando las campañas de URE (Uso Racional de Energía) con los diferentes grupos de interés, como son los líderes comunales, los personeros estudiantiles, efectuando acercamientos con las personerías, los vocales de control, mesas de trabajo con los concejos municipales y alcaldías y participando en las ferias realizadas por la Superintendencia de Servicios Públicos, en los diferentes municipios del departamento.

Calidad del servicio

Permanente se realizan análisis de cada uno de los niveles de tensión en cuanto a número de interrupciones, tiempo sin servicio y causas para direccionar de esta forma los mantenimientos y remodelaciones requeridas tendientes a minimizarlos. Tipificaciones como las que se muestran a continuación:

Las causas de los eventos en el NT3 son:

- | | |
|---|---|
| 10 CAUSA SIN DETERMINAR | 49 MANTENIMIENTO PREVENTIVO SUBESTACIONES |
| 38 CONDICIONES ATMOSFERICAS ADVERSAS | 18 FALLA EN EQUIPO DE SUBESTACION |
| 47 MANTENIMIENTO PREVENTIVO | 16 LINEAS DESTEMPLADAS |
| 37 FALLA Y/O APERTURA DESASTRES NATURALES | 12 FALLA EN COORDINACION DE PROTECCIONES SE |
| 24 VEGETACION SOBRE LA RED | 41 OBJETOS SOBRE LA RED- ANIMALES AÉREOS |
| 2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO | 40 ORDEN PÚBLICO |
| 1 MANIOBRA POR TRANSFERENCIA DE CARGA | 20 DISPARO OCASIONADO POR TRABAJOS EN RED |
| 15 LINEAS REVENTADAS | |



Gestión del mantenimiento de redes y subestaciones

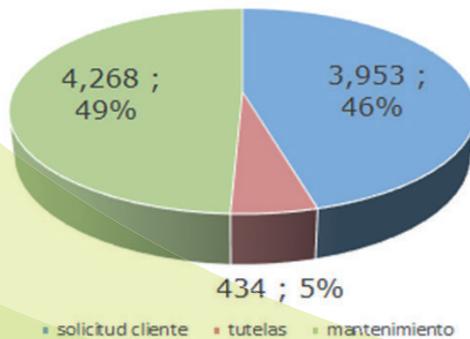
Cambio de Transformadores

Para el año 2014 se presenta una reducción del 53 % en quema de transformadores (1.593) con respecto al año anterior, el resultado de la reducción de la tasa de quema se debe a la implementación de la cuadrilla de transformadores que tiene como fin único garantizar la instalación del transformador con todas sus protecciones.

El total de transformadores quemados en el año fue de 1.593, de los cuales se cambiaron 1.570 que representan un 98,6%.

El mayor porcentaje de quema de transformadores se da en la zona norte con un 32%, seguido de la zona oriente con un 26%, zona sur con el 22% y zona centro con el 20%.

Origen del cambio



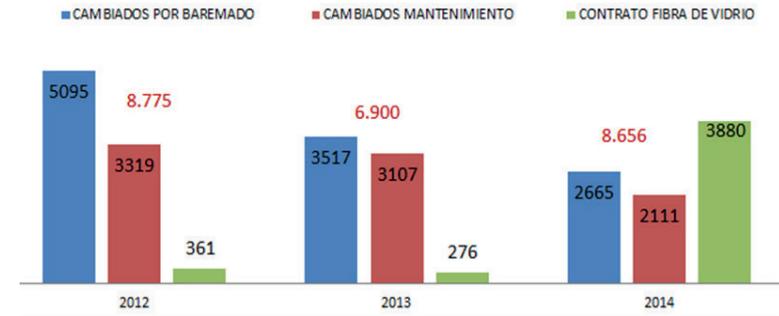
En cuanto a la atención de peticiones para el año 2014 presenta una mejora del 38% al 41%

Cambio de postería

Dentro de la operación de mantenimiento, el proyecto de cambio de postería baremada y fibra de vidrio desde el año 2012 a diciembre de 2014 se han reemplazado 24.331 postes.

