ENERTOLIMA

THE GLOBAL COMPACT

Red Pacto Global
Colombia

Comunicado de Progreso No. 10

TABLA DE CONTENIDO

1 Carta de la alta dirección

2 Enertolima, una historia que continuará

3 Perfil Corporativo

4 Principios y valores

5 Reconocimientos año 2016

6 Desempeño laboral

7 Desempeño ambiental

8 Desempeño de mercado

9 Desempeño financiero

10 Desempeño social

11 Buen gobierno corporativo

12 Indicadores GRI

Ibagué, Colombia 20 de mayo de 2017

Global Compact
Organización de Naciones Unidas

Señores
Reciban un cordial saludo,

La Compañía Energética del Tolima S.A. E.S.P. tiene el orgullo de compartir con ustedes esta décima versión del informe de sostenibilidad en donde ratificamos nuestro fiel y firme compromiso por el cuidado del medio ambiente, el fortalecimiento de una cultura de ahorro de los recursos naturales, todo enmarcado con el compromiso y el cumplimiento de los principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, fortaleciendo la promoción y defensa de los derechos humanos, mejoramiento de las condiciones laborales de los colaboradores, la generación de la cultura del buen servicio y la calidad de vida de los habitantes del departamento del Tolima.

En equipo creamos valor compartido en los grupos de interés y la cadena de valor de Enertolima, dentro del marco de la sostenibilidad para beneficio de los mismos, el medio ambiente y la sociedad en general en donde opera la Compañía. Continuaremos 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

Una historia que continuará

El 11 de agosto de 2003 nace Enertolima, en aras de mantener la continua y adecuada prestación del servicio de energía eléctrica en el departamento del Tolima dada la liquidación obligatoria de la antigua Electrificadora prestadora del servicio, de carácter estatal en su inicio con una estrategia planteada: solucionar rápidamente los problemas de calidad de servicio, aumentar su valor de mercado y alistar la organización para una capitalización de carácter privada, proceso que culminó el 26 de mayo de 2006.

Con esta capitalización se hizo 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 y la reducción de pérdidas con planes de crecimiento y consolidación regional y nacional, anteponiendo una destacada cultura de servicio al cliente, con calidez y sentido humano, como parte de la responsabilidad social de la inversión privada en los servicios públicos.

A partir de su capitalización, Enertolima inició actividades tendientes a asegurar la efectividad de sus procesos que han dado 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 evolucionen reflejándose mejoras en los niveles de satisfacción percibidas por el cliente.

Perfil Corporativo

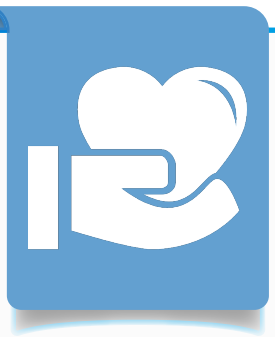
La Compañía Energética del Tolima S.A. E.S.P. es una empresa de reconocimiento nacional con más de 13 años de experiencia en el mercado, ofrece servicios de energía eléctrica y complementarios en todo el departamento del Tolima, actualmente cuenta con 460.305 clientes segmentados en clientes regulados y no regulados, por quienes la Compañía y su equipo de trabajo permanentemente promueve 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, OSHAS 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 valores corporativos:

Valores Corporativos

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

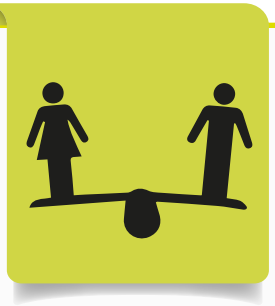
Es deber de Enertolima procurar que sus accionistas, proveedores y colaboradores actúe guían la forma en que se hacen los negocios e influyen en la manera de pensar y actuar en busca de los objetivos de la compañía. Por ello cuenta con un conjunto de valores compartidos, uno de sus integrantes, poniendo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



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 igualdad en todas nuestras relaciones interpersonales, empresariales, grupales y con el entorno, bajo el compromiso de ser equitativos.

Enertolima promueve la igualdad de oportunidades 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.

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, fotaleciendo 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 complemente desde sus diferencias para lograr objetivos conjuntos.

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

Reconocimientos del año 2016

1

El premio a la responsabilidad social empresarial Andesco en la categoría Mejor Empresa Mediana de servicios públicos.

2

Fenalco Tolima en la “noche de los mejores” por el desempeño en Responsabilidad Social Empresarial.

3

Y la Cámara de Comercio de Ibagué por apoyar el proyecto de inclusión social y emprendimiento empresarial del municipio de Valle de San Juan.

Cobertura Regional

Enertolima hace presencia operativa en los 47 municipios del departamento del Tolima, trabajando permanentemente con el fin de proporcionar un servicio de calidad.

