

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2015









# Mensaje de la Junta Directiva y la Gerente General

G4-1



El 2015 fue un buen año para la compañía, continuamos garantizando a nuestros usuarios uno de los mejores precios por kWh a nivel nacional, llegamos por medio de nuestros programas de Responsabilidad Social Empresarial a más de 7.000 usuarios, el índice de clima organización de la compañía presentó un desempeño del 94,83%, lo que denota el alto nivel de satisfacción de nuestros colaboradores con el ambiente de trabajo que les proporciona la Empresa; posicionamos nuestra marca gracias a la campaña “Soy Energía de Pereira” como una de las más reconocidas en el municipio. Nuestro

desempeño corporativo respecto a las metas fijadas para el periodo se ubicó en el 106% de cumplimiento, el número de quejas presentadas por nuestros usuarios se redujo en un 23%, nuestros indicadores de calidad del servicio ITAD, DES y FES presentaron un desempeño superior a lo registrado en el 2014 y a nivel financiero los resultados no fueron inferiores.

Energía de Pereira continua en su proceso de mejora permanente con miras a garantizar a todos nuestros grupos de interés la plena satisfacción de sus expectativas; reflejo de ello son los



resultados de la encuesta de satisfacción del cliente donde logramos posicionarnos en el quinto puesto a nivel nacional y noveno a nivel latinoamericano para empresas de hasta 500.000 usuarios, consolidándonos como una empresa sólida, que presta un servicio de calidad a sus usuarios. Estos resultados se soportan en el 82,4% obtenido en el 2015 y que supera por mucho a los obtenidos durante los seis años de participación en el estudio.

Este logro es la consecuencia de un trabajo estructurado y con objetivos claros, agregando valor a todas las actividades en torno a la prestación del servicio; sin embargo nuestro reto más importante y sobre el cual se construyó nuestra estrategia corporativa para los próximos cinco años es el compromiso con el desarrollo sostenible y la generación de valor compartido para nuestros diferentes grupos de interés.

Ahora que hemos logrado consolidar a la Empresa desde el punto de vista financiero, tenemos la tarea de hacer de ella la mejor empresa de Pereira. Varios son los proyectos que se deberán ejecutar para crecer en los próximos cinco años y todos ellos deberán ir de la mano con el crecimiento

de la ciudad; no podemos ser ajenos a los procesos que se adelantan desde la administración municipal, lo que hace trascendente la participación del municipio más que como un socio como un verdadero aliado estratégico, que nos convierta en un motor generador de cambios positivos a nivel local y regional. Esta tarea ya ha sido reconocida por la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos - ANDESCO, de la cual hacen parte más de 105 empresas de servicios públicos del país, y quienes en 2015, en el marco del Congreso Nacional e Internacional de Servicios Públicos, otorgaron a la compañía el premio de Responsabilidad Social Empresarial a la "Mejor empresa mediana de servicios públicos" así como menciones especiales en las categorías "Mejor entorno de mercado", "Mejor desempeño ambiental" y "Mejor entorno de trabajo", demostrando que vamos por buen camino y que el futuro se construye entre todos, en el marco de un desarrollo sostenible. De igual forma fuimos invitados por esta asociación y la Mesa Departamental de Responsabilidad Social del Casanare para compartir las experiencias e impactos que a nivel de Responsabilidad Social Empresarial se realizan en la ciudad de Pereira.



Para alcanzar este propósito, se realizará la apertura de nuevos mercados, nuevas unidades de negocio y nuevas plantas de generación, dentro de un marco de respeto al equilibrio social, económico y ambiental, y se consolidará una cultura propia que definirá el ADN de nuestra organización.

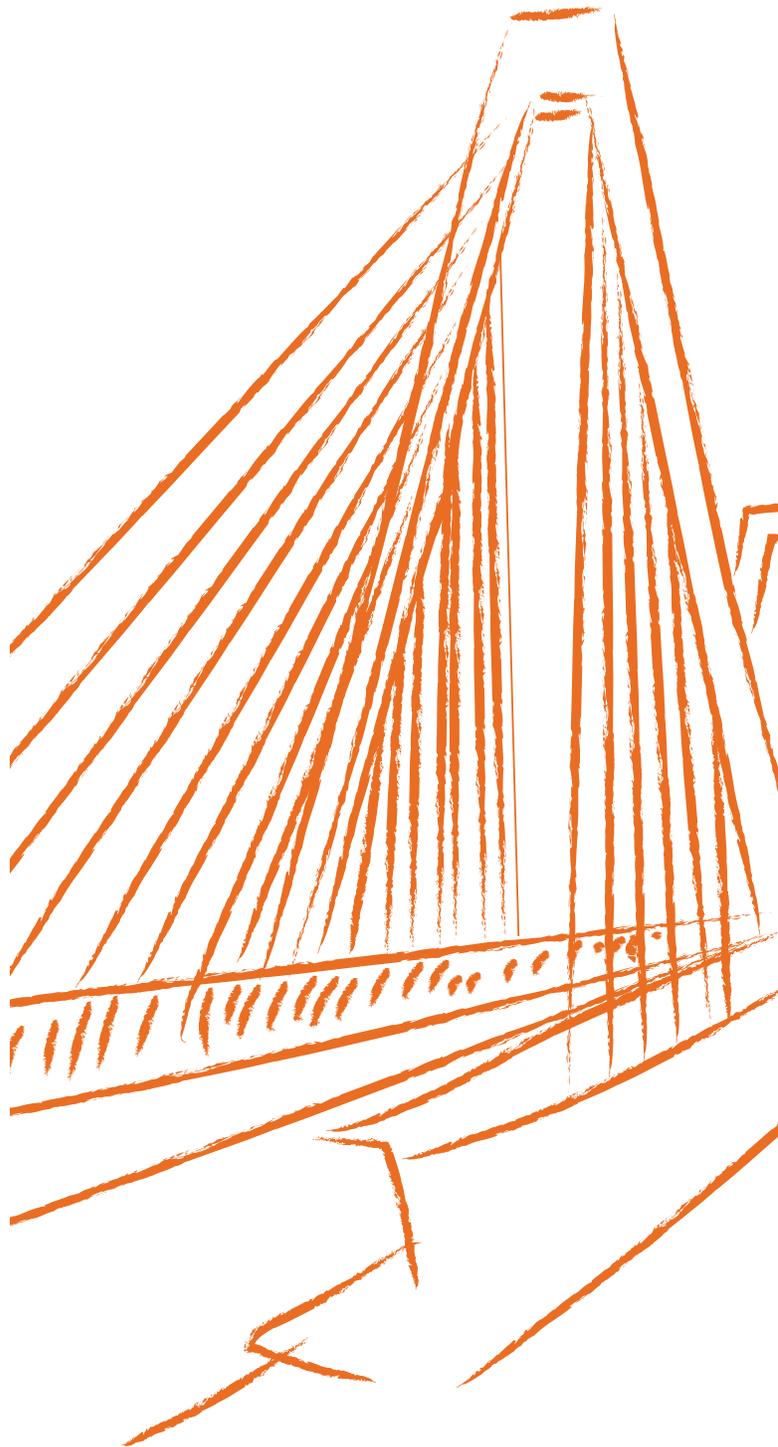
Iniciativa de este proceso es la participación y el apoyo voluntario al Pacto Global y sus diez principios universales que se encuentran alineados a la estrategia corporativa enmarcada en sus programas de Responsabilidad Social Empresarial y Ambiental, que para el 2016 seguirán siendo pilares fundamentales para lograr el beneficio y la generación de valor compartido para todos nuestros grupos de interés.

Con este panorama, Energía de Pereira, siendo consciente de su actuar coherente y responsable, presenta a ustedes su primer Informe de Sostenibilidad 2015, que mediante la metodología Global Reporting Initiative en su versión G4, recoge los aspectos materiales más relevantes de un año de gestión, evidenciando el trabajo que se viene adelantando y los compromisos para los próximos periodos en busca de un ambiente sustentable.

Para todos quienes hicieron posible el cumplimiento de las metas trazadas, manifestamos un profundo agradecimiento: a nuestros colaboradores y sus familias por su compromiso y dedicación; a nuestros clientes y comunidad por el reconocimiento de nuestra gestión; a nuestros accionistas por la confianza depositada y en general a todos nuestros grupos de interés; los próximos cinco años con su apoyo serán años de crecimiento de la mejor empresa de Pereira.

**Juan Pablo Gallo Maya**  
Presidente Junta Directiva  
Alcalde de Pereira

**Yulieth Porras Osorio**  
Gerente General





# Gobierno Corporativo

## Órganos de gobierno

G4 – 34



ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Asamblea General de accionistas es el órgano de mayor jerarquía en la dirección de la sociedad; se encuentra integrado por los titulares y apoderados de las acciones de capital suscritas, reunidos de conformidad con lo establecido en la ley y en los estatutos sociales.



JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva ocupa el segundo lugar en la jerarquía de los órganos de la administración de la Empresa de Energía de Pereira. Su actividad está dirigida principalmente a definir el plan de desarrollo, las políticas y planes de gestión de la Empresa, así como hacerle seguimiento a todas aquellas acciones que se tomen para lograrlo, en función permanente de los derechos de los accionistas, sostenibilidad y crecimiento de la misma.



GERENTE

La Gerente es la encargada de dirigir y administrar la Empresa de Energía de Pereira. Es quien ejecuta y hace ejecutar todas las operaciones y actividades comprendidas dentro del objeto social, y a quien le corresponde llevar la representación legal de la sociedad.

## Miembros de Junta y Equipo Directivo 2015

### Junta Directiva

#### Principal

Enrique Vasquez Zuleta  
Jaime Aristizabal Arango  
José Alejandro Inostroza López  
Louis Francois Kleyn López  
Adriana Vanessa Pérez Borda

#### Suplente

Javier Monsalve Castro  
Carlos Arturo Caro Izasa  
Mayda Jhojana Forero Carreño  
Oscar Alberto Mariño Estupiñan  
Luis Alberto Ríos Velilla

### Equipo Directivo

#### Nombre

Yulieth Porras Osorio  
Soleine Mosquera Vertel  
Cynthia Ferrer Bermúdez  
John Fredy Ramírez Salcedo  
Santiago Posso Marmolejo  
Diego Fernando Cuartas Toro  
John Wilson Velásquez Bohórquez

#### Gerencia

Gerente General  
Gerente Jurídica  
Gerente Direccionamiento y Control Estratégico  
Gerente Administrativo y Financiero  
Gerente Técnico  
Gerente Comercial  
Gerente Disciplina de Mercado



# Composición Accionaria

COMPOSICIÓN ACCIONARIA					
Accionista	NIT No.	Acciones	% Participación	Valor Nominal (\$)	Valor (\$)
<b>Capital Público</b>					
Instituto de Fomento y Desarrollo de Pereira	900.120.045-0	4.683.895.746	49.65349%	10	45.602.305.180
Municipio de Pereira	891.480.030-2	30.916.654	0.33663%	10	309.166.540
Instituto Municipal de Tránsito de Pereira	816.000.558-8	30.915.481	0.33662%	10	309.154.810
Aeropuerto Internacional Matecaña	891.480.014-4	30.916.654	0.33663%	10	309.166.540
Instituto Municipal de Cultura y Fomento al Turismo	800.182.927-4	30.916.439	0.33663%	10	309.164.390
<b>Total Capital Público</b>		<b>4.683.895.746</b>	<b>51.00%</b>		<b>46.838.957.460</b>
<b>Capital Privado</b>					
ENINSA S.A ESP - Enertolima Inversiones S.A ESP	900.230.314-9	4.500.179.639	48.99963%	10	309.166.540
Enertolima S.A ESP Compañía Energética del Tolima S.A ESP	809.011.444-9	33.921	0.00037%	10	339.002.135.600
<b>Total Capital Privado</b>		<b>4.500.213.560</b>	<b>49.00%</b>		<b>45.002.135.600</b>
<b>Total Capital</b>		<b>9.184.109.306</b>	<b>100.00%</b>		<b>91.841.093.060</b>



ALCALDIA DE PEREIRA  
POR UNA PEREIRA MEJOR

0,33%



INFIPEREIRA  
Instituto de Fomento y Desarrollo

49,65%



Instituto Municipal de  
Tránsito de Pereira

0,33%



AEROPUERTO INTERNACIONAL MATECAÑA  
PEREIRA - COLOMBIA

0,33%



Instituto Municipal  
de Cultura y  
Fomento al Turismo

0,33%

ENINSA S.A.É.S.P  
ENERTOLIMA  
INVERSIONES

48,99%



ENERTOLIMA

0,0004%



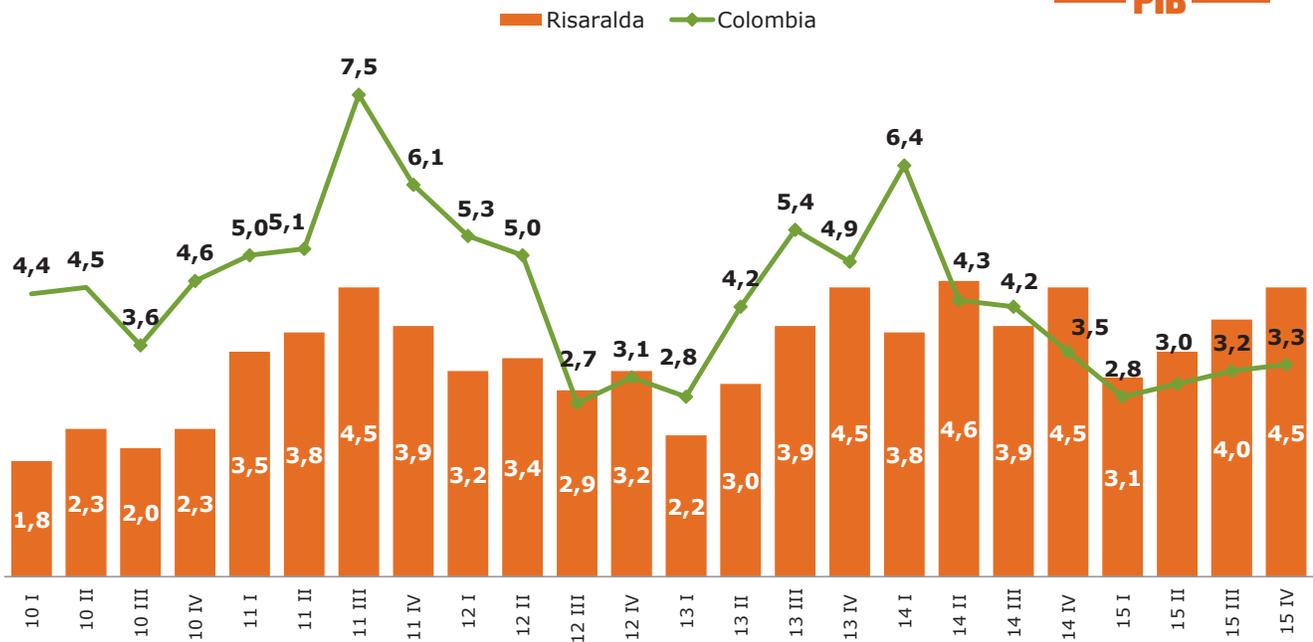
# Balance Organizacional

CONCEPTO	2014	2015	Variación%
Calidad de Servicio			
DES	95,9%	98,3%	2,5%
FES	97,7%	100%	2,4%
Energía No Suministrada (MWh-año)	452	361	-20,1%
Gestión Corporativa			
ISCAL (Índice Satisfacción)	73,3%	82,4%	12,4%
Clima Organizacional	90,9%	94,8%	4,3%
Gestión Comercial			
Usuarios	156.033	161.022	3%
% Quejas / Usuarios	2,47%	1,85%	-25%
Índice de Recaudo	100,12%	100,28%	0,2%
Demanda Comercial Total MR (GWh/año)	474,02	481,26	1,5%
Demanda Comercial Total MNR (GWh/año)	124,12	121,21	-2,3%
Gestión Pérdidas	11,97%	11,27%	-5,8%
Perfil de no medida	0,19%	0,17%	-10,5%
Gestión Financiera			
Ingresos operacionales	\$187.073	\$211.032	12,81%
EBITDA	\$31.184	\$40.397	29,54%
Margen Operacional	12,62%	14,98%	18,70%
Margen EBITDA	16,67%	19,14%	14,82%
Margen Bruto	23,52%	24,99%	6,25%
Costos y Gastos / Ingresos	83,33%	80,86%	-2,96%
Liquidez	1,62	2,20	35,80%
Capital de Trabajo	\$38.793	\$58.204	50,04%
Endeudamiento	27,76%	26,74%	-3,67%



# Aspectos económicos de la región

Si bien es cierto la economía colombiana entró durante el año 2015 en un periodo gradual de desaceleración, pudimos observar un fenómeno diferente en la economía local, la cual presentó un crecimiento del 3,8% durante el 2015, inferior al crecimiento presentado en el año 2014, pero superior en 0,7 puntos respecto al promedio nacional, lo cual no se daba desde el año 2007, efecto que influyó directamente en los resultados de la Empresa de Energía de Pereira, donde a pesar de la desaceleración de la economía nacional, el comportamiento de la demanda de energía presenta una tendencia ascendente.