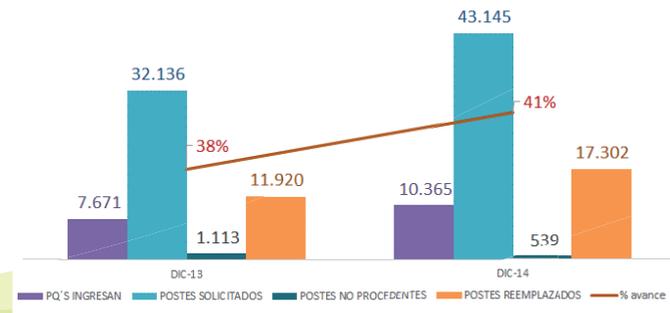
En el año 2014 se instalaron 8.656 postes que representan frente a los instalados para el año 2013 (6.900) un aumento de 20,19% y una inversión aproximada de \$ 13.129 millones.

CAMBIO TOTAL POSTERIA 2012-2014



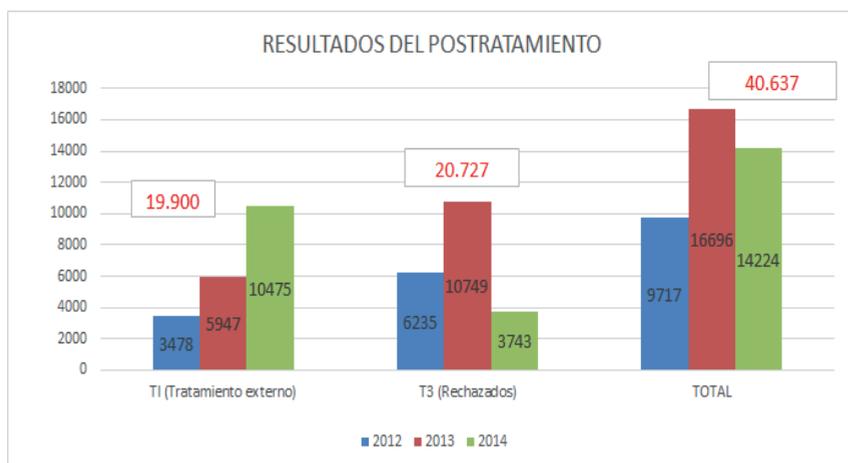
A la vez, el origen de cambio de postería se debe a solicitudes de clientes, tutelas y mantenimiento, siendo el mayor porcentaje las solicitudes de los clientes con un 49%

ESTADO PETICIONES CAMBIO POSTERIA (acumulado al corte)



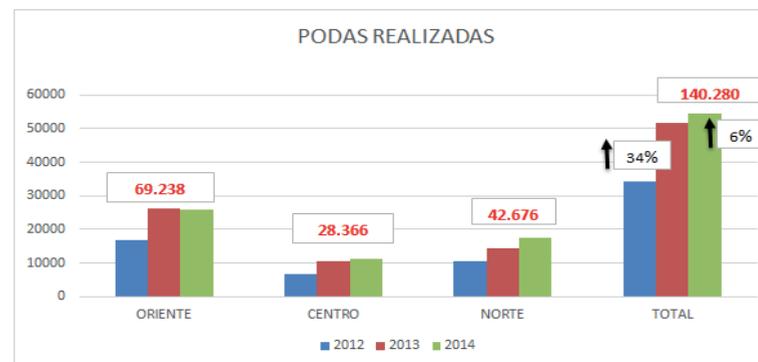
Postratamiento

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014 se intervinieron 14.224 postes en los municipios de Murillo, Herveo, Líbano Fresno, Cajamarca, Rioblanco, Chaparral, Ibagué, San Antonio, Mariquita, Alvarado de los cuales se pudo recuperar el 73,69% del total revisados y el 26.31% restante son rechazados.



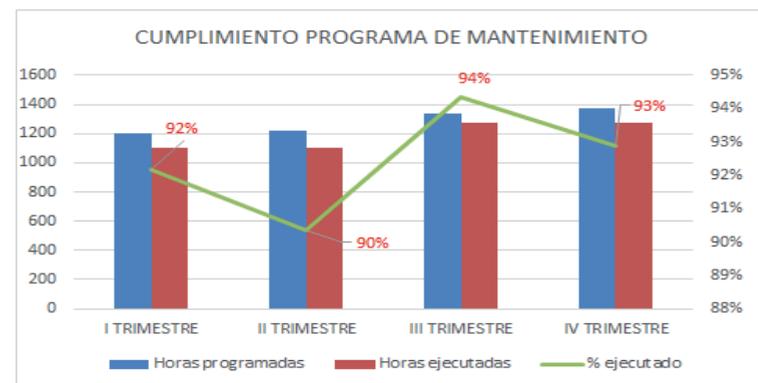
En relación con el mantenimiento de las redes, durante el 2014 se ejecutaron 4.752 horas de mantenimiento que representa un 92% de las horas planeadas, cumpliendo así con las metas fijadas por la SSPD dentro del marco del acuerdo de mejoramiento, en donde la meta es de 85%.