**Crecimiento real PIB. Colombia – Risaralda. Fuente: CCP – DANE.**

Uno de los fenómenos con mayor influencia en el comportamiento estable de la economía local y por ende en los resultados de Energía de Pereira fue el efecto sobre las remesas presentado por la volatilidad en la tasa representativa del mercado (TRM), evidenciado durante gran parte del 2015, que aunque afecta directamente la economía nacional debido a la devaluación del peso colombiano, en el caso local

representa un mayor ingreso para la población, destacada como la de mayor ingreso per cápita de remesas en Colombia, siendo Risaralda uno de los departamentos con mayor destino de remesas en el país, ubicándose en el 2015 en el cuarto puesto después del Valle del Cauca, Cundinamarca y Antioquia.

[http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/ber\\_ejecafetero\\_tri3\\_2015.pdf](http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/ber_ejecafetero_tri3_2015.pdf)

[http://cdn-level-1.pagegear.co/es/dominios/ccp/upload/contents/competitividad/archivos/informe\\_de\\_coyuntura\\_i\\_2015.pdf](http://cdn-level-1.pagegear.co/es/dominios/ccp/upload/contents/competitividad/archivos/informe_de_coyuntura_i_2015.pdf)



→ REMESAS  
INGRESADAS

2015

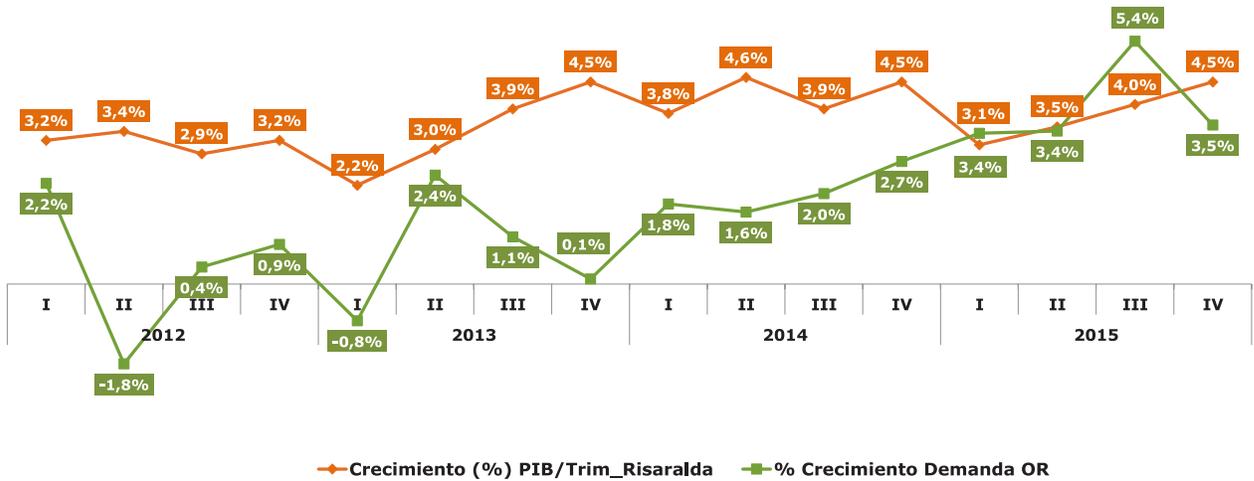
\$428  
MILLONES DE DÓLARES



9.9%  
CRECIMIENTO  
frente al 2014

RISARALDA

Este hecho fue motivado además de la variación en la TRM por las menores tasas de desempleo presentadas en Estados Unidos, España y el Reino Unido, países de donde provienen principalmente estos ingresos, lo cual benefició ampliamente el consumo e inversión en la ciudad a nivel de usuarios regulados en los sectores residencial y comercial, quienes componen el 80% de la demanda total de la Empresa de Energía de Pereira.



Crecimiento % del PIB Real Trimestral Risaralda Vs. % Crecimiento Demanda OR.





# Reconocimientos

17 Congreso Nacional e Internacional - ANDESCO



**GANADORA**

**MEJOR EMPRESA DEL PAÍS  
PRESTADORA DE SERVICIOS PÚBLICOS**  
CATEGORÍA: EMPRESA MEDIANA



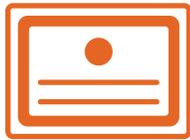
**NOMINADA**

**MEJOR ENTORNO  
DE MERCADO**

**MEJOR DESEMPEÑO  
AMBIENTAL**

**MEJOR ENTORNO  
DE TRABAJO**

COPESA y el Centro de Alta Dirección, Liderazgo y Desarrollo Estratégico Regional



**RECONOCIDA**

**PÚBLICO RECONOCIMIENTO**  
CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE PEREIRA Y RISARALDA

III Encuentro de Prácticas de Responsabilidad Social en Casanare



**PARTICIPANTE**







# Perfil de la Gestión Sostenible 2015

**G4 – 28, G4 – 30, G4 – 31**

La Empresa de Energía de Pereira presenta su primer informe de sostenibilidad para el periodo comprendido entre el 1° de Enero al 31° de Diciembre del 2015, el cual pretende seguirse realizando con una periodicidad anual. El reporte se acoge a la opción esencial “de conformidad” con la metodología del Global Reporting Initiative (GRI G4), en el que se da cuenta de los avances logrados por la compañía en los asuntos materiales más relevantes para el crecimiento sostenible de la organización.

El informe de sostenibilidad de Energía de Pereira 2015 ha sido construido para presentar la información que es relevante

y accesible a nuestros grupos de interés; una versión web en nuestra página de internet [www.eep.com.co](http://www.eep.com.co); un archivo PDF descargable del mismo sitio y una versión impresa la cual será entregada a cada uno de nuestros grupos de interés.

Sus opiniones y comentarios frente a este informe son de suma importancia para nuestra organización. Puede enviarlas a este correo:



**[contactenos@eep.com.co](mailto:contactenos@eep.com.co)**



# Nuestra Empresa

G4 – 4, G4 – 5, G4 – 6, G4 – 8



**COLOMBIA**



**RISARALDA**

1. PEREIRA
2. DOSQUEBRADAS
3. STA. ROSA DE CABAL
4. MARSELLA
5. LA VIRGINIA
6. BALBOA
7. FILANDIA
8. BELALCÁZAR
9. CARTAGO

Somos la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP, empresa de servicios públicos de naturaleza mixta, dedicada a desarrollar tres actividades de la cadena de prestación del servicio de energía eléctrica: generación, distribución y comercialización.



# Nuestra cadena de suministro

## G4 – 12

Nuestra cadena de suministro parte de satisfacer las necesidades de los clientes o usuarios que utilizan el servicio, destinando recursos que garanticen el flujo óptimo y con calidad de energía desde los procesos de generación, distribución, comercialización y actividades complementarias del servicio público domiciliario que presta Energía de Pereira.

En este orden de ideas nuestra cadena de suministro se estructura de la siguiente forma:



### GENERACIÓN

Contamos con dos Pequeñas Centrales Hidroeléctricas de generación que usan el agua del río Otún para su proceso, esto gracias a un acuerdo de concesión con la Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER, permitiendo captar este líquido vital. Por el uso de este recurso se hace el pago del agua.

Si bien, no contamos con este proceso dentro de nuestra cadena de prestación del servicio, la empresa cumple con la remuneración a los agentes dueños de estos activos. Este proceso consiste en el intercambio físico de energía eléctrica entre generador y distribuidor.



### TRANSMISIÓN



### DISTRIBUCIÓN

En nuestros centros de distribución se transforma la energía procedente del Sistema de Transmisión Nacional (STN) y se distribuye a los clientes a través del Sistema de Transmisión Regional (STR) y el Sistema de Distribución Local (SDL).



### COMERCIALIZACIÓN

Compramos energía en contratos y en bolsa con el fin de atender la demanda de nuestros diferentes usuarios en los mercados zona de influencia.

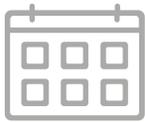
NOTA: Estas actividades de la cadena de suministro siguen los procedimientos establecidos regulatoriamente para tal fin.



# Abastecimiento de otros bienes y servicios para la operación

La planeación de los requerimientos de bienes y servicios se define responsablemente optimizando los recursos presupuestados ajustados a los tiempos de entrega y condiciones comerciales pactadas, se considera un inventario de materiales y recursos dispuesto para atender los requerimientos propios del servicio desde todas las áreas de la compañía. Se tienen proveedores actuando como socios de negocio que permitan el abastecimiento según los

requerimientos de cada área de la Empresa debidamente calificados y seleccionados con los mejores tiempos de respuesta, requerimientos técnicos y los medios de transporte necesarios para brindar un excelente servicio a cada usuario. Finalmente las condiciones de almacenamiento y custodia son las necesarias acorde con cada elemento que es utilizado para dar soporte a la infraestructura y la red de suministro.



**PLANEACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS**



**INVENTARIO DE MATERIALES**



**PROVEEDORES**



**TRANSPORTE**



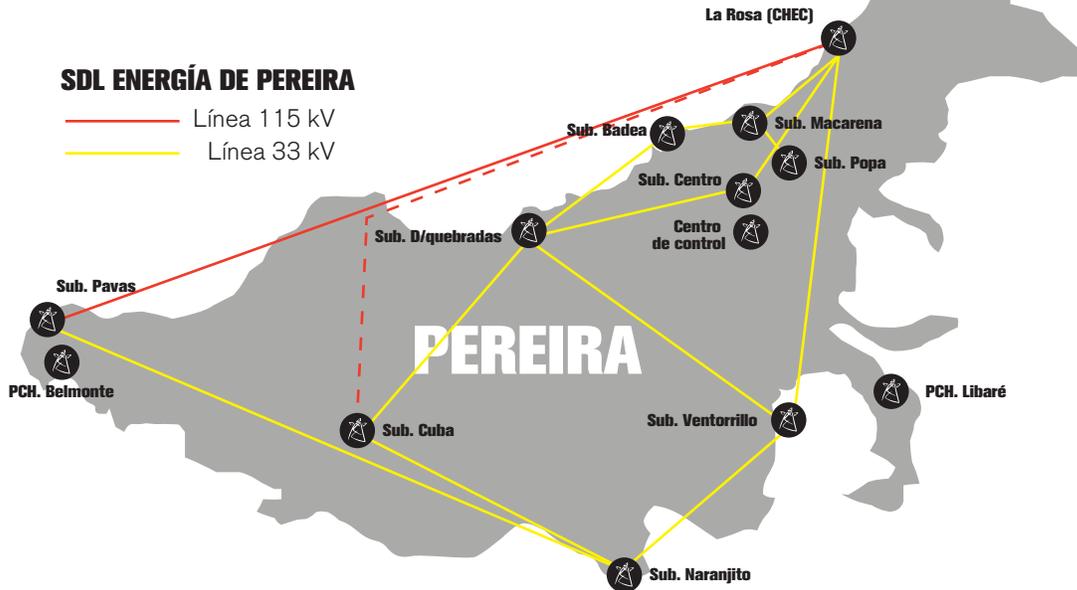
**ALMACENAMIENTO**

La secuencia en que nos proveemos de productos y servicios parte de un proceso de planeación de los requerimientos de materiales de un presupuesto definido y aprobado para cada año. A partir de allí se procede con la elaboración del plan de compras el cual es cruzado mediante un sistema de explosión de materiales, verificando existencias y disponibilidades de recursos. Teniendo presente el proceso de aprobación de compras, se planea de forma detallada la consecución de los recursos, se hace una investigación de proveedores los cuales quedan registrados en la base datos y se reciben ofertas que posteriormente son comparadas, determinando la más conveniente para nuestra gestión; acorde con las necesidades propias del servicio se realizan órdenes de compra según el proveedor autorizado, después de generado el pedido y despacho del proveedor, se reciben en el sistema de almacenamiento para su custodia y posterior entrega de acuerdo con el área que plantea la necesidad y finalmente se ejecuta la labor planeada.





## CADENA DE SUMINISTRO DE ENERGÍA DE PEREIRA



Todas las actividades de nuestra cadena de suministro siguen los lineamientos regulatorios, legales y los establecidos dentro de nuestros procesos de contratación.

Cumplimos con la etapa de evaluación de proveedores, adjudicación de contratos, control de calidad, cumplimiento de las cláusulas e interventoría de los mismos.

# Nuestra Cultura Organizacional

## G4 – 56

Nuestro código de buen gobierno está inspirado en la necesidad de plasmar e integrar las mejores prácticas de gobierno corporativo de manera que sus accionistas, posibles inversionistas, grupos de interés y mercado en general puedan tener confianza en la labor de la Empresa, ya que permanentemente están informados acerca de su interés en preservar la ética empresarial, administrar en forma correcta y controlar su operación y funcionamiento, en particular, porque presta un servicio público domiciliario de alto impacto en la calidad de vida.

Consideramos que nuestro comportamiento ético es fundamental para cumplir con las responsabilidades que nos han sido asignadas. El comportamiento ético es entendido como la mejor manera de actuar y de hacer las cosas en busca de los ideales de la empresa, sin olvidar cómo se obtienen los resultados.

La aplicación de los principios de transparencia, honestidad y seriedad en el manejo de los negocios y tareas, determinará la manera de actuar de Energía de Pereira en las relaciones con sus clientes, proveedores y contratistas.

Tenemos el propósito de que el comportamiento ético de nuestros trabajadores se refleje de manera integral en las relaciones con la comunidad, con las políticas, directrices y las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, con los accionistas en ejercicio de sus funciones, las responsabilidades sociales que le impone la normatividad en la búsqueda del mejoramiento del desarrollo sostenible y con sus compañeros de trabajo, respetando y aceptando la integridad de seres humanos.



# PRINCIPIOS ESTRATÉGICOS



**CLIENTES  
SATISFECHOS**



**BUEN  
TRATO**



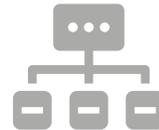
**ATENCIÓN  
OPORTUNA**



**INFORMACIÓN  
ADECUADA**



**CUMPLIMIENTO**



**OBJETIVOS  
ORGANIZACIONALES**



**COMPETITIVIDAD**



**SECTOR  
ENERGÉTICO**

## VALORES ÉTICOS



**HONESTIDAD**



**TRANSPARENCIA**



**EQUIDAD**



**TOLERANCIA**



**OBJETIVIDAD**



**RESPECTO**



**INTEGRIDAD**



**PRESERVACIÓN DEL  
MEDIO AMBIENTE**



**PROACTIVIDAD**



**SERVICIO**



## Convivencia Laboral

### G4 - HR3, G4 – LA5

Promovemos dentro de nuestra cultura el trato justo e igualitario a todos los colaboradores y diferentes grupos de interés, ejemplo de ello es que para el 2015 no se presentó ningún caso de discriminación. No obstante y como medida de control que permita generar espacios para hacer seguimiento a este tipo de conductas discriminatorias, se cuenta con el Comité de Convivencia Laboral y el COPASST.

**Comité de Convivencia Laboral:** el Ministerio del Trabajo mediante la Resolución 00000652 del 30 de abril de 2012 y Resolución 00001356 de 18 de julio de 2012, establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas, donde se dictan otras disposiciones.

#### Funciones del Comité de Convivencia Laboral:



Recibir las quejas y darles trámite.



Analizar las quejas presentadas.



Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.



Crear espacios de diálogo entre las partes para llegar a una solución efectiva de las controversias.



Formular un plan concertado entre las partes.



Hacer seguimiento a las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia Laboral.



Recomendar a la gerencia de la Empresa medidas preventivas y correctivas de conductas de acoso laboral.



Informar a la gerencia general en aquellos casos que no se logre acuerdo o no se cumpla las recomendaciones.



Elaborar trimestralmente informes con estadísticas de quejas y reclamos, seguimiento de casos y recomendaciones.



**Conformación:** el Comité de Convivencia Laboral está compuesto por un número igual de representantes del empleador y de los trabajadores, con sus respectivos suplentes.



**COPASST:** es un organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de Salud Ocupacional dentro de la Empresa y no se ocupará por lo tanto de tramitar asuntos referentes a la relación contractual laboral propiamente dicha, los problemas de personal, disciplinario o sindicales se ventilan en otros organismos y están sujetos a reglamentación distinta.