Despeje de vegetación-podas



Desde el año 2012 se han realizado 140.280 podas, de las cuales el 49,36 % fueron en oriente, 30,42% norte y el 20,22% restante en zona centro.

Cumplimiento a programa de mantenimiento de redes



PROYECTOS DE ELECTRIFICACIÓN

Uno de los compromisos más importantes que tiene la compañía es el de llevar el servicio de energía eléctrica a aquellos lugares apartados de la geografía departamental. Para ello durante el 2014 se presentaron y aprobaron por el Ministerio de Minas y Energía 17 proyectos con un cubrimiento de 2.579 clientes en 12 municipios diferentes.

AÑO	ZONA	No PROYECTOS	No USUARIOS	No VEREDAS
2014	CENTRO	1	29	1
	NORTE	4	307	23
	ORIENTE	2	90	4
	SUR	10	2153	99
	TOTAL	17	2579	127

En cuanto a los proyectos de electrificación urbana, se ha realizado apoyo a los proyectos de vivienda de interés social, construyendo redes eléctricas para 309 viviendas en el norte del departamento.



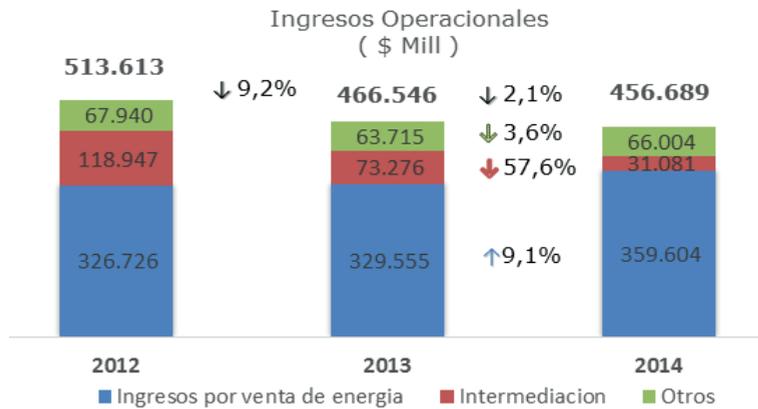
Obras relevantes

Durante el 2014 se realizaron diversas obras de importancia para la compañía y para el departamento, algunas de ellas son la remodelación de circuitos de nivel 2 y 3 en los municipios de San Sebastián de Mariquita, Guayabal y Lérida lo que ha redundado en una mejora en la calidad del servicio en dichos municipios. Adicionalmente con la entrada de grandes superficies comerciales a Ibagué se han realizado adecuaciones y construcción de nuevos circuitos según la necesidad. Se ha atendido sin problema el crecimiento cada vez más notorio de la demanda y del auge de construcción y comercial del departamento, respondiendo con buena calidad y buen servicio a la confianza depositada por todos los tolimenses.

GESTIÓN FINANCIERA

Ingresos

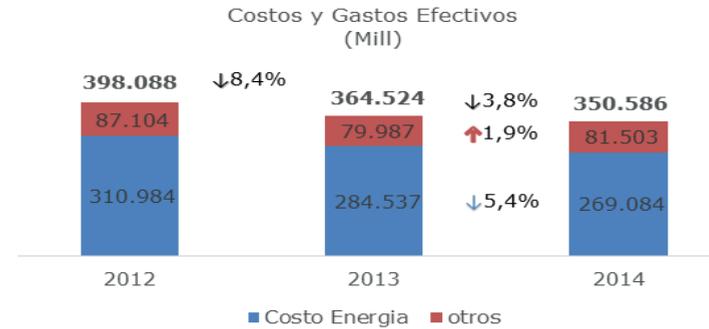
Los ingresos operacionales presentan una reducción de \$9.856 millones, debido principalmente a la contracción del negocio de intermediación que facturó \$42.195 millones menos que en el 2013. El volumen de energía intermediada pasó de 537 GWh a 217 GWh



La venta de energía al usuario final presentó un crecimiento de \$30.349 millones, explicado principalmente por el incremento en el consumo (35,1 GWh) y el aumento de la tarifa en 20,9 \$/kWh (promedio ponderado MR - MNR). También se presentó la optimización del cronograma de facturación que anticipó ingresos por \$3.784 millones.