## Transparencia

### G4 - S04

Dentro de sus políticas y procedimientos, Energía de Pereira adoptó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, que promulga el ejercicio de buenas prácticas de administración en todos sus procesos, la promoción de estándares de transparencia y la estrategia institucional de lucha contra la corrupción. Este plan se integró a la política e instrumentos de control diseñados e implementados para garantizar el buen desempeño de la gestión empresarial.

# Nuestros Colaboradores

## Estructura organizacional

### G4 - 9, G4 - 10, G4 - 11

Para el 2015 contamos con 145 colaboradores, distribuidos de la siguiente forma:



## Libertad de asociación y convención colectiva

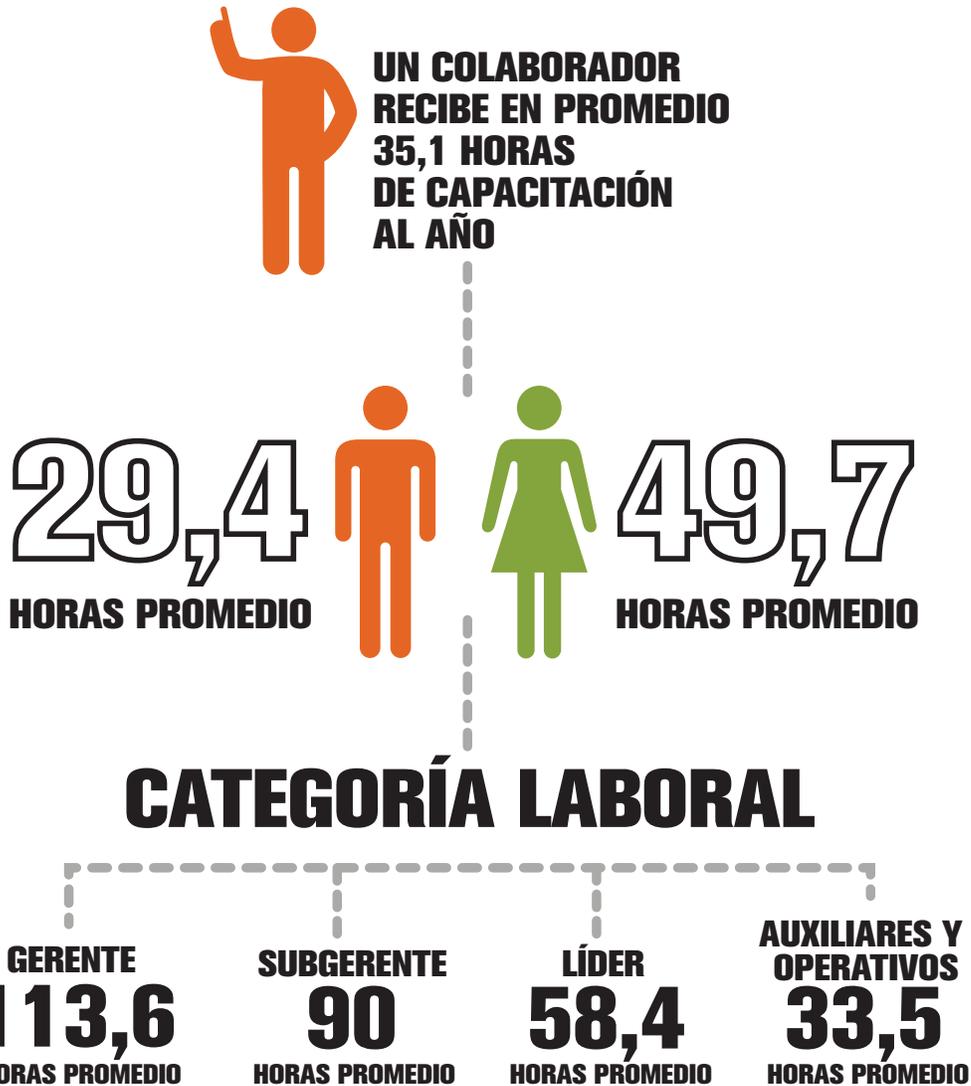
### G4 - HR4

A partir del primero de enero de 1998, Energía de Pereira reconoce y acepta a Sintraemsdes Subdirectiva Pereira, o quien en el futuro lo sustituya, como único representante legal de sus trabajadores. Igualmente, todos los derechos individuales y colectivos pactados en convenciones colectivas, acuerdos anteriores y/o laudos arbitrales entre SINTRAEMSDES y la Empresa, continuarán siendo reconocidos a los trabajadores y/o el sindicato.

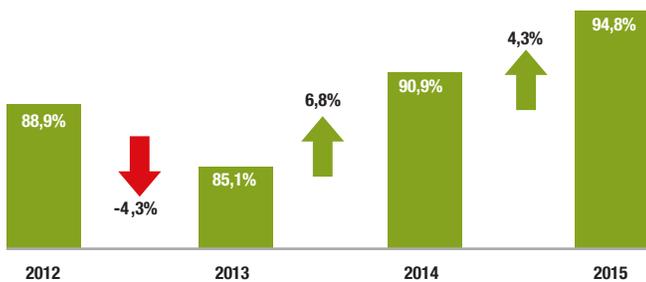


## Gestión del talento humano G4 - LA9

La gestión del talento humano juega un papel fundamental en nuestro actuar corporativo, el cual permite una mejor gestión con los diferentes grupos de interés a través de la generación de valor compartido.



## Clima organizacional

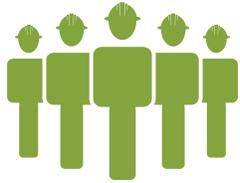


El nivel de clima organizacional para el 2015 se ubicó en el 94,83%, evidenciando un incremento en 4,3% respecto al año anterior, lo que se considera un clima Muy Satisfactorio gracias a la percepción positiva de los colaboradores respecto a las diferentes prácticas organizacionales.



## Evaluación de desempeño G4 - LA11

**PROMEDIO GENERAL**



**EVALUACIÓN  
DE DESEMPEÑO  
2015**

---4,5---



Dentro de las competencias con promedios más altos en la evaluación de desempeño se encontraron confianza en sí mismo, gestión en HSEQ y actitudes de mando: asertividad y uso del poder formal, con un promedio de 4,7.

## Sistema de gestión en Seguridad y Salud Ocupacional G4 - LA6

### Gestión de los riesgos prioritarios de la organización

En la Empresa se priorizan los riesgos a intervenir para evitar accidentes y enfermedades de origen laboral.

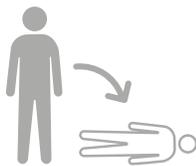
Dentro del análisis realizado por la organización, se cuenta con la identificación de tareas de alto riesgo como son trabajo seguro en alturas, trabajo en espacios confinados, trabajo con energías peligrosas, implementando los controles óptimos para cada una de ellas.

### Accidentalidad general

En el 2015 se presentaron ocho accidentes, la misma cantidad presentada en el año 2014, sin embargo de estos accidentes se obtuvo una severidad de 180 días, evidenciando un aumento del número de días perdidos por incapacidad.

Ninguno de estos accidentes representó impactos graves ni mortales.

## TIPO DE LESIÓN



**CAÍDA**  
MISMO NIVEL



**ESGUINCE DE TOBILLO**  
SUPERFICIE IRREGULAR



**LUXACIÓN HOMBRO**  
CONTACTO EN  
ACTIVIDAD DEPORTIVA



**HERIDA EN MANO**  
MANIPULACIÓN DE  
HERRAMIENTA DE CORTE



**HERIDA EN LABIO**  
CON GUADUILLA



**ESGUINCE DE RODILLA**  
SOBRESFUERZO



**PICADURA**  
AVISPAS



## Ausentismo laboral

En el año 2015 se presentaron 1210 días perdidos por ausentismo, divididos de la siguiente manera:



**ACCIDENTE DE TRABAJO**



**LICENCIA DE MATERNIDAD**



**LICENCIA DE PATERNIDAD**

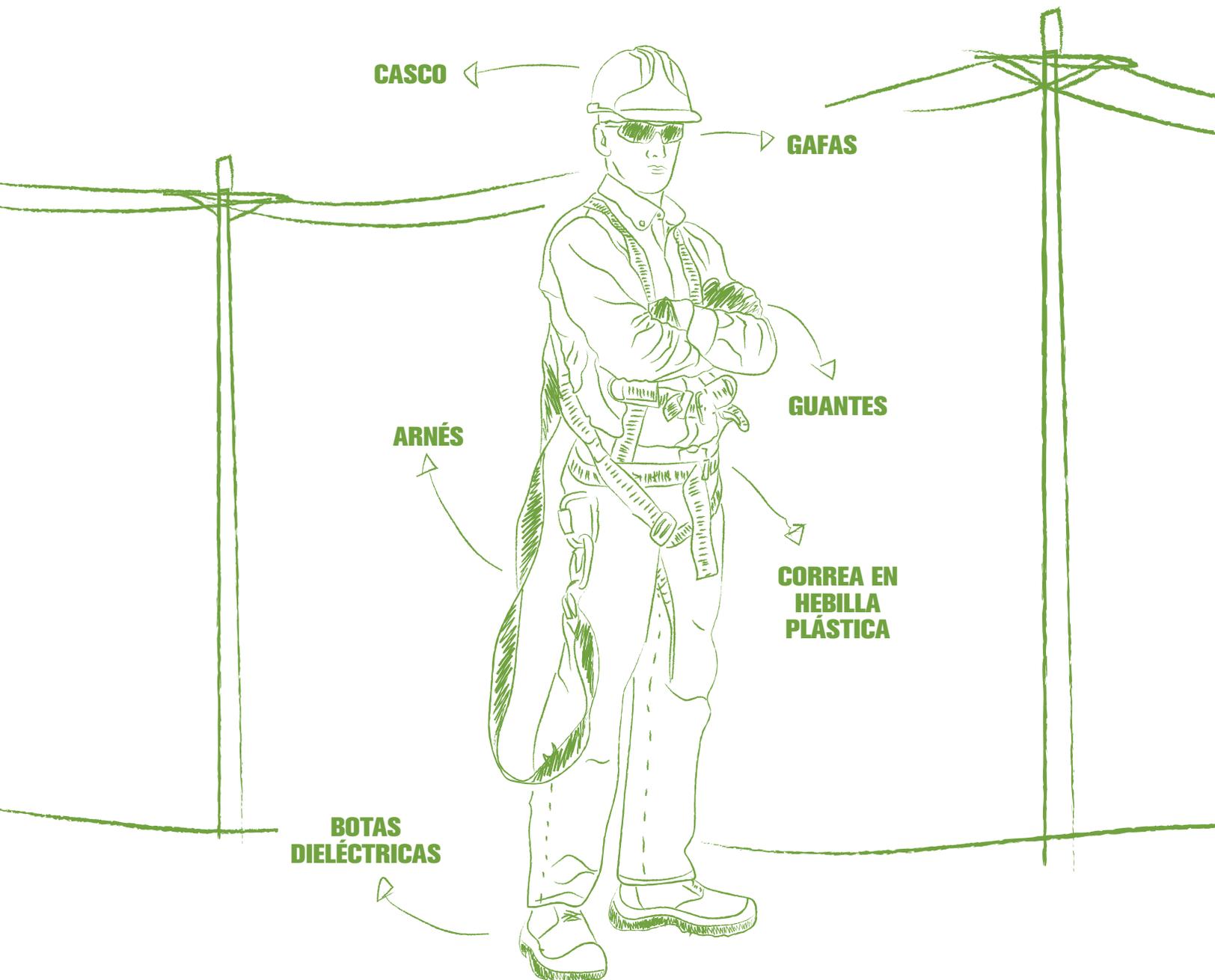


**LICENCIA DE ENFERMEDAD AMBULATORIA**



**PAGO DE LICENCIA**

Dentro de las incapacidades más representativas está una incapacidad de 243 días (origen común), lo que finalmente concluyó en un colaborador pensionado por pérdida de capacidad laboral.





# Materialidad Energía de Pereira

## G4 – 18, G4 – 19, G4 – 20, G4 – 21, G4 – 33

Definimos la estructura y los contenidos de nuestro primer informe de sostenibilidad a partir de los lineamientos de la metodología internacional Global Reporting Initiative (GRI) versión G4, de conformidad con la opción Esencial indicada por esta guía, incluyendo por tal motivo al menos un indicador GRI por cada aspecto material identificado. Abordamos igualmente información relevante concerniente a nuestro compromiso con el Pacto Global.

El ejercicio de materialidad de Energía de Pereira cumplió con los principios establecidos de participación de los grupos de interés, en la medida de hacer uso de insumos ya existentes en la organización, frente a las expectativas e intereses de estos, haciendo claridad en que no se realizó diálogo directo con los grupos de interés en materia de sostenibilidad para los fines específicos del informe, contexto de sostenibilidad, materialidad, exhaustividad, equilibrio, comparabilidad, precisión, puntualidad, claridad y flexibilidad, desarrollando las siguientes fases propuestas por la metodología:

### A. IDENTIFICACIÓN

El objetivo de esta fase fue identificar el inventario preliminar de temas relevantes en materia de sostenibilidad para la Empresa y sus grupos de interés, liderando un proceso de identificación de aspectos, asuntos y compromisos con los diferentes equipos directivos de las gerencias de la compañía, teniendo como insumo para hacer la identificación de estos temas relevantes los aspectos propuestos por GRI G4, la planeación estratégica de la compañía, los compromisos con iniciativas externas y las expectativas previamente documentadas de los grupos de interés.

Una vez analizados todos los insumos, obtuvimos una lista preliminar de 29 temas relevantes.

### C. VALIDACIÓN

Posteriormente, los 15 aspectos materiales ya priorizados fueron validados con la Gerencia General de la compañía.

### 1 2 3 B. PRIORIZACIÓN

En esta fase se definieron los temas materiales a desarrollar de la lista preliminar de los relevantes identificados. En trabajo conjunto con el equipo de Direccionamiento y Control Estratégico de la compañía, se evaluaron cuantitativamente los 29 temas relevantes previamente identificados. Esta evaluación se realizó analizando el nivel de influencia de cada aspecto en materia de sostenibilidad para la gestión de nuestra organización e identificando a su vez compromisos futuros de la compañía, para luego priorizar los aspectos que tuvieron una influencia del 50% o más en los criterios calificados.

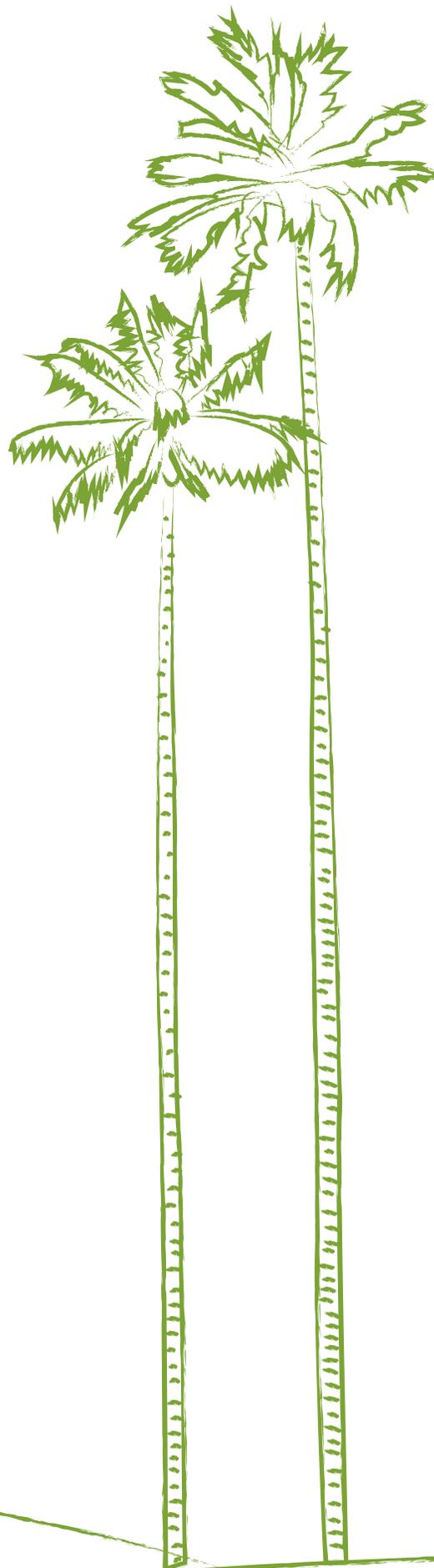
Como resultado de esta fase se obtuvieron 15 aspectos materiales a reportar.

### D. REVISIÓN

En esta etapa el equipo directivo de la compañía evaluó y aprobó la materialidad definida, indicando su cobertura interna y externa, obteniendo así los siguientes aspectos resultantes:



ASPECTO MATERIAL	COBERTURA INTERNA	COBERTURA EXTERNA
Desempeño económico	X	Accionistas Clientes Comunidad
Consecuencias económicas indirectas	X	Accionistas Clientes Comunidad
Energía	X	Accionistas Medio Ambiente
Agua	X	Entes regulatorios Clientes Comunidad Proveedores Accionistas
Efluentes y residuos	X	Entes regulatorios Medio Ambiente
General	X	Clientes Comunidad Accionistas Entes regulatorios
Mecanismos de reclamación en materia ambiental	X	Clientes Comunidad Entes regulatorios Medio Ambiente
Salud y seguridad en el trabajo	X	Proveedores
Capacitación y educación	X	Proveedores
No discriminación	X	Proveedores
Libertad de asociación y negociación colectiva	X	Accionistas
Comunidades locales	X	Comunidad Clientes Medio Ambiente
Lucha contra la corrupción	X	Clientes Comunidad Proveedores Entes regulatorios
Salud y seguridad de los clientes	X	Entes regulatorios Clientes Comunidad Proveedores
Etiquetado de los productos y servicios	X	Clientes Comunidad Entes regulatorios



## E. VERIFICACIÓN

Con los aspectos, asuntos y compromisos validados y revisados, se procedió a estructurar nuestro primer reporte de sostenibilidad, no obstante, no se contrató un tercero para su posterior verificación externa.

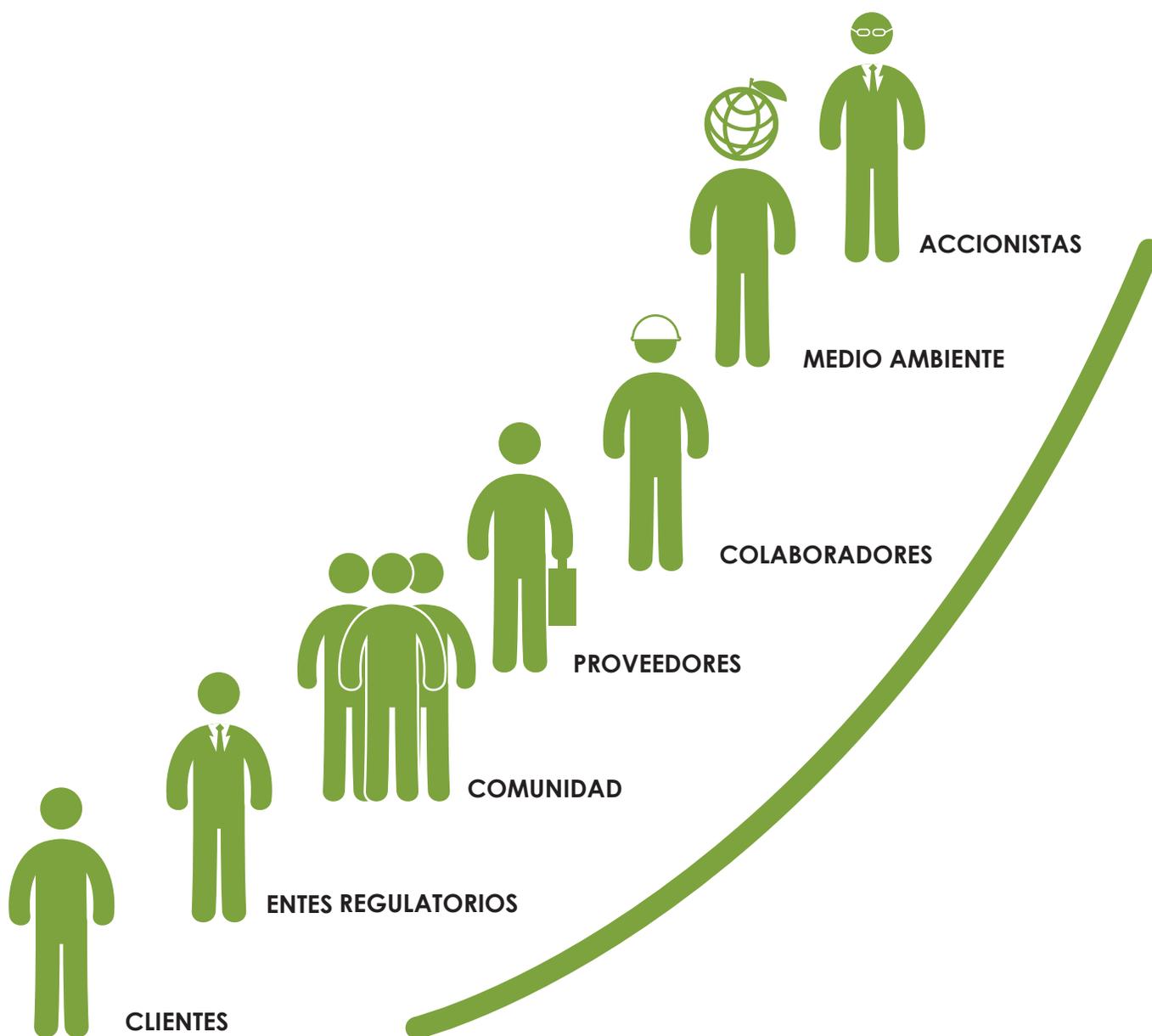


# Grupos de Interés Energía de Pereira

## G4 - 24, G4 - 25

La elección de los grupos de interés relevantes para nuestra gestión se basa en nuestro lineamiento estratégico, teniendo en cuenta para el periodo objeto de la memoria el Plan Estratégico Corporativo establecido para el horizonte 2010 - 2015.

La Empresa de Energía de Pereira ha clasificado sus partes interesadas en siete grandes grupos:





# Relacionamiento con nuestros grupos de interés

**G4 – 26, G4 – 27**

Como está mencionado en la introducción de este informe, no realizamos un diálogo directo con nuestros grupos de interés para la creación del mismo. No obstante, se han realizado diferentes actividades y se cuenta con diversos canales de comunicación que de alguna manera permitan establecer una forma de diálogo y contacto constante con estos.

Grupo de interés	Temas relevantes del diálogo	Canales de diálogo utilizados
<b>ACCIONISTAS</b>	Estrategias para maximizar de manera sostenida el valor de la Empresa.	Personal: mediante la celebración de reuniones y juntas directivas. Escritos: mediante la entrega de Informes de Gestión.
<b>COLABORADORES</b>	Derechos, deberes y responsabilidades, programas y actividades para el mejoramiento de su calidad de vida, socialización de procedimientos seguros para la realización de actividades, instrucciones de trabajo, solicitudes y sugerencias e información general de la Empresa.	Correo electrónico Oficios Memorandos Intranet Cartelera Boletines electrónicos Foros Capacitaciones Sesiones informativas Chat
<b>PROVEEDORES</b>	Transparencia y reglas claras dentro del proceso de contratación y el seguimiento al cumplimiento de los requisitos contractuales.	Correo electrónico Evaluación de proveedores Oficios
<b>COMUNIDAD</b>	Planificación, implementación y mejoramiento de programas educativos y sociales enfocados al desarrollo sostenible, para el mejoramiento de la calidad de vida.	Reuniones Capacitaciones Encuestas Jornadas de atención (Vive la comunidad) Redes sociales Página web Correo electrónico Factura Periódico institucional
<b>CLIENTES</b>	Satisfacción frente a la prestación del servicio, sugerencias, peticiones, quejas y reclamos.	Encuesta de satisfacción Línea de atención 115 Sala de atención al cliente Página web Correo electrónico Redes sociales Buzón de sugerencias Factura
<b>ENTES REGULATORIOS</b>	Cumplimiento de los requisitos legales y rendición de cuentas.	Correo electrónico Oficios Informes



# UNA GESTIÓN QUE VA MÁS ALLÁ DE LA INFORMACIÓN

En el 2015, logramos resultados muy satisfactorios de acercamiento y comunicación con nuestros diferentes grupos de interés, construyendo estrategias que ayudaron a consolidar la campaña “SOY ENERGÍA DE PEREIRA” desde las cuatro líneas de acción que la componen:



**COMPROMISO  
CON LA CIUDAD**



**CALIDAD  
DEL SERVICIO**



**DESARROLLO  
ORGANIZACIONAL**



**IMPORTANCIA  
DE LA ENERGÍA**

## PERIÓDICO INSTITUCIONAL



- Inversiones 2014
- Proyectos de RSE
- Apadrinamiento Plaza Cívica
- Tarifas más económicas de la región
- Puntos de pago Energía de Pereira



- Actividades Desplázate a la Plaza
- Aprende a leer la factura
- Premio de RSE
- Conozca el personal de nuestra Empresa
- Proyectos de innovación



## MEDIOS VIRTUALES, GENERADORES DE OPINIÓN

Desarrollamos una estrategia de comunicación digital orientada a compartir información de la Empresa con nuestros grupos de interés, de esta forma conocer qué están diciendo, fortalecer las relaciones y el diálogo entre ambos, afianzar la visibilidad de la compañía, la reputación en línea, así como posicionar y humanizar nuestra marca.



## PÁGINA WEB

Se reestructuró la página web de la Empresa a un formato más amigable, organizado y distribuido por colores que pudiera ser de fácil acceso para la obtención de la información que los diferentes grupos de interés requieran.



Fácil de navegar



Ágil



Con segmentos de información más claros



Mejor distribución de la información



Temas y secciones clasificados por iconos de reconocimiento.



Portales definidos para áreas específicas, como RSE y grandes clientes



# FACTURA G4- PR3

Se rediseñó la factura impresa modificando su estilo rígido a una tinta de años anteriores a un diseño más amigable clasificado por colores y discriminando por conceptos de una manera fácil de interpretar.

**Pautas Publicitarias**

**ESPACIO PARA PUBLICIDAD**

**156 MIL USUARIOS MÁS CERCA DE TI.**  
Tu empresa en nuestra factura.  
Comuníquese con nosotros:  
epatinov@eep.com.co / 31514446

Reporte los daños en la infraestructura de alumbrado público en la línea 115 opción 4

**TIPS PARA EL AHORRO DE LA ENERGÍA**

Utilice la luz natural, mantenga abiertas las cortinas y persianas, esto le permite ahorrar energía al no tener que encender la iluminación durante el día.

Pinte las paredes y los techos de colores claros y brillantes que no absorban mucho la luz, esto le permitirá tener mejor iluminación.

Las áreas de trabajo iluminadas directamente, utilice un bombillo de 20 vatios en lámpara directa sobre el escritorio; ilumina mejor que uno de 50 vatios sobre el techo.

Ingresa a nuestro portal web [www.eep.com.co](http://www.eep.com.co) y conoce el nuevo código de medida Resolución CREG 030 DE 2014.

**HORARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

TIPO DE SERVICIO	HORARIO DE ATENCIÓN
AL CLIENTE	<b>24 HORAS CONTINUA</b>
Grta 10 No 21-23	8:00 am a 4:30 pm
Edificio Torre Central	8:00 am a 4:00 pm
Perseira - Risaralda	8:00 am a 4:00 pm
Colembia	8:00 am a 4:00 pm

**LÍNEA DE ATENCIÓN 115** PBX: 315 15 15 FAX: 315 15 25

Visítanos en [www.eep.com.co](http://www.eep.com.co)

**SOY ENERGIA DE PEREIRA**

Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.  
NIT. 816.002.019-9

**Ingenio Risaralda**  
nuevo usuario de la Empresa de Energía.

Seguimos trabajando por el desarrollo de la región.

**SUSCRIPTOR**

Código	Ruta	Municipio	Carga contratada (kW)
Servicio	Estratos	% Subsidio	% Contribución
Circuitos	Nivel de tensión	Transformadores	Grupo calidad

**MATRÍCULA**

TOTAL ENERGÍA  
TOTAL ALUMBRADO:  
TOTAL ASEO:  
TOTAL OTRAS EMPRESAS:

TOTAL A PAGAR:

DIRECCIÓN POSTAL:

Factura de Venta No.  
Facturas Vencidas:  
Fecha de Emisión:  
FECHA DE VENCIMIENTO:  
FECHA DE SUSPENSIÓN:

Tips de ahorro de energía - RES Creg 123/2014

## FACTURA PLEGABLE

Información general y liquidación de los consumos de energía

**INFORMACIÓN DE CONSUMO**

Consumo últimos seis meses

Mes	kWh	Valor

Activo	Reactiva	Numero	Mens	Loc. Actual	Loc. Anterior	Diferencia	Tarifa	Energía registrada

Periodo facturado:      Otro facturado:      Observaciones:

Valor kWh:      Tarifa a mes de:      Tipo de lectura:

**LIQUIDACIÓN DEL CONSUMO ACTUAL**

Rango	Consumo kWh	Valor kWh	Total energía	Subsidio	Total

**INFORMACIÓN GENERAL**

CSG Generación + ITT Transmisión + PPE Perseira + PE Restricciones + DE Distribución + CC Comercialización + CCU Consumo + Int. Mora + Vr. reconexión + Int. financiación + Compensaciones STN

Estos valores son solo informativos. No están incluidos dentro de los costos de la factura.

**FONDO DE ENERGÍA SOCIAL- FOES**

Consumo base	Valor unitario	Factura referencia	\$/ kWh

**ACUERDOS DE PAGO**      **CALIDAD DEL SERVICIO**

Concepto Valor Inicializado      Deuda actual      Costo pendiente

**ÚLTIMO PAGO**

Empresa de Energía de Pereira      Fecha      Valor en Reclamación      Proceso

**CONCEPTOS EMPRESA ENERGÍA DE PEREIRA**

COO	CONCEPTO	DEUDA ANTERIOR	VALOR MES	TOTAL

Sub total EEP

**SOY ENERGIA DE PEREIRA**  
Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P.  
NIT. 816.002.019-9  
[www.eep.com.co](http://www.eep.com.co)

**Línea de atención al cliente**  
[www.eep.com.co](http://www.eep.com.co) 115

Al llamar debes tener la factura a la mano.

**CONCEPTOS FACTURADOS ALUMBRADO PÚBLICO**

COO	CONCEPTO	DEUDA ANTERIOR	VALOR MES	TOTAL

Subtotal Alumbrado Público

Nombre      Doc. equivalente      Atención al ciudadano      Acuerdo municipal      Fecha máxima de pago

Municipio      Número de cuenta

**CONCEPTOS FACTURADOS OTRAS EMPRESAS**

COO	CONCEPTO	DEUDA ANTERIOR	VALOR MES	TOTAL

Subtotal Otras Empresas

**CONCEPTOS ATESA DE OCCIDENTE S.A. E.S.P.**

Use Aseo      Frecuencia      TDR (kg)

Historico Facturado

tipo	consumo	meses anteriores	valor mes	valor	Componentes Tarifarios

Subtotal Aseo

Valor Premiado      Unidades independientes      Costos Pendientes      Precio de aseo      Cta. Pagos y Rec.

**¿DONDE PAGAR SU FACTURA?**

Punto de pago EEP	Banco de Bogotá
Bancolombia Red Deshincando	Colpatria
Punto de Banco	Agoscar
Banco de Occidente	Colmena
Banco Caja Social	Pagos en línea por
Banco de Crédito	Banco Pichincha S.A.
Atención al Cliente	
Banco Sudamer	

RECUERDE QUE EN LOS PUNTOS DE PAGO DE ENERGÍA DE PEREIRA PUEDE PAGAR CON TARJETA DE CRÉDITO Y DÉBITO.

Temas relevantes para la ciudad acerca de la empresa - Imagen corporativa

Información general del usuario

Conceptos facturados Alumbrado público

Conceptos facturados otras empresas

Cupón desprendible de pago

Conceptos facturados Energía



Impresión full color



Cambio de formato



Espacio pauta publicitaria



Tips de ahorro de energía



Discriminación de valor a pagar,  
de acuerdo a los conceptos



Portada institucional según  
el mes facturado



Separación de conceptos  
por colores

## APP MÓVIL



Nuestra aplicación móvil permite conocer la actualidad de la Empresa e interactuar con esta.



## PORTAL GRANDES CLIENTES

Para tener mayor comunicación con este grupo de interés, se elaboró un portal exclusivo para estos usuarios en donde se dan a conocer las diferentes eventualidades de la Empresa, se reciben solicitudes y se reportan facturas, entre otros beneficios.



**GRANDES  
CLIENTES**





# La satisfacción de nuestros clientes

G4 – PR5

LA MÁS ALTA EN  
**6** LOS ÚLTIMOS  
AÑOS.