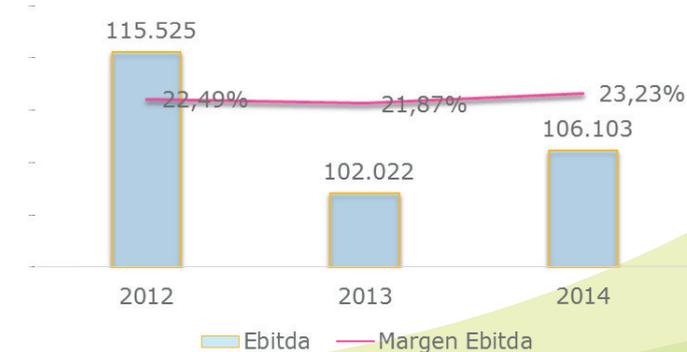
Costos y gastos

Los costos y gastos efectivos disminuyeron \$13.938 millones respecto al 2013, siendo el costo de energía el de mayor impacto con una reducción de \$19.014 millones.



La compra de energía en el mercado regulado creció en 22.026 millones de pesos, mientras que para el mercado no regulado fue de 1.889 millones. En cuanto a la compra de energía para intermediación se presentó un decrecimiento en 42.929 millones de pesos.

Rentabilidad



Desempeño Social

09

Derechos Humanos

Enertolima está comprometida con la calidad de vida de sus clientes, comunidad, colaboradores, proveedores y accionistas, es generadora de empleo, promueve el cuidado del medio ambiente, implementa programas en pro de la salud física y mental de sus grupos de interés y genera campañas educativas, impulsando el bienestar social y económico de los mercados que atiende.

En la MISIÓN se encuentra establecido lo siguiente "somos energía que crece, genera valor y contribuye a la calidad de vida de la comunidad y nuestros clientes, colaboradores, proveedores y accionistas"

Política Integral

Enertolima en la política integral exalta el compromiso ambiental "Enertolima es una compañía socialmente responsable, que contribuye al desarrollo sostenible de las regiones que atiende, implementando procesos y buenas prácticas ambientales, fomentando la cultura de la creación de valor, la mejora continua, la seguridad y salud ocupacional, y el cumplimiento del marco legal aplicable.

Mecanismos de quejas y reclamos en derechos humanos

El mecanismo de queja más utilizado en la compañía es la línea 115 mediante la cual los clientes, usuarios y comunidad en general puede reportar cualquier tipo de irregularidad por parte del personal de la compañía, de igual forma se creó una causal que identifica la situación y a la cual se le inicia un proceso de verificación, análisis, confrontación de situaciones y frente al tema se toman determinaciones en caso de comprobarse trato con desigualdad.



Actividades Orientadas a la Promoción de los Derechos Humanos



A la asistencia de niños, niñas y adolescentes



A reunirse libremente y a asociarse



A una información adecuada y veraz en relación al consumo y uso de bienes y servicios



A un Ambiente sano y equilibrado



A la salud



Al desarrollo humano económico y social sostenible



A no ser discriminado

La compañía trabaja en sus comunidades por la promoción y defensa de los derechos humanos a través de diferentes proyectos.



Desarrollo Comunitario

Pensando en la niñez del Tolima siempre Enertolima

En el año 2014 la Compañía adquirió 1.200 kit escolares, apoyó la gestora social del municipio con el aporte de 2.000 uniformes escolares y la entrega de más de 200 libros, cuadernos, colores entre otros. Durante la entrega de estos elementos Enertolima con el equipo humano de responsabilidad social quiénes por medio de la estrategia de acercamiento con los niños "titeres" se les realiza un espacio de recreación y finalmente se les entrega lo anteriormente mencionado.

Estudios de línea base social

La Compañía lleva a cabo las caracterizaciones en los sectores en desarrollo progresivo, lo cual es un censo que se realiza familia por familia de estos sectores y se identifica la población con características tales como la cantidad de adultos, la cantidad de niños, electrodomésticos que tienen en el hogar, si son propietarios o no del predio, si se encuentran en zona de alto riesgo, quiénes están por promedio de consumo, quiénes por servicio directo, identificación en los municipios, si estos sectores se encuentran legalizados es decir con escrituras y de esta manera proyectar el plan de remodelación de redes y ampliación de cobertura para ofrecer a estos usuarios un servicio legal y seguro. De igual forma Enertolima estructura y promueve los proyectos de electrificación rural con el fin de adquirir recursos ante el MME para la construcción de redes eléctricas con el fin de brindar servicio de energía a las familias de la zona rural del departamento.



Proyectos Sociales y Ambientales

Consiente de la necesidad de retribuir y mejorar las condiciones de vida en la región donde desempeña su labor, Enertolima, como empresa socialmente responsable, orienta su trabajo hacia políticas de transparencia, honestidad y continuo servicio a la comunidad, situación que le permite cumplir con su plan estratégico. Es así como el compromiso social de Enertolima ha trascendido y llega a cada rincón del departamento con programas que involucran a toda la comunidad.



Energilíderes

El objetivo es fortalecer en los presidentes de JAC y líderes comunales los conocimientos y formación sobre el servicio de energía eléctrica asociados a nuestros procesos., líderes formados 1.232

Aprendiendo con Energía

El objetivo es brindar un espacio de socialización en el que se podrán despejar dudas acerca de diferentes temas relacionados con la prestación del servicio entre otros.

Brigadas Energéticas

Estrategia de acercamiento a la comunidad con diferentes actividades de trabajo social desarrolladas desde el marco de la feria energética

Autosostenibilidad

Se brinda a las madres cabeza de familia del departamento, jornadas inmersas en las brigadas energéticas, en preparación de alimentos a base de soya y elaboración de sandalias artesanales.

DESEMPEÑO SOCIAL

RELACIONAMIENTO INTERINSTITUCIONAL

Fortalecer los diálogos y relacionamiento con los grupos de interés, uno de ellos son las empresas públicas y privadas entre las que se encuentran los líderes comunales, alcaldes, concejales, secretarios entre otros, lo anterior por medio de estrategias que permitan mejorar la comunicación y exaltar el compromiso de Enertolima con la región.

De igual forma se tiene una serie de actividades que permiten el acercamiento permanente con este gran grupo de interés entre ellos se tiene:

- Celebración de cumpleaños de los municipios del departamento del Tolima.
- Energilideres (proyecto de formación y capacitación permanente por medio de talleres lúdico participativos a líderes comunales, presidentes de junta de acción comunal, vocales de control, ediles entre otros).



Cumpleaños municipio de Lérída



Cumpleaños municipio de Carmen de Apicala



Cumpleaños municipio de Mariquita

Buen Gobierno Corporativo

10

GOBERNANZA

Existe en la compañía la línea 115 en la cual los clientes pueden presentar sus quejas frente a conductas incorrectas de funcionarios de la compañía. Frente a ella existe un procedimiento para realizar las respectivas investigaciones y aclarar cualquier situación.

A nivel interno se cuenta con la línea cuentaalegerente@enertolima.com, en la cual la gerencia general promueve para que colaboradores y proveedores presenten sus ideas, cualquier tipo de inquietud, queja o reclamo es atendida directamente por la gerencia general.

ENERTOLIMA NO HACE TRATO CON EL MAL TRATO

La Compañía tiene implementado dentro del reglamento interno de trabajo en el capítulo 1 artículo 45 deberes de los trabajadores, el compromiso del funcionario de no aceptar ni promover la corrupción y el soborno por sus actividades laborales.

A su vez por medio de campañas internas lúdico participativas en donde se enfatiza y sensibiliza los principios y valores corporativos y el buen actuar dentro y fuera de la Compañía. De igual manera la corrupción y el soborno se tienen identificados en el programa de riesgos corporativos en donde se define como consecuencia el impacto en la imagen y reputación de Enertolima, para mitigar este aspecto se tiene un plan de acción para extender a colaboradores y proveedores en donde quienes realicen estas malas prácticas se les realizará un procedimiento sancionatorio y disciplinario.