**82,4%**  
SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE



Quinto puesto a nivel Nacional  
de empresas hasta

**500 MIL**  
USUARIOS

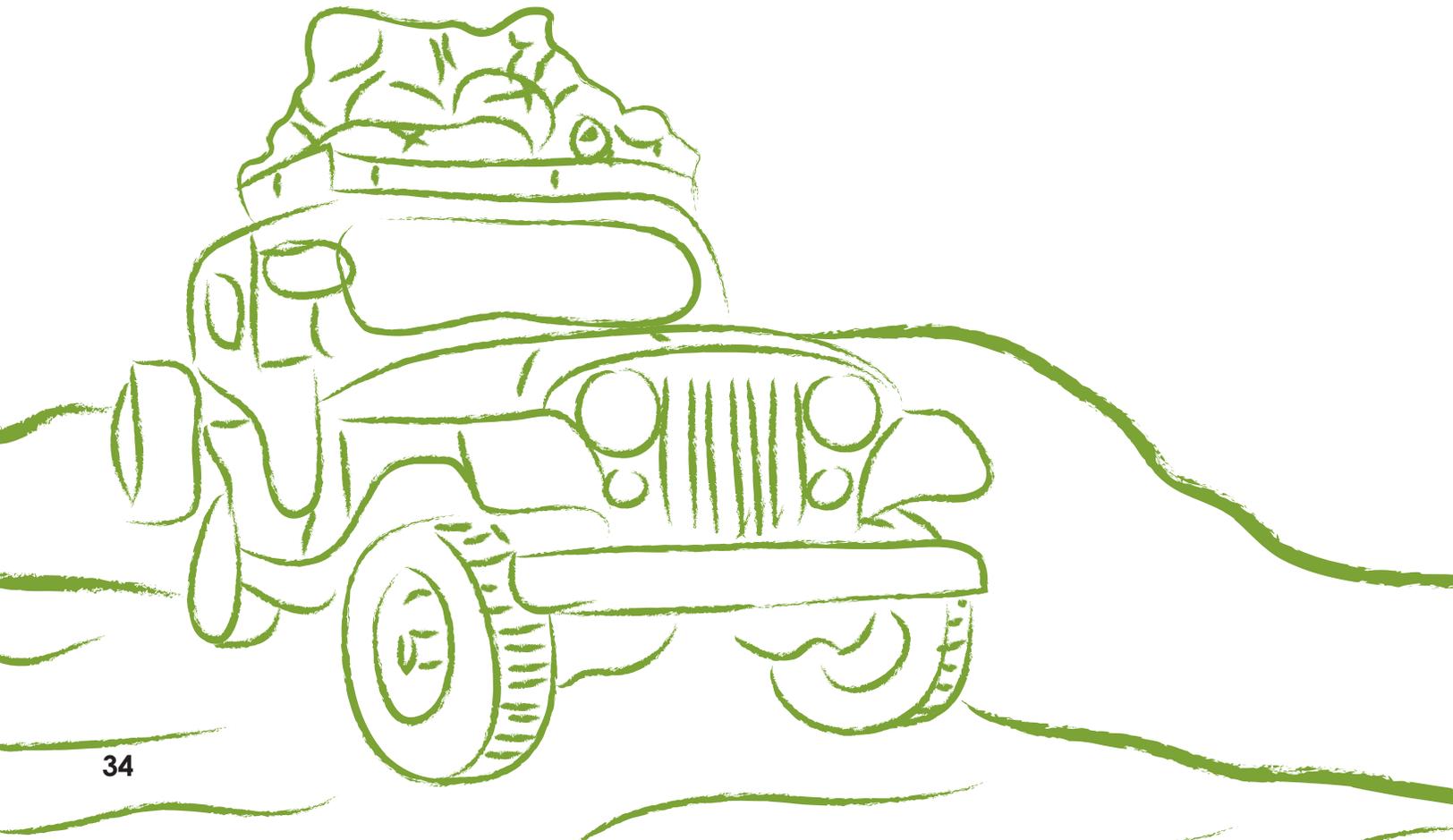


Noveno puesto a nivel  
Latinoamericano de  
empresas hasta

**500 MIL**  
USUARIOS



La medición se realizó con la  
Comisión de Integración  
Energética Regional (CIER)





# Relaciones Corporativas

## G4 – 15, G4 - 16

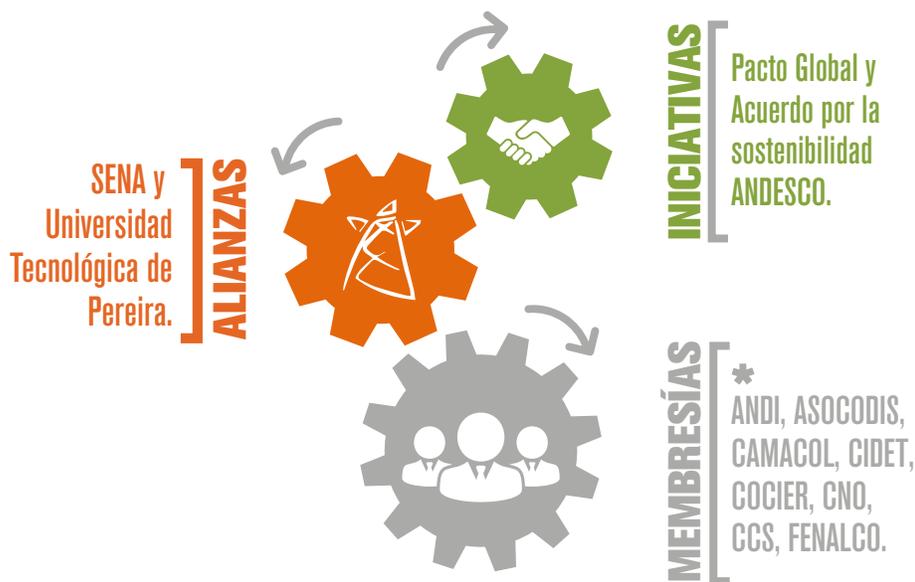
Fortalecimos las alianzas corporativas con el fin de posicionar los programas de formación dirigidos a nuestros diferentes grupos de interés, mejorando las relaciones con instituciones educativas de la región, con el fin de buscar alternativas de solución a necesidades que se presentan en el sector eléctrico y en la región misma, zona de influencia de la Empresa.

- Oferta cerrada “Técnico en mantenimiento de automatismos industriales”.
- Formación técnicos empíricos de la región “Curso básico de electricidad residencial”.
- Formación de mujeres con Energía por medio de cursos básicos de culinaria, corte y confección.

Dentro de los proyectos a resaltar y a los cuales se les dio continuidad durante la vigencia se encuentran:

Hacemos parte de iniciativas externas que nos permiten articular nuestra estrategia con los lineamientos mundiales del desarrollo sostenible, así como fomentar la participación en los diferentes escenarios del sector, en busca de crecimiento de nuestras zonas de influencia.

- Implementación de un patio de formación para tecnólogos en media y baja tensión.



\* **ANDI:** Asociación de Industriales de Colombia, **ASOCODIS:** Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica, **CAMACOL:** Cámara Colombiana de la Construcción, **CIDET:** Corporación Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico, **COCIER:** Comité Colombiano de la CIER, **CNO:** Consejo Nacional de Operación, **CCS:** Consejo Colombiano de Seguridad, **FENALCO:** Federación Nacional de Comerciantes.

# Nuestra Gestión Social

## G4 - S01

Fortalecimos el compromiso con nuestros grupos de interés haciendo énfasis en la dimensión social y adelantando actividades con el fin de contribuir a la sostenibilidad de la región y al mejoramiento de la calidad de vida de los subgrupos vinculados: colaboradores, líderes, madres cabeza de hogar, niños y comunidad en general.





# Cultura y recreación

## Desplázate a la plaza

En el 2015 nos propusimos hacer de la Plaza Cívica Ciudad Victoria de la ciudad de Pereira un lugar de encuentro deportivo y cultural para todos los ciudadanos que les permitiera ejercitarse, recrearse y compartir en familia.



# Educación



**GIGANTES**  
DE LA ENERGÍA



**ENERGÍA DE PEREIRA**  
ILUMINA MI ESTUDIO



**ENERGÍA DE PEREIRA**  
SE TOMA LOS COLEGIOS



**FERIA DE LA CIENCIA**

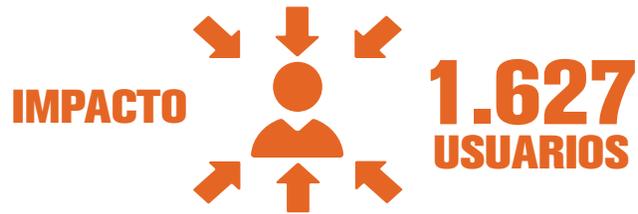




## Vive la comunidad

Socializamos ante la ciudadanía diferentes temas de amplio interés como la lectura de la factura, Uso Racional de la Energía - URE, financiación de facturas con carteras altas para comunidades de alta vulnerabilidad socio económica, entre otros.

**Comunidades visitadas en Pereira:** Samaria I, La Isla, Jaime Pardo Leal, Bella Sardi, Santa Teresita, Galicia, Padre Valencia, Intermedio-Villa Santana, Nogales, Parque Industrial, Alfonso López, El Retiro, Sauces, Morelia, Gaviotas, Villa Ligia, Panorama, entre otros.



## Semillero energético



RANGO DE EDAD



Proyecto diseñado para jóvenes estudiantes entre los 14 y 18 años de edad de diferentes sectores de la ciudad.

30 estudiantes de los colegios Aquilino Bedoya y Comunitario Cerritos crearon proyectos sociales con un sentido ambiental y social, abarcando las principales problemáticas que presentan dichas comunidades.

## Servicio social con energía

Contribuir al bienestar de su entorno familiar y el de la comunidad pereirana a partir de actividades educativas y pedagógicas, como el manejo y uso racional de la energía y elementos normativos de la prestación del servicio de energía eléctrica (Ley 142 y 143 de 1994).

**Colegios impactados:** Hernando Vélez Marulanda, Alfredo García, Escuela de la Palabra, Jesús de la Buena Esperanza, Colegio de Combia y Colegio Calasanz.



CAPACITACIÓN



## Líderes con energía



.....



Formación y capacitación a miembros de juntas de acción comunal, juntas administradoras locales, líderes comunitarios y vocales de control en temas como separación de residuos en la fuente, tenencia responsable de animales de compañía, comunicación asertiva, trabajo en equipo, liderazgo, entre otros.



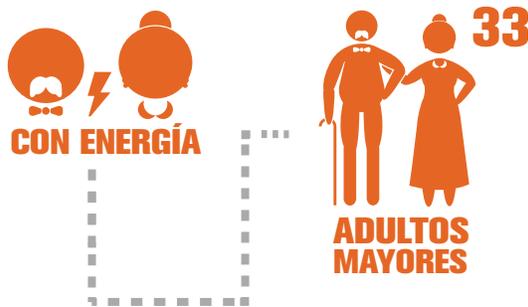
# Emprendimiento

## Madres cabeza de familia

Este programa busca promover opciones de vida independiente con orientación a la inclusión social productiva. Se realizaron talleres donde se desarrollan diferentes habilidades y competencias en proyectos artísticos como técnicas en madera, cerámica, pintura, textura, entre otras.



## Abuelitos con energía



El proyecto permite afianzar competencias en cuanto al manejo de motricidad fina y gruesa, desarrollo de creatividad, control de sentimientos y emociones, beneficiando a las personas de avanzada edad.

## Madres en condición de discapacidad

585 mujeres en condición de discapacidad se vieron beneficiadas con este proyecto que desarrolla sus habilidades artísticas.



# Otras actividades

## Energitón

Se entregaron 700 regalos navideños en las diferentes comunidades que a su vez hicieron parte de un concurso de pesebres navideños, así como en otras comunidades que lo habían solicitado.



# *Nuestro compromiso ambiental*

Generamos de manera responsable y ética una cultura de cambio, centrada en el cuidado y protección de los recursos naturales.







# Programa de gestión integral de residuos sólidos

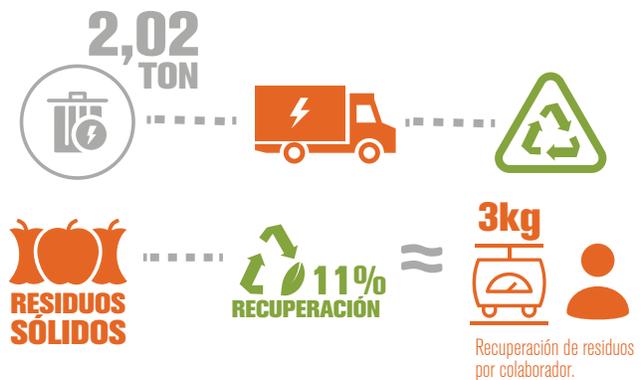
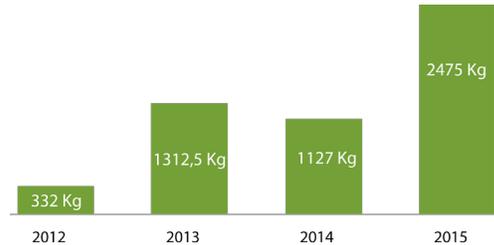
## G4 - EN23

Ubicación de puntos ecológicos y adecuación de centros de acopio en las diferentes sedes de la compañía, motivando a los colaboradores a la separación adecuada de los residuos.

**Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE):** entrega de 2,02 toneladas de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, dentro del marco del convenio de cooperación con la empresa Gaia Vitare Ltda. Todo el material entregado de manera gratuita al gestor externo es reciclado, evitando que se disponga en el relleno sanitario.

**Residuos sólidos:** Se logró una tasa de recuperación del 11% de los residuos sólidos, frente a la basura generada, superando la meta establecida anual del 10% y logrando una recuperación de aproximadamente 3 kg de residuos por colaborador.

Recuperación de residuos reciclables

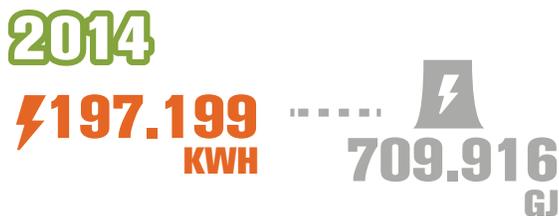


# Programa de uso eficiente y ahorro de energía

## G4 - EN3, G4 – EN6

El tipo de energía consumido por la Empresa corresponde a la electricidad para labores domésticas y para el funcionamiento de nuestras subestaciones eléctricas.

Los datos presentados a continuación corresponden a la energía activa consumida en nuestra sede administrativa, en donde se adelantan programas de uso eficiente y ahorro de energía:



NOTA: Esta energía es de autoconsumo.



En relación al consumo de energía, se logró reducir el 6% frente al año anterior, considerando la instalación de nuevas fuentes de consumo como los avisos corporativos de la sede administrativa y el aumento de personal dentro de esta. Una de las principales razones es el uso de iluminación tipo LED empleada en el área administrativa de la Empresa, adicionalmente, responde a las capacitaciones y sensibilizaciones efectuadas sobre consumo eficiente de energía, obteniendo una reducción por persona superior a la

meta planteada del 10% anual.

En cuanto a nuestra operación y teniendo en cuenta nuestro negocio asociado de generación de energía, garantizamos el funcionamiento de nuestras subestaciones eléctricas y aseguramos la ejecución de planes de mantenimiento periódico que finalmente aportan a la reducción de las pérdidas de energía generadas en las mismas.

## Programa de ahorro, uso eficiente y racional del agua

### G4 - EN8, G4 - EN9

Efectuamos el control y seguimiento continuo de los caudales ambientales y el caudal empleado por los sistemas de generación, evitando incumplimientos normativos según los requerimientos de la corporación ambiental.

Nuestra generación de energía eléctrica depende de los niveles del caudal del río Otún, abastecimiento principal de Pereira, por lo cual existe una restricción por caudal ecológico para la captación de agua sobre la cuenca del río, concesión impartida por la Corporación Autónoma Regional de Risaralda CARDER. En algunos meses se realiza captación superior al 5% del caudal medio mensual multianual.



## Programa de uso eficiente y ahorro de papel



Por su parte, el consumo de papel presentó una disminución del 17% en el 2015 frente al consumo registrado el año anterior, reflejando las labores efectuadas con las capacitaciones y sensibilizaciones sobre el consumo eficiente del papel.



# Programa de poda, tala y rocería (manejo paisajístico)



Inspección constante de poda en redes.



Jornada de reforestación para regeneración de hábitats y protección de la cuenca del río Otún con colaboradores y familias, sembrando 100 árboles nativos en la cuenca del San Juan, afluente directo del mismo.



Jornada de reforestación con Grandes Clientes, sembrando 30 árboles para regeneración de hábitats.

## Concurso anual de reciclaje

Se efectuó el concurso anual de reciclaje entre los funcionarios de la Empresa, cuyo objetivo era construir elementos funcionales para el hogar o la oficina a partir de elementos reciclados.



## Programa “Cuidar el ambiente paga”

Programas ambientales en las comunidades El Triunfo, Villa Helena, Luis Alberto Duque y La Esneda, entre otros, en los cuales se cuenta con un aproximado de 20 personas por capacitación.