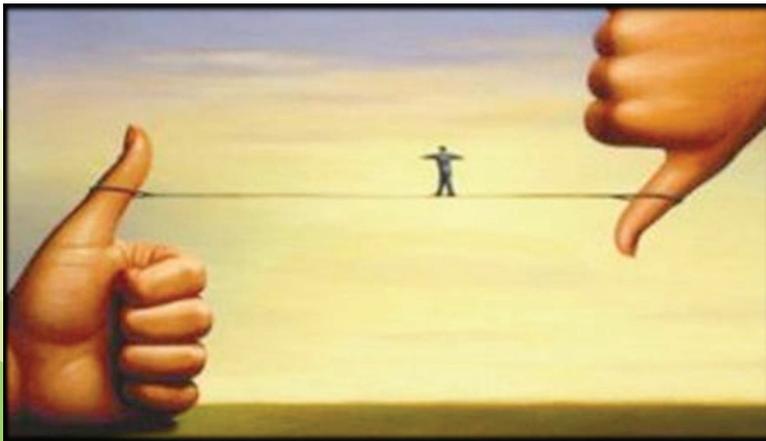


ETICA Y TRANSPARENCIA

Enertolima cuenta con un comité de convivencia el cual esta conformado por un equipo interdisciplinario de funcionarios de la Compañía, en este comité hacen parte gerentes de área, directores, gestores, profesionales y auxiliares, este equipo tiene como función canalizar todas aquellas diferencias que se puedan presentar entre colaboradores por motivo de convivencia laboral.

Es importante resaltar que el clima laboral de Enertolima es agradable por ello el comité de convivencia en el año 2014 no reporta casos que hayan alcanzado una alta medida de atención desde su creación, para lograr esto se trabaja constantemente en acciones preventivas por medio de campañas y actividades que tengan interrelaciones personales, resolución de conflictos y buenas prácticas de convivencia.

Sin embargo los colaboradores tienen claro el protocolo de comunicación en caso de presentarse algún evento inesperado, para ello se debe primero que todo hablar con la persona en conflicto, seguido con el jefe inmediato, seguido con el gerente de área y



finalmente ante el comité de convivencia. Si son faltas a la ética con un cliente ya existe una medida de investigación y posterior evaluación del caso para determinar el grado de importancia conllevando con ello unos parámetros establecidos de sanción dependiendo de la gravedad del asunto, lo anterior esta establecido en los contratos de trabajo para colaboradores directos y en cláusula de sanciones a proveedores por riesgo reputacional.

ACCIONES DE TRANSPARENCIA

El sistema de quejas y reclamos por parte de los clientes se realiza por medio de los nueve Centros de Atención al Cliente de Enertolima permanentes denominado CAICE ubicados en los municipios con más habitantes en el departamento del Tolima (Ibagué, Mariquita, Honda, Líbano, Espinal, Melgar, Chaparral y cinco semipermanentes ubicados geográficamente en los municipios más pequeños (Fresno, Lérica, Venadillo, Guamo y Purificación), en estos centros de atención los clientes y comunidad tienen la oportunidad de presentar por escrito o verbal algún tipo de denuncia o irregularidad que se pueda presentar por debilidades en el comportamiento de algún funcionario y/o prestación del servicio, de igual forma por medio de la línea 115 se pueden hacer las solicitudes, quejas y reclamos, al igual que la validación de la información de los funcionarios al momento de realizar alguna actividad ante la comunidad o cliente. Por medio de la página web www.enertolima.com se publica los informes de comunicado de progreso (COP) y por medio de esta misma página se publican las necesidades de contratación para que la convocatoria de licitación sea totalmente transparente.

Los controles tanto internos como externos para dichas acciones se llevan a cabo por medio de: auditorias internas, revisoría fiscal, auditoria financiera y el equipo de control operativo. de igual forma desde el área de tecnología informática y de las comunicaciones, garantiza y asegura a través de mecanismo de control el acceso a la información contenida en los sistemas informáticos con los que cuenta, dichos controles se centran en la asignación de cuentas de usuarios protegidas mediante contraseñas con altos niveles de encriptación, definición de roles y permisos de acuerdo a las actividades propias del cargo, procedimientos de acceso, respaldo y custodia de la información; así como, herramientas software que contribuyan a la seguridad de la información.

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

Comunidades: Jornadas de formación durante los proyectos sociales de Energilideres, Club Centinelas de la energía y aprendiendo con energía, de estas jornadas de formación se definen ideas para talleres próximos y a su vez se definen lineamientos de multiplicación de la información por parte de este grupo dentro de su comunidad.

Regional: Se cuenta con diferentes estrategias de comunicación a nivel regional con el fin de mantener informado permanentemente a los clientes y comunidad en general en todo el acontecer de la Compañía, entre ellos se cuenta con:

- **Comunicados de prensa.**
- **Asistencia a concejos municipales.**
- **Asistencia a mesas de trabajo municipales.**

Diálogos con nuestros grupos de interés

Colaboradores: Apoyo en el desarrollo profesional y personal, contribuyendo al entorno familia-trabajo.