Se instruyó sobre las labores del proyecto productivo ambiental y se realizaron talleres de reflexión sobre la protección y cuidado del ambiente, además de la dotación de elementos para la separación de reciclaje y sobre el orden del reciclaje para la venta.



**20 PERSONAS  
POR CAPACITACIÓN**



# Tenencia Responsable de Animales de Compañía - TRAC

Se efectuó el convenio con la Federación de Organizaciones Animalistas del Eje Cafetero - FOA para desarrollar el proyecto TRAC con las organizaciones integrantes de la misma.

El proyecto se ejecutó en comunidades vulnerables que han sido detectadas como focos de proliferación de animales y zonas de maltrato.

- Montelibano
- Las Brisas
- El Dorado
- La Florida - La Suiza

Se trabajó a partir de tres ejes de acción:

- La capacitación y la sensibilización en protección animal.
- La realización de campañas de esterilización.
- La creación de un fondo de atención prioritaria para animales en condición de maltrato.



Comunidad	Caninos	Felinos	Animales esterilizados	Beneficiarios de capacitación y sensibilización
Las Brisas	20	26	46	16 personas
El Dorado	20	11	31	53 personas
La Florida	19	8	27	19 personas
Beneficiados TRAC casos especiales	4	2	6	Se presentó el proyecto y se realizó sensibilización ante 300 personas en otros espacios como el Desplázate a la Plaza
Total animales esterilizados en todas las comunidades			110	<b>388 personas sensibilizadas</b>
Total animales adoptados con esterilización paga			60	
<b>Total esterilizaciones</b>			<b>170</b>	

## Apadrinamiento Plaza Cívica Ciudad Victoria

Siembra de jardines en el área verde de la Plaza y jornadas diarias de mantenimiento para riego de las plantas ornamentales, recolección de residuos en andenes y jardines, desmalezamiento manual de jardines, obstrucción de hurtos y decomiso de plantas robadas, limpieza de la fuente, adecuación de ComeDogs, entre otras actividades que han permitido contar con un espacio limpio y de esparcimiento para los pereiranos.





# Inversión en Gestión Ambiental

## G4 - EN31

En materia ambiental realizamos los siguientes gastos e inversiones para el año 2015:



**Programa RSE Ambiental:  
\$62 millones**



**Programa de Manejo Integral  
de Residuos Sólidos y  
Peligrosos RESPEL:  
\$108 millones**



**Programa de Uso Eficiente y  
Ahorro de Energía:  
\$809 millones**

**Aprox. \$979  
millones  
inversiones ambientales**

# Respondiéndole a lo ambiental

## G4 - EN34

Se dio respuesta oportuna a los usuarios que efectuaron reclamaciones ambientales frente a la Empresa. En el periodo objeto de la memoria se presentaron, abordaron y resolvieron dos reclamaciones presentadas por medio del buzón de sugerencias y se abordaron y resolvieron las demás reclamaciones presentadas en redes sociales frente a las podas anti técnicas y el arboricidio, emitiendo un comunicado al público en el cual se explicó a la ciudadanía la necesidad de efectuar podas en árboles asociados a redes de media tensión, así como las labores que realiza la Empresa para garantizar una poda técnica y el manejo silvicultural adecuado.

# ***Gestión del Negocio***





## PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO

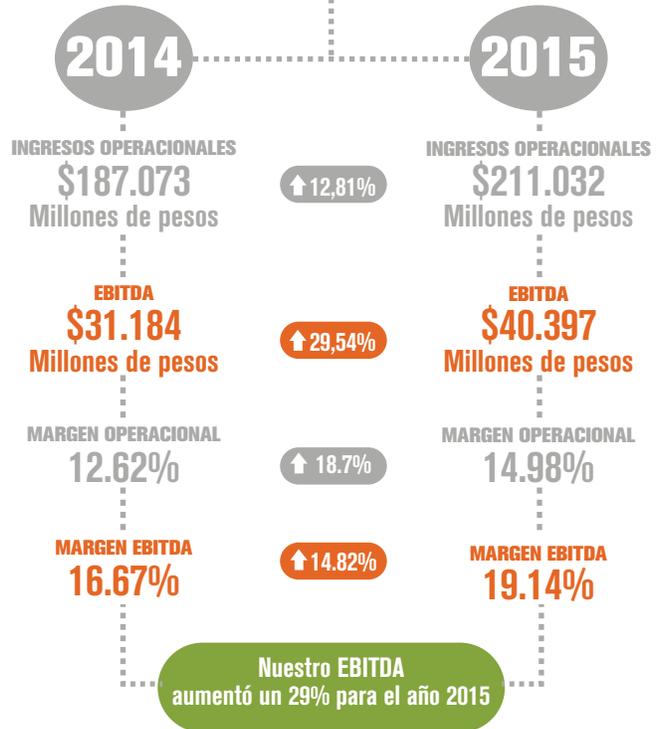
Para el año **2015** presentamos un desempeño del **106%** asegurando el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos

### NUESTRAS PERSPECTIVAS



Una de las acciones más importantes para este resultado fue el despliegue de la estrategia a todos los niveles organizacionales y para todos los grupos de interés, lo que permite la generación de identidad y un sentido de pertenencia hacia la compañía.

## ESTADOS FINANCIEROS



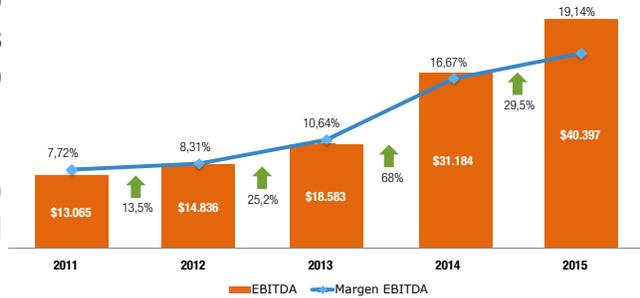
# EBITDA y Margen EBITDA

## G4 - EC1

Toda la estrategia no solo en la planificación de las compras sino en el análisis de la demanda y comportamiento de los precios ha impactado los niveles de crecimiento de la compañía como puede observarse en su principal indicador de rentabilidad.

Hemos logrado mantener una tendencia de crecimiento como lo refleja el margen EBITDA, pasando en cinco años del 7,7% al 19,14%.

EBITDA y Margen EBITDA



## EXPECTATIVAS 2016

Para el 2016 se espera continuar con el ritmo de crecimiento que la compañía ha tenido por lo menos en los últimos años, así se espera como objetivo financiero un margen EBITDA alrededor del 22% y un margen neto del 11,65%, de tal manera que logremos estar en los niveles del sector energético.





# Gestión Comercial

**21.553**  
NUEVOS USUARIOS



**2010**

139.475



**2015**

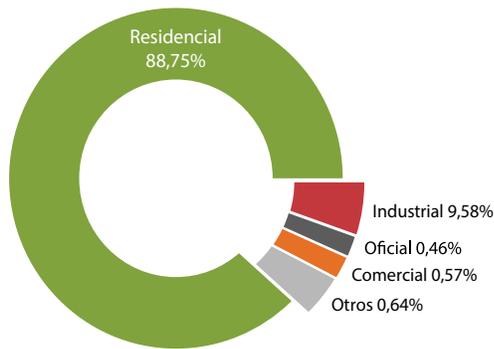
161.028



**INCREMENTO**  
de usuarios  
**15.45%**

Es importante resaltar que en los últimos tres años se observa un crecimiento promedio de usuarios facturados de 3,02%, como respuesta a los proyectos ejecutados por el Gobierno Nacional respecto a la construcción de viviendas de interés social, el crecimiento sub-urbano de la ciudad y el establecimiento de nuevas empresas.

## Participación de los usuarios facturados Año 2015



### Estratos

E:1; 14,34%

E:2; 28,85%

E:3; 16,66%

E:4; 14,27%

E:5; 8,67%

E:6; 5,96%

La participación del sector residencial se incrementó en un 0,23% con relación al 2010 al pasar del 88,52% al 88,75%, lo que representa 19.454 usuarios más facturados, donde los estratos 1, 4 y 6 registran la mayor variación del 2015 al 2010 con 23,7%, 21,3% y 19,76% usuarios respectivamente.

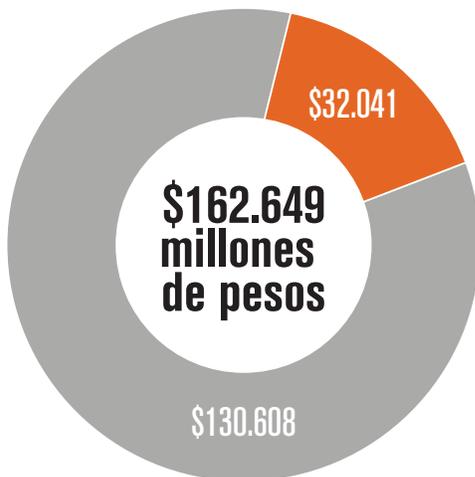


**MERCADO REGULADO**

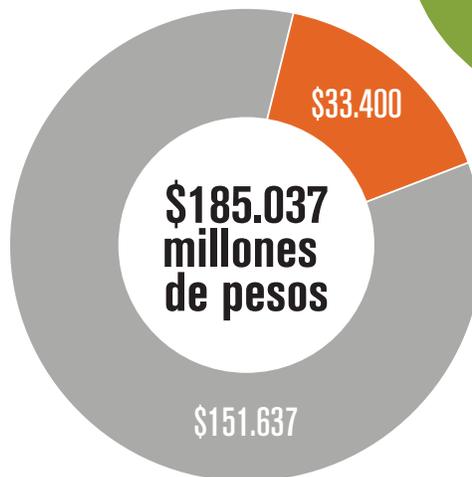


**MERCADO NO REGULADO**

En el año  
**2015**  
la facturación total aumenta  
**13.76%**



**2014**



**2015**



**2015**  
**ENERGÍA DE PEREIRA**  
 GENERÓ **el 4%**  
 PARA CUBRIR  
**SU DEMANDA**  
 COMERCIAL

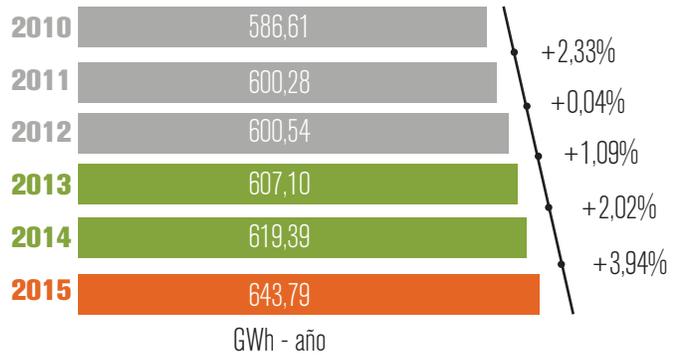
**LA DEMANDA OPERATIVA**  
 del OR Pereira  
**al 2015**  
 FUE **643.83**  
 GWh-año

**LA DEMANDA COMERCIAL**  
**ENERGÍA DE PEREIRA**  
**al 2015**  
 FUE **602.47**  
 GWh-año

### DEMANDA COMERCIAL

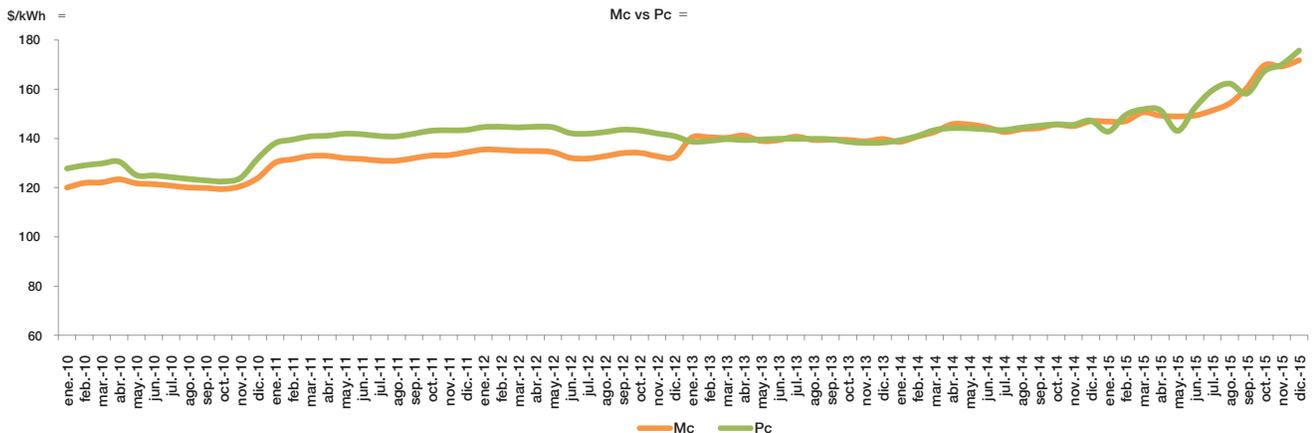


### DEMANDA OPERATIVA OR



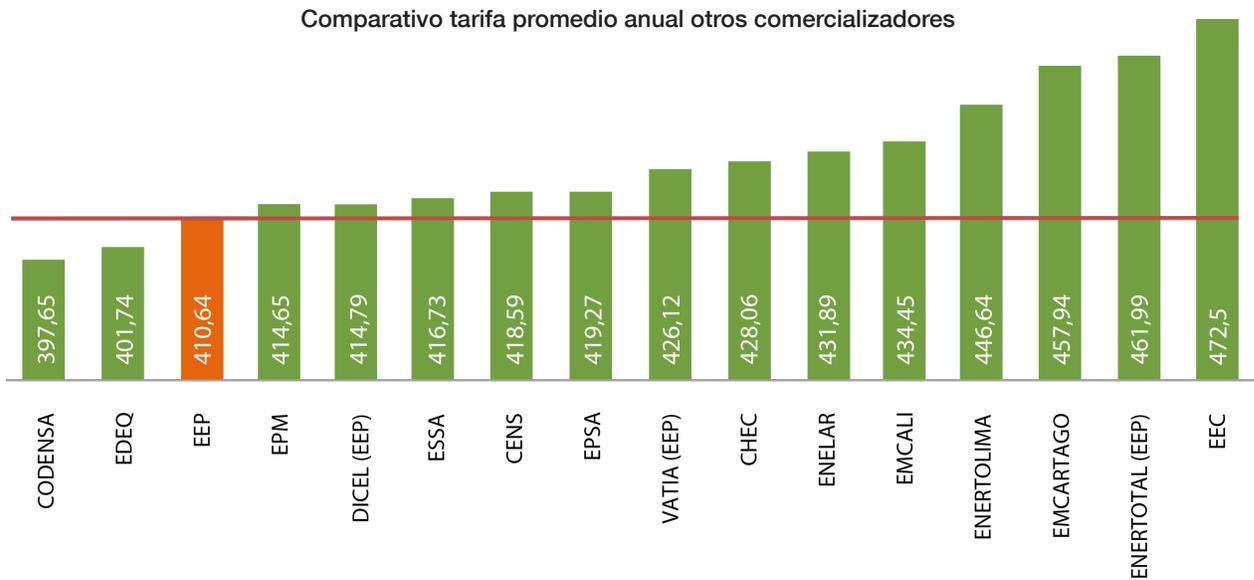
## ¿Cómo fue el precio en bolsa para la Empresa?

Dado que la Empresa puede trasladar a sus usuarios el 87,8% del precio promedio ponderado de su portafolio de compras de energía con destino al mercado regulado (Pc) y el 12,19% restante se le reconoce a precio de mercado (Mc), ha logrado mediante su gestión de compra para el 2015 conservar el Pc promedio (154.65 \$/kWh) muy próximo del Mc promedio (153,69 \$/kWh).





Si bien durante los años 2010 y 2012 la brecha entre el Pc y Mc era de aproximadamente 7.96 \$/kWh en promedio, esta diferencia se ha venido acortando durante los últimos tres años llegando a un promedio de 0.24 \$/kWh, lo que se traduce en una mejor gestión de compra de energía por parte de la empresa y mejores precios para los usuarios, tal como se presenta a continuación.



Nuestros usuarios conservaron durante el 2015 una tarifa competitiva respecto a los demás comercializadores del país, con un valor promedio de 410,64 \$/kWh sumando todas las componentes de la cadena productiva de la energía; esto gracias a la planeación previa de compra de energía eficiente a largo plazo que se ha manejado en la compañía como política empresarial.

## Efectividad en la lectura

Dicho indicador permite medir la gestión que la Empresa realiza para garantizar el correcto registro de los consumos de los usuarios.



Registro fotográfico a color de las lecturas que se realizan mensualmente.



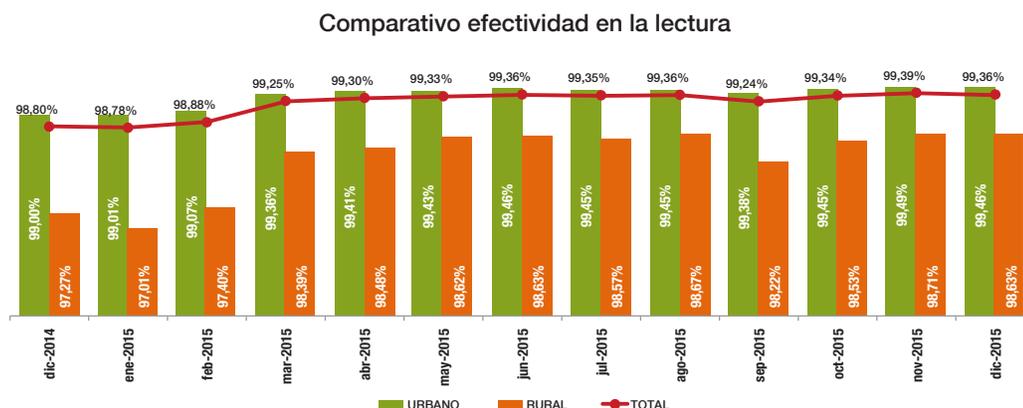
Georeferenciación de cada uno de los equipos de medida.



Fecha y hora de cada registro fotográfico.



Seguimiento continuo a las observaciones de lectura, para tomar las acciones necesarias que garanticen la medida del consumo real de cada usuario.





## Factura digital

El interés por prestar un mejor servicio, contribuir con la conservación del medio ambiente y optimizar el uso de la tecnología, impulsó la implementación de una plataforma que permita por solicitud del usuario el envío de la factura digital.



## Uso de aplicativos móviles

La implementación del aplicativo móvil en teléfonos inteligentes a través del proveedor EDEC S.A., permite registrar las actas de suspensión, verificación y reconexión del personal que realiza esta labor en terreno, mejorando la efectividad en los procesos.



## APP de localización de matrículas

El desarrollo de una aplicación para facilitar la ubicación de los predios de los usuarios, mediante georreferenciación como herramienta utilizada por los proveedores EDEC S.A. y Gestión renovadora.



## Pagos sin factura

Para facilitar a nuestros usuarios el pago de su factura de Energía en nuestros puntos de pago, se implementó en el software de recaudo la opción para que con el número de su matrícula paguen el servicio sin necesidad de su factura.



## Punto de recaudo

En febrero del 2015 se dio apertura al punto de pago en el supermercado El Cafetal del barrio el Poblado, incrementando la cobertura del servicio en materia de puntos de pago.

Por otro lado, del 2014 al 2015 se pasó de 11 a 12 convenios de recaudo de las empresas Aguas y Aguas, Telefónica de Pereira, Efigas, Claro –Telmex, Serviciudad, Atesa, Acuacombia, Acuaseo, Alarmas Estatal, AquasaT, Aseoplus y Cestilla.





# Atención al cliente y PQRS

## 2010 al 2015



Los tiempos de atención al cliente reducen en **27,5 minutos**



Los procesos de ATC se reducen a 74.766, equivalente al **26%**

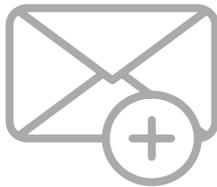


La calificación de la atención percibida fue de **3.65 Puntos**  
Calificación de 0 - 4



Las quejas reducen un **52,6%**

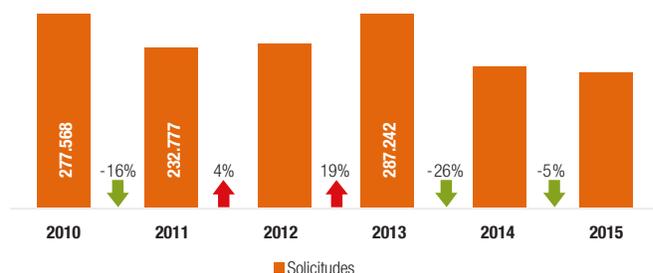
### Históricos solicitudes



Las solicitudes más representativas corresponden a solicitudes de abonos, pagos parciales, aperturas de factura, solicitudes de crédito, de información y de trámite.

La disminución de las solicitudes a partir del 2014 se debe a la implementación de los controles de los abonos, copias de facturas, y pagos parciales en el Punto de Pago Energía de Pereira, debido a que este servicio era prestado hasta el año 2013 por Multiservicios.

Histórico de solicitudes



### Actividades de fidelización con Grandes Clientes

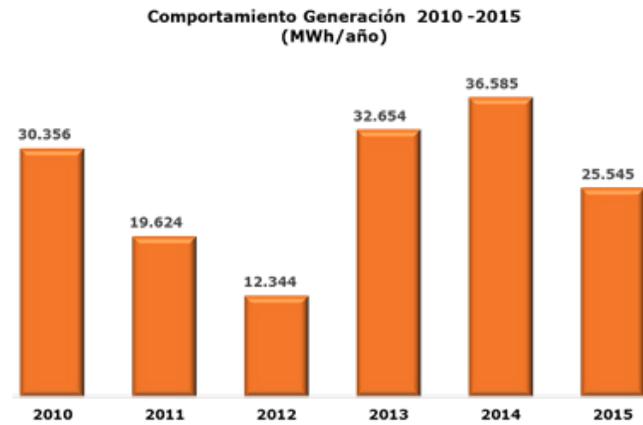


En el transcurso del 2015 se ejecutaron actividades que agregaron valor a los grandes clientes de la compañía, dentro de las que se destacan termografías y mantenimientos a Usuarios No Regulados, capacitación ahorro de energía, capacitación energía reactiva (Rifa de Banco de Condensadores), portal exclusivo de Grandes Clientes, aplicativo Energía de Pereira, convocatoria actividades de reforestación, entre otras.



# Gestión Técnica

## GENERACIÓN



**!**  
**30% de disminución  
en la generación  
respecto al 2014**

Hemos mantenido unos buenos niveles de generación que han permitido reducir los costos de compra de energía, favoreciendo así los niveles de la tarifa final del usuario.

No obstante, es importante recordar que la generación de energía eléctrica de la Empresa depende de los niveles del caudal del río Otún por lo cual existe restricción por caudal ecológico que se tiene para la captación de agua sobre la cuenca del río, concesión impartida por la Corporación Autónoma Regional de Risaralda, CARDER. Esta restricción y los fenómenos naturales afectan directamente el proceso, como se evidenció durante el 2015 por la fuerte temporada de sequía y bajos niveles de caudal producto del fenómeno de El Niño que impactó y continúa impactando el país.

## INVERSIÓN PLANTAS DE GENERACIÓN G4 - EC7

Debido a la importancia de este proceso, que permite reducir los niveles de los costos de compra de energía que en últimas se reflejan en la tarifa de los usuarios, destinamos anualmente un presupuesto para el mantenimiento y mejora de dichas instalaciones y equipos. Para el 2015 se invierten más de \$1.500 millones de pesos para la recuperación de turbinas, mantenimientos generales y estudios para rehabilitación de la Planta de Generación de Dosquebradas y mitigación de riesgos de la Planta de Belmonte, que permita mejorar los niveles de generación de energía de la ciudad y continuar garantizando una de las tarifas más económicas del país.



**2015**

**\$1.500 millones para  
mantenimiento  
de plantas de generación**



## DISTRIBUCIÓN

El SDL de la Empresa está compuesto por (9) subestaciones, con capacidad de transformación en 115 kV de 225 MVA y en 33 kV de 183,5 MVA, atendiendo el 100% de la demanda de Pereira y parte de municipios vecinos como, Balboa, Filandia, Dosquebradas, Belalcázar, Marsella, Ulloa, La Virginia, Cartago y Santa Rosa de Cabal.

Durante los últimos años el área Técnica de la Empresa ha venido fortaleciendo el SDL, manteniendo un sistema con una probabilidad de fallo en subestaciones muy baja, gracias a la ejecución oportuna de los planes de mantenimientos preventivos y predictivos, reposición de activos cuyas vidas útiles están por terminar y la conformación de un anillo a 33kV que permite alimentar cualquier subestación mínimo a través de dos puntos de conexión.

-  **Sub. Cuba**
-  **Sub. D/quebradas**
-  **Sub. Pavas**
-  **Sub. Centro**
-  **Sub. Ventorrillo**
-  **Sub. Naranjito**
-  **Sub. Popa**
-  **Sub. Macarena**
-  **Sub. Badea**

	Capacidad primaria a 115 kV (MVA)	Capacidad secundaria a 33 kV (MVA)
<b>Sub. Cuba</b>	<b>75</b>	<b>40</b>
<b>Sub. D/quebradas</b>	<b>75</b>	<b>25</b>
<b>Sub. Pavas</b>	<b>75</b>	<b>25</b>
<b>Sub. Centro</b>	<b>-</b>	<b>25</b>
<b>Sub. Ventorrillo</b>	<b>-</b>	<b>40</b>
<b>Sub. Naranjito</b>	<b>-</b>	<b>25</b>
<b>Sub. Popa</b>	<b>-</b>	<b>1,5</b>
<b>Sub. Macarena</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
<b>Sub. Badea</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
	<b>225</b>	<b>183,5</b>

## REDES DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL

	2014	2015
URBANOS	2.833 Unidades	2.887 Unidades
RURALES	3.011 Unidades	3.023 Unidades
TOTAL	5.894 Unidades	5.910 Unidades
Total Potencia Inst:	437.778 KVA	438.050 KVA
Variación		↑ 0,06 %

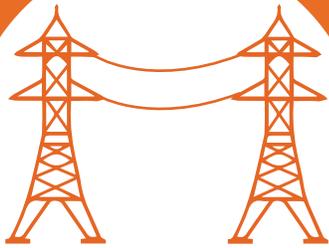
## INVERSIONES

### G4 - EC7

Buscando mejorar los resultados operativos e indicadores de calidad del servicio, realizamos una serie de inversiones relacionadas con implementación de nuevas tecnologías, actualización de equipos, remodelación y expansión de redes, enfocadas a la optimización de la operación del Sistema de Distribución Local, disminuyendo de esta forma los tiempos de interrupción del servicio a los clientes.



En este proceso se realizó el desarrollo de obras nuevas, tales como:



Construcción línea Pavas – Naranjito 33 kV., otorgando una mayor confiabilidad al SDL de la Empresa.

**Inversión \$2.397 millones.**

Expansión de las redes primarias, transformadores y redes secundarias para la urbanización el Remanso sectores B y C etapa I, proyecto desarrollado por el municipio de Pereira.

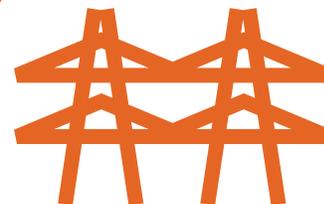
**Inversión \$210 millones.**



Construcción de las obras civiles para la expansión de la red subterránea en el centro. Sectores intervenidos: calle 16 entre carreras 4 y 6, calle 25 entre carreras 10 y 11, calle 26 entre carreras 4 y 5, carrera 5 entre calles 20 y 22.

**Inversión aproximada \$221 millones.**

Respecto a las subestaciones, que juegan un papel fundamental en la prestación del servicio y garantizan la continuidad y calidad del mismo, se realizaron entre otras actividades cambios de transformadores de medida 115 y 33 kV en subestaciones, reposición de interruptor 115 kV de la bahía de transferencia en subestación Dosquebradas, adquisición de equipos para medición de aislamiento, mantenimiento de interruptores, instalación de medidores, entre otras actividades, por un monto aproximado de **\$880 millones.**





# ATENCIÓN DE SOLICITUDES REUBICACIÓN INFRAESTRUCTURA ELÉCTRICA Y OTROS

  
**414 SOLICITUDES**

**= - Riesgo eléctrico  
+ Calidad en el servicio**

**Indicador tiempo promedio de respuestas**



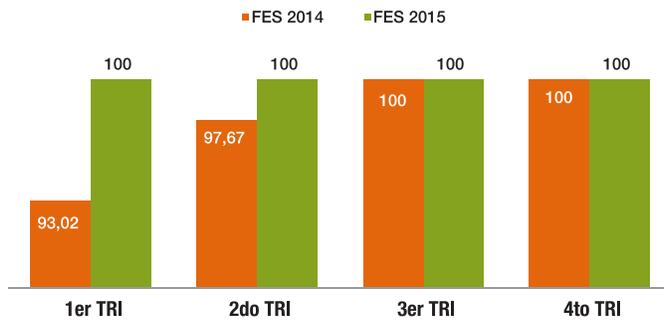
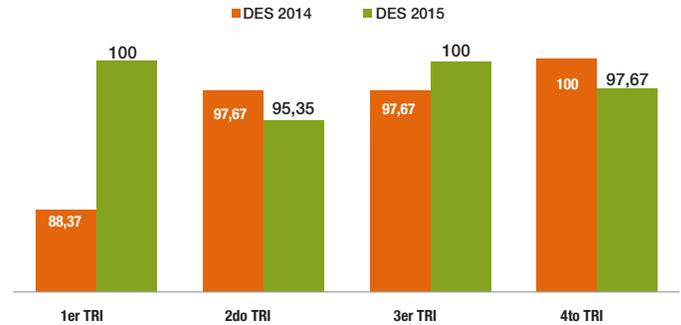
**Meta ideal de respuesta menor a 8 días**



**Promedio 2015 7,91 días**

## Calidad del Servicio

La Empresa presentó durante el 2015 un muy buen comportamiento en los indicadores DES (Duración Interrupciones) y FES (Frecuencia de las Interrupciones).



Estos resultados se han logrado gracias a las inversiones realizadas en equipos, como reconectores, seccionadores de repetición y detectores de fallo, sumado a las buenas prácticas adoptadas en materia de mantenimiento preventivo y predictivo tanto en subestaciones como en redes. Como se puede observar en los gráficos, los indicadores para el 2015 superaron las metas de la Superintendencia de Servicios Públicos, superior al 97% de cumplimiento.

**PROYECCIÓN DE OBRAS 2016**



PLANTAS



SUBESTACIONES



REDES

**2.000**  
MILLONES DE PESOS

**3.200**  
MILLONES DE PESOS

**7.416**  
MILLONES DE PESOS

**Inversiones cercanas a**  
**12.616**  
MILLONES DE PESOS



## Plan de mantenimiento

El plan de mantenimiento anual del sistema tiene como objetivo mantener en condiciones óptimas de operación el Sistema de Distribución Local, con el fin de garantizar una buena calidad y continuidad del servicio prestado a todos sus usuarios.

Para el 2015 las metas establecidas por la compañía para los indicadores de mantenimiento se cumplieron al 100%, gracias a una estructurada planeación de las actividades de mantenimiento, a su constante seguimiento y a una óptima utilización de los recursos.



**Mantenimiento SDL**  
**100%**

## Energía No Suministrada (ENS)

Durante el año 2015 se presentaron dos picos significativos de la ENS para mayo y octubre respectivamente, meses en los cuales se presentaron en la ciudad fuertes tormentas y vientos que afectaron de manera importante la infraestructura de nuestro sistema eléctrico.

No obstante, puede observarse que la ENS disminuyó un 20% con respecto al año anterior, alrededor de 91 MWh/año. Todo esto evidencia, una vez más, la buena gestión enfocada en la ejecución de los mantenimientos y adquisición de equipos, que permiten un mejor desempeño del indicador y por ende una mejor prestación del servicio.



**Disminuye 20%**  
**respecto al 2014**

## Hurto de conductores eléctricos

Como resultado de la implementación de estrategias conjuntas con la Policía Metropolitana y demás empresas de servicios públicos, el hurto de cable disminuyó en un 76%, mejorando la continuidad en la prestación del servicio. La Empresa realizó una inversión en los cárcamos donde existen redes eléctricas, instalando dispositivos de seguridad a 85 tapas y clausurando 70 tapas que sirven de acceso a cárcamos y no se consideran necesarias para la operación.

Para el 2016 se tiene proyectado ejecutar 267 puntos más para mitigar el hurto de infraestructura en cárcamos.





## GESTIÓN ALUMBRADO PÚBLICO

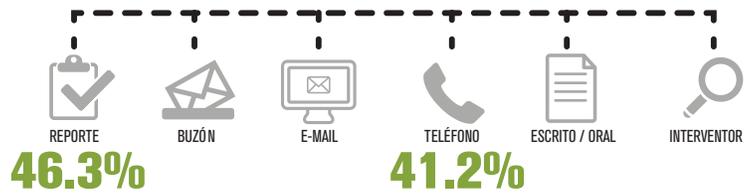
La Empresa continuó con la prestación del servicio de Alumbrado Público de Pereira desde el 16 de agosto de 2014, a través de contratos interadministrativos.