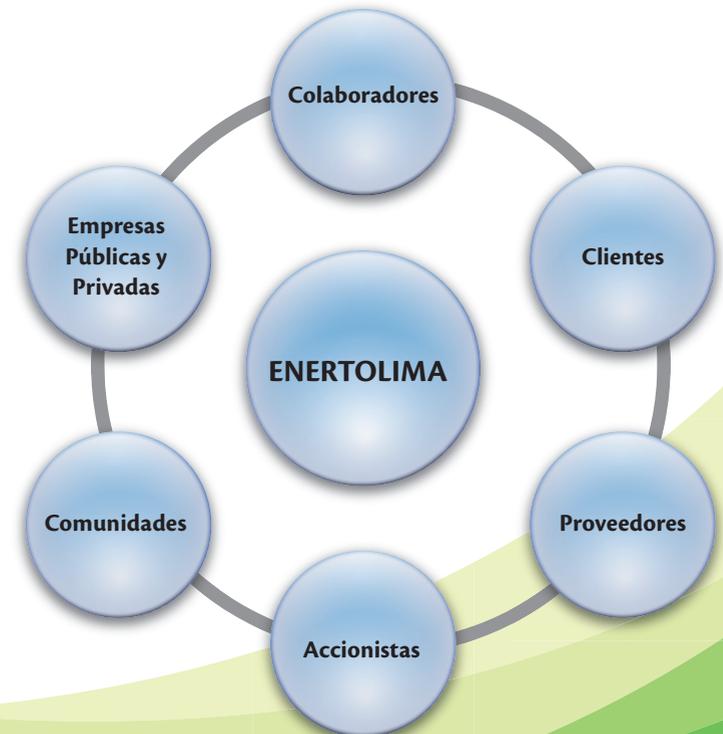
Clientes: Ofrecer servicios de valor a los clientes regulados y no regulados, satisfaciendo sus necesidades.

Proveedores: Fortalecer la relaciones de mutuo beneficio, aportando a su desarrollo.

Accionistas: Crecimiento con rentabilidad y confianza.

Comunidades: Relaciones duraderas de crecimiento mutuo.

Empresas Públicas y Privadas: Alianzas para trabajos conjuntos en busca del mejoramiento del negocio y de la región.



GRI G3.1

11

N° GRI	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN	PÁG	DESCRIPCIÓN	ESTATUS
ESTÁNDAR DE DIVULGACIÓN PARTE I: PERFIL					
1.	Declaración del máximo responsable de la organización.	Carta del Gerente General de la Compañía	3		Reportado
1.1.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad	Carta del Gerente General de la Compañía	3		Reportado
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
2.1.	Nombre de la Organización	Portada	Portada		Reportado
2.2.	Principales marcas, productos y servicios.	Desempeño del Mercado	32		Reportado
2.3.	Estructura operativa de la Organización.	Gobierno Corporativo	51		Reportado
2.4.	Localización de la sede principal de la organización.	Perfil Corporativo	8		
2.5.	Países en los que opera la organización y desarrolla actividades significativas.	Cobertura	8	Enertolima solo opera en Colombia, en el informe se reporta el departamento y municipios de operación	No Reportado
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Una Historia de Cambios y Mejora	5		Reportado
2.7.	Mercados servidos (desglose geográfico, sectores que abastece y tipos de clientes).	Desempeño del Mercado	32		Reportado
2.8.	Dimensiones de la organización informante (número de empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios prestados etc.).	Desempeño Laboral, Una Historia de Cambios y Mejora.	12-32		Reportado
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria (tamaño, estructura, propiedad de la organización).	Una Historia de Cambios y Mejora	5		Reportado
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Reconocimientos 2.014	10		Reportado