### COMPORTAMIENTO DE LAS ÓRDENES DE REPARACIÓN

**13890**  
**ÓRDENES**  
**EN EL 2015**

**100%** de  
atención en las  
órdenes

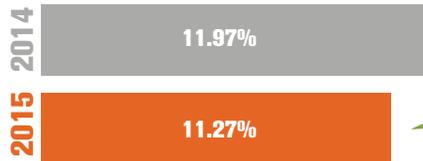
vía



## PÉRDIDAS Y EVOLUCIÓN DE LA MEDIDA

El comportamiento de la cantidad de órdenes atendidas por día fue tendiente al alza, reflejo del incremento de las horas trabajadas por el personal operativo, que brindaron una mayor cobertura y oportunidad en la atención de las solicitudes.

### INDICADOR DE PÉRDIDAS

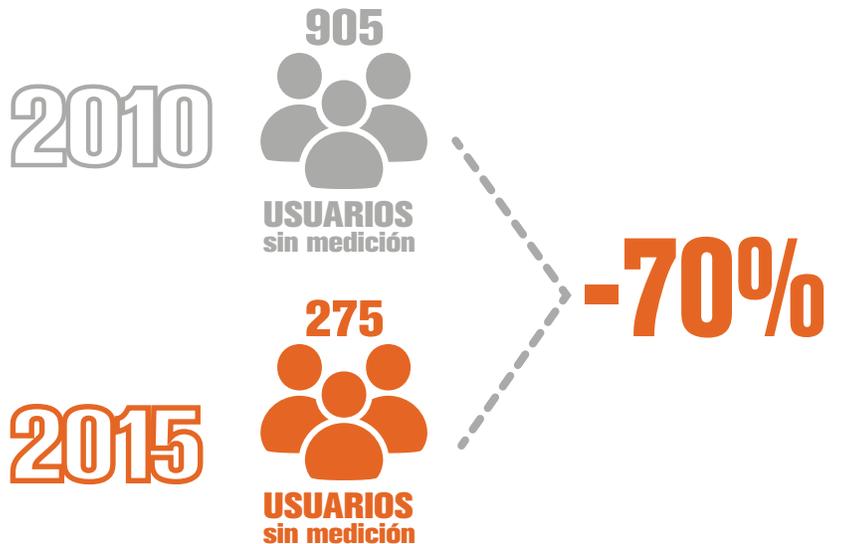


Se reduce 0,7 puntos porcentuales

Mediante:

- Macromedición
- Revisión de instalaciones
- Normalizaciones
- Proceso administrativo de recuperación de energía
- Remodelación de redes

### EVOLUCIÓN DE LA MEDIDA



# ***Así nos visionamos***







# Estrategia Corporativa 2016 -2020



En Energía de Pereira el nuevo horizonte estratégico se concentra en el desarrollo sostenible y la generación de valor compartido con los diferentes grupos de interés, como principio y estrategia primordial, permanente y responsable para el crecimiento. En este orden de ideas el Plan Estratégico Corporativo de la compañía para el horizonte 2016-2020, inicia con un nuevo panorama representado en nuestra misión y visión corporativa.



## MISIÓN

Somos una empresa de y para los pereiranos que presta el servicio de energía eléctrica en forma continua y eficiente, generando desarrollo económico, social y ambiental para todos sus grupos de interés.



## VISIÓN

Ser la mejor empresa pereirana para el año 2020.

La gestión administrativa se replantea y se construye a través de unos principios y valores éticos sólidos que brindan una identidad única y diferenciadora.

## VALORES



**HONESTIDAD**



**SOLIDARIDAD**



**COMPROMISO**



**RESPECTO**

## PRINCIPIOS



**EXCELENCIA  
EMPRESARIAL**



**RESPONSABILIDAD  
SOCIAL**



**LEGALIDAD**



# Nuestros retos

Después de realizar nuestro primer ejercicio de materialidad y de haber evaluado las acciones enfocadas en materia de sostenibilidad por parte de la compañía, decidimos comprometernos a desarrollar en el futuro acciones encaminadas al cumplimiento de los siguientes aspectos propuestos por la metodología GRI G4:



1. Transporte



2. Evaluación ambiental de los proveedores



3. Trabajo forzoso



4. Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos



5. Trabajo infantil



6. Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos



7. Inversión



8. Medidas de seguridad



# ÍNDICE GRI

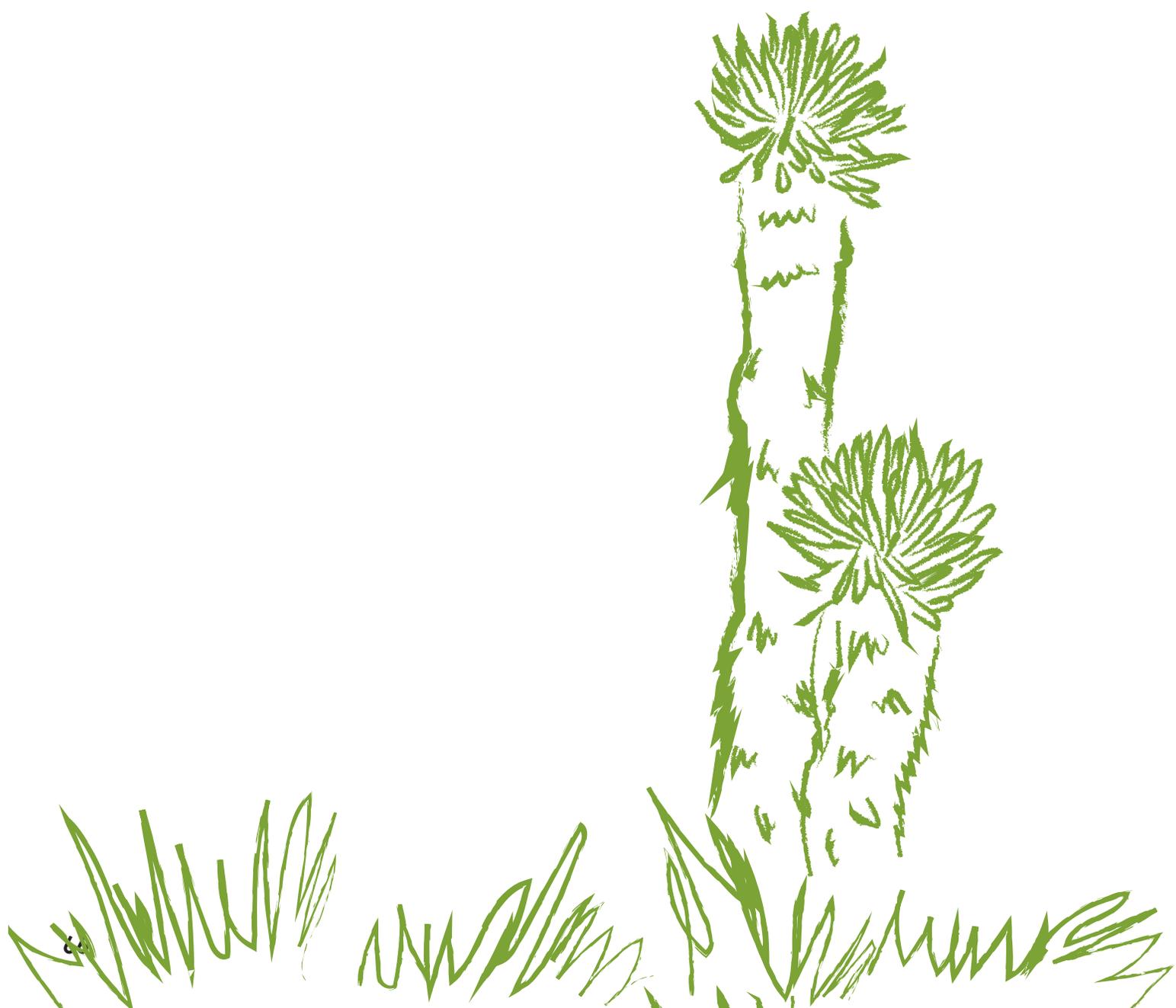
## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

### ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA
<b>G4 - 1</b>	Mensaje de la Junta Directiva y la Gerente General	pág. 4 - 6
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
<b>G4 - 3</b>	Nombre de la organización	Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP
<b>G4 - 4</b>	Marcas, productos y servicios más importantes	pág. 15
<b>G4 - 5</b>	Sede de la organización	pág. 15
<b>G4 - 6</b>	País de operación	pág. 15
<b>G4 - 7</b>	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica	Empresa de Servicio Públicos Mixta (Ley 142 de 1994 artículo 14 numeral 6), organizada en forma de sociedad por acciones (Ley 142 de 1994 artículo 17), la cual tiene por objeto la Prestación del Servicio Público domiciliario de Energía Eléctrica (Ley 142 de 1994, artículo 14 numeral 6 y artículo 18), sociedad constituida mediante Escritura Pública N° 0001327 otorgada por la Notaría Cuarta del Círculo de Pereira fechada 16 de mayo de 1997, representada legalmente por la Doctora Yulieith Porras Osorio.
<b>G4 - 8</b>	Mercados atendidos	pág. 15
<b>G4 - 9</b>	Escala de la organización	pág. 21
<b>G4 - 10</b>	Indicadores laborales	pág. 21
<b>G4 - 11</b>	Convenios colectivos	pág. 21
<b>G4 - 12</b>	Cadena de suministro	pág. 16 - 18
<b>G4 - 13</b>	Cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad accionaria o la cadena de suministro	Se realizó ajuste el mapa de procesos en su línea estratégica, al consolidar dos gerencias de la estructura organizacional (Gerencia de Planeación Estratégica y Auditoría Interna) en un solo proceso denominado Direccionamiento y Control Estratégico, manteniendo los subprocesos Gestión Estratégica, Gestión Corporativa y Auditoría Interna de Gestión, con variaciones en la estructura de cargos. Otra novedad incorporada en el mapa de procesos fue trasladar el subproceso de Gestión Humana al proceso de Direccionamiento y Control Estratégico.  Estos cambios se dieron a partir de la Directiva N° 250 de 2015; cabe mencionar que los cambios realizados no afectaron la planta de personal, ni comprometieron aspectos que requerían aprobación atribuida a los órganos de administración.
<b>G4 - 14</b>	Principio de precaución	Acogemos el principio de precaución, es decir, orientamos nuestra conducta a prevenir o evitar daños, graves e irreversibles, al medio ambiente. Enfocamos nuestra gestión en el cuidado del agua y el uso racional de los recursos, realizando las acciones necesarias para sensibilizar nuestros grupos de interés.
<b>G4 - 15</b>	Suscripción a iniciativas externas	pág. 35
<b>G4 - 16</b>	Asociaciones y organizaciones de promoción a las que pertenece la organización	pág. 35
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>		
<b>G4 - 17</b>	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización o documentos equivalentes, y cuáles no están incluidas dentro del alcance del informe actual	Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP
<b>G4 - 18</b>	Contenido de la memoria	pág. 25 - 26
<b>G4 - 19</b>	Aspecto materiales	pág. 25 - 26
<b>G4 - 20</b>	Cobertura interna de los aspectos materiales	pág. 26, 67
<b>G4 - 21</b>	Cobertura externa de los aspectos materiales	pág. 26, 67
<b>G4 - 22</b>	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	N/A
<b>G4 - 23</b>	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	N/A



<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
<b>G4 - 24</b>	Grupos de interés	pág. 27 - 33
<b>G4 - 25</b>	Elección de los grupos de interés	pág. 27 - 33
<b>G4 - 26</b>	Participación de los grupos de interés	pág. 27 - 33
<b>G4 - 27</b>	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés	pág. 27 - 33
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
<b>G4 - 28</b>	Periodo objeto de la memoria	pág. 14
<b>G4 - 29</b>	Fecha de la última memoria	N/A
<b>G4 - 30</b>	Ciclo de presentación	pág. 14
<b>G4 - 31</b>	Punto de contacto	pág. 14
<b>G4 - 32</b>	Índice GRI	pág. 65
<b>G4 - 33</b>	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria	pág. 26
<b>GOBIERNO</b>		
<b>G4 - 34</b>	Estructura de gobierno de la organización	pág. 7
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
<b>G4 - 56</b>	Valores, principios, estándares y normas de la organización	pág. 18 - 19





CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS						
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	ASPECTO MATERIAL	COBERTURA INTERNA	COBERTURA EXTERNA	PACTO GLOBAL
<b>CATEGORÍA: ECONOMÍA</b>						
<b>G4 - EC1</b>	Desempeño económico directo, generado y distribuido	pág. 48	Desempeño económico	X	Accionistas Clientes Comunidad	
<b>G4 - EC7</b>	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructura y los tipos de servicio	pág. 54 - 55	Consecuencias económicas indirectas	X	Accionistas Clientes Comunidad	
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b>						
<b>G4 - EN3</b>	Consumo energético interno	pág. 42 - 43	Energía	X	Accionistas Medio Ambiente	Principio 7, 8 y 9: Medio ambiente
<b>G4 - EN6</b>	Reducción del consumo energético	pág. 42 - 43	Energía	X		
<b>G4 - EN8</b>	Captación total de agua según la fuente	pág. 43	Agua	X	Entes regulatorios Clientes Comunidad Proveedores Accionistas	
<b>G4 - EN9</b>	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	pág. 43	Agua	X		
<b>G4 - EN23</b>	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	pág. 42	Efluentes y residuos	X	Entes regulatorios Medio Ambiente	
<b>G4 - EN24</b>	Número y volumen totales de los derrames significativos	No se han presentado derrames significativos, la Empresa cuenta con toda la contingencia en caso de que se presente.	Efluentes y residuos	X	Entes regulatorios Medio Ambiente	
<b>G4 - EN31</b>	Gastos e inversiones ambientales	pág. 46	General	X	Clientes Comunidad Accionistas Entes regulatorios	



<b>G4 - EN34</b>	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	pág. 46	Mecanismos de reclamación en materia ambiental	X	Cientes Comunidad Entes regulatorios Medio Ambiente	Principio 7, 8 y 9: Medio ambiente
<b>CATEGORÍA: SOCIAL</b>						
<b>Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno</b>						
<b>G4 - LA5</b>	Comités formales de seguridad y salud	pág. 20 - 21	Salud y seguridad en el trabajo	X	Proveedores	Principio 6: Estándares laborales
<b>G4 - LA6</b>	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	pág. 23 - 24	Salud y seguridad en el trabajo	X		
<b>G4 - LA8</b>	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	En el año 2014 se suscribió Convención Colectiva de Trabajo - CCT, y hasta el año en vigencia, la Empresa ha respetado las condiciones pactadas. No se ha tenido ninguna denuncia en reclamación por parte de la organización sindical o colaboradores sindicalizados con respecto a la CCT.	Salud y seguridad en el trabajo	X		
<b>G4 - LA9</b>	Capacitación	pág. 22	Capacitación y educación	X	Proveedores	
<b>G4 - LA11</b>	Evaluación de desempeño y desarrollo profesional	pág. 23	Capacitación y educación	X		



Subcategoría: Derechos humanos						
<b>G4 - HR3</b>	Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	pág. 20 - 21	No discriminación	X	Proveedores	Principio 1 y 2: Derechos humanos
<b>G4 - HR4</b>	Libertad de asociación y negociación colectiva	pág. 21	Libertad de asociación y negociación colectiva	X	Accionistas	Principio 3: Estándares laborales
Subcategoría: Sociedad						
<b>G4 - SO1</b>	Programas de desarrollo y participación de la comunidad local	pág. 36 - 39	Comunidades locales	X	Comunidad Clientes Medio Ambiente	Principio 1: Derechos humanos
<b>G4 - SO4</b>	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	pág. 21	Lucha contra la corrupción	X	Clientes Proveedores Entes regulatorios	Principio 10: Anticorrupción
<b>G4 - SO5</b>	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	No se han presentado ni confirmado casos de corrupción en la compañía.	Lucha contra la corrupción	X		
Subcategoría: Responsabilidad sobre productos						
<b>G4 - PR2</b>	Incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida	La Empresa de Energía de Pereira no ha sido investigada, amonestada, sancionada, ni investigada por las entidades administrativas locales y nacionales.	Salud y seguridad de los clientes	X	Entes regulatorios Clientes Comunidad Proveedores	
<b>G4 - PR3</b>	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus servicios	pág. 31	Etiquetado de los productos y servicios	X	Clientes Comunidad Entes regulatorios	
<b>G4 - PR5</b>	Satisfacción de los clientes	pág. 34	Etiquetado de los productos y servicios	X		

**NOTA:** Los principios 4 y 5 del Pacto Global no son soportados con acciones adelantadas en el periodo objeto de la memoria, por el contrario nos permitimos listar aspectos en la sección de nuestros retos, los que en el futuro cercano responderán al cumplimiento de dichos principios.







 @EnergíaPereira  /Energía de Pereira  /Energía de Pereira

Descarga nuestra App: Energía de Pereira

[www.eep.com.co](http://www.eep.com.co)