N° GRI	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN	PÁG	DESCRIPCIÓN	ESTATUS
3.	PARÁMETROS DE LA MEMORIA				
PERFIL DE LA MEMORIA					
3.1	Período cubierto por la información contenida.	Sobre el Informe	4		Reportado
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Sobre el Informe	4		Reportado
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Sobre el Informe	4		Reportado
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Sobre el Informe	4		Reportado
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA					
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Sobre el Informe	4		Reportado
3.6	Cobertura del informe	Sobre el Informe	4		Reportado
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Sobre el Informe	4		Reportado
3.8	Bases para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, etc. que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y entre organizaciones.	No se presenta información en este aspecto			No Reportado
3.9	Técnicas de medición de datos para la elaboración de indicadores.	Sobre el Informe	4		Reportado
3.10	Descripción del efecto de la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores.	No se presenta ninguna reformulación para el periodo de este informe			Reportado
3.11	Cambios significativos respecto a periodos anteriores sobre el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Sobre el Informe	4		Reportado
ÍNDICE DEL CONTENIDO GRI					
3.12	Tabla con la localización de los contenidos básicos de la memoria.	Presente tabla de contenido GRI G3.1			Reportado
VERIFICACIÓN					
3.13	Política y prácticas sobre la verificación externa de la memoria. Relación entre la organización informante y el verificador.	En este informe se están presentando los primeros avances con respecto a la metodología GRI, esperamos en el informe del año 2015 completar todos los indicadores y poder proceder a realizar una verificación inicial por un ente externo evaluador.			No Reportado

N° GRI	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN	PÁG	DESCRIPCIÓN	ESTATUS
4.	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
GOBIERNO					
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Buen Gobierno Corporativo	51		Reportado
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Desempeño Social, Buen Gobierno Corporativo, Carta de Gerente General	46, 51, 3		Reportado
4.8	Declaraciones de misión, valores, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social de la organización.	Principios y Valores, Desempeño Social.	9 - 46		Reportado
4.9	Procedimiento del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, ambiental y social de la organización. Cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Principios y Valores	9		Reportado
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Principios y Valores	9		Reportado
COMPROMISO CON LAS INICIATIVAS EXTERNAS					
4.11	Aplicación del principio o enfoque de precaución	Enertolima apoya iniciativas de prevención de riesgos ambientales, asegurando la sostenibilidad organizacional y ambiental, el detalle de estas iniciativas se encuentran en el capítulo de Desempeño Ambiental y Desempeño Social.			Reportado
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Desempeño Social y Desempeño Ambiental	46, 26		Reportado
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece la organización y grado de implicación.	Carta del Gerente General y Desempeño Ambiental	3, 26		Reportado
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
4.14	Relación de los grupos de interés de la organización.	Buen Gobierno Corporativo - Diálogos con los Grupos de Interés.	51		Reportado
4.15	Procedimientos para la identificación y selección de los grupos de interés de la organización	Buen Gobierno Corporativo - Diálogos con los Grupos de Interés.	51		Reportado
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés y frecuencia de participación	Buen Gobierno Corporativo - Diálogos con los Grupos de Interés.	51		Reportado
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Buen Gobierno Corporativo - Diálogos con los Grupos de Interés.	51		Reportado

N° GRI	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN	PÁG	DESCRIPCIÓN	ESTATUS
DMA LA					
Enfoque de Gestión Laboral (LA)					
ASPECTOS	Empleo	Desempeño Laboral	12		Reportado
	Relaciones empresa/trabajadores	Desempeño Laboral	12		Reportado
	Salud y seguridad en el trabajo	Desempeño Laboral	12		Reportado
	Formación y educación	Desempeño Laboral	12		Reportado
DMA SO					
Enfoque de Gestión Sociedad (SO)					
ASPECTOS	Comunidad	Desempeño Social	46		Reportado
	Corrupción	Principios y Valores	9		Reportado
	Cumplimiento normativo	Cumplimiento de los Aspectos Legales	11		Reportado
	Privacidad del Cliente	Buen Gobierno Corporativo- Acciones Transparentes.	51		Reportado
DMA DH					
Enfoque de Gestión Derechos Humanos (DH)					
ASPECTOS	Prácticas de inversión y abastecimiento	Desempeño Social	46		Reportado
	No discriminación	Desempeño Social	46		Reportado
	Trabajos forzados	Desempeño Social-Desempeño Laboral	46,12		Reportado
DMA EC					
Enfoque de Gestión Económico (EC)					
ASPECTOS	Desempeño Económico	Desempeño de Mercado - Gestión Financiera	32		Parcialmente
	Presencia en el mercado	Desempeño de Mercado	32		Parcialmente

Los indicadores de la metodología GRI establecidos en este informe de sostenibilidad del año 2014, son con los que Enertolima inicia la medición de la gestión con estándares internacionales.