Desde el 2006 adheridos al PACTO GLOBAL de la NACIONES UNIDAS

Cada año Enertolima ratifica el compromiso con la responsabilidad social, ambiental, económica y transparente basada en decisiones estratégicas las cuales se enmarcan en los 10 principios de Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Cumplimiento de los Aspectos Legales

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

- Ley 142 y 143 de 1994
- Resolución 108 de 1997 (Deberes y derechos de los usuarios de servicios públicos).
- Resolución 119 del 2007 (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
Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

2
No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.

DERECHOS LABORALES

5
Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

4
Eliminar el trabajo forzoso y bajo coacción.

3
Apoyar las libertades, el diálogo y la concertación con los trabajadores.

8
Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

DERECHOS MEDIO AMBIENTALES

7
Apoyar y mantener el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

6
Promover mayor responsabilidad medio ambiental.

10
Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

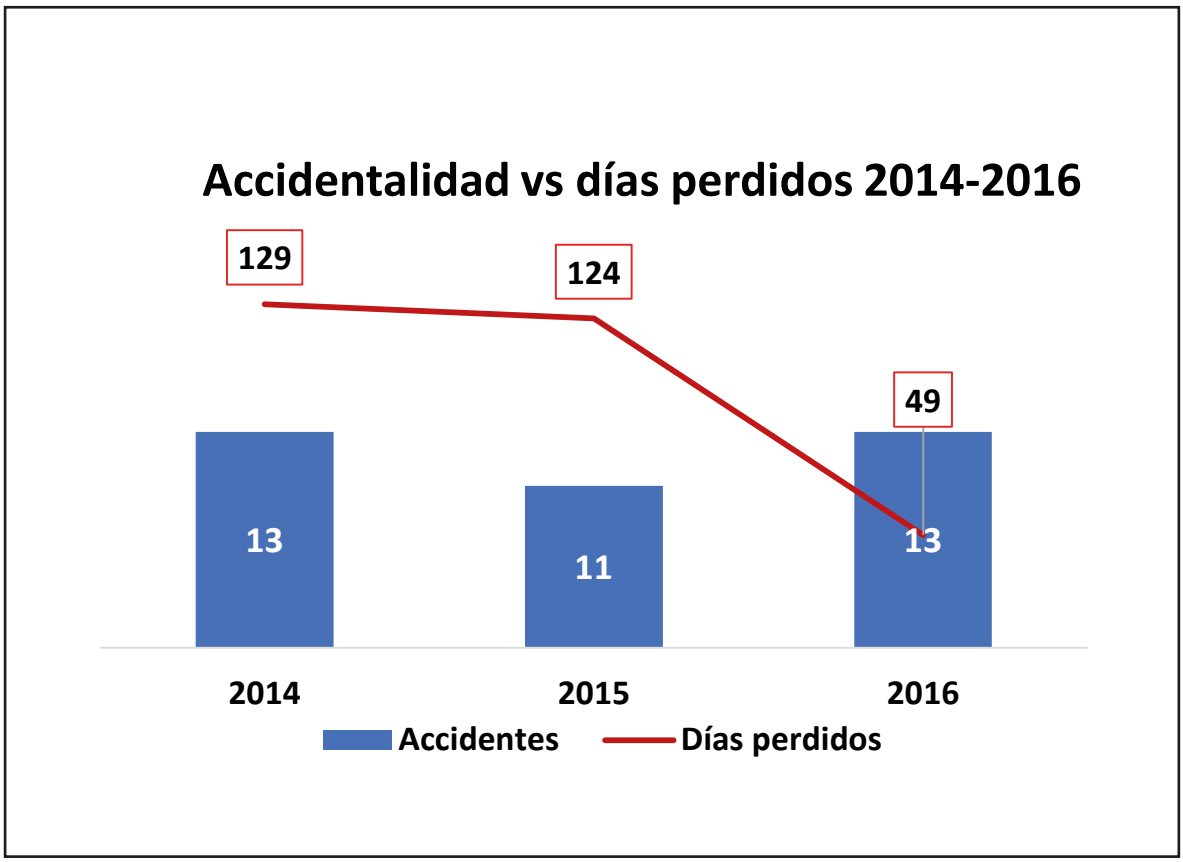
ANTICORRUPCIÓN

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

Desempeño laboral

SEGURIDAD LABORAL

En 2016 el número de accidentes de personal directo de Enertolima aumentó en 18% con respecto al año 2015, no obstante la cantidad de días perdidos por incapacidad disminuyó en un 60%.



En 2016 el índice de frecuencia de accidentes (IFA) disminuyó en 1% respecto a 2015, pasando de 7.78 a 7.67, hasta la fecha no se ha presentado ningún reporte de enfermedad laboral.

Durante el año se ejecutaron las diferentes actividades de los programas encaminadas a la prevención de enfermedades laborales y la disminución de accidentes laborales, con la ejecución del programa de seguridad vial se logró la reducción del 50% en los accidentes de origen vial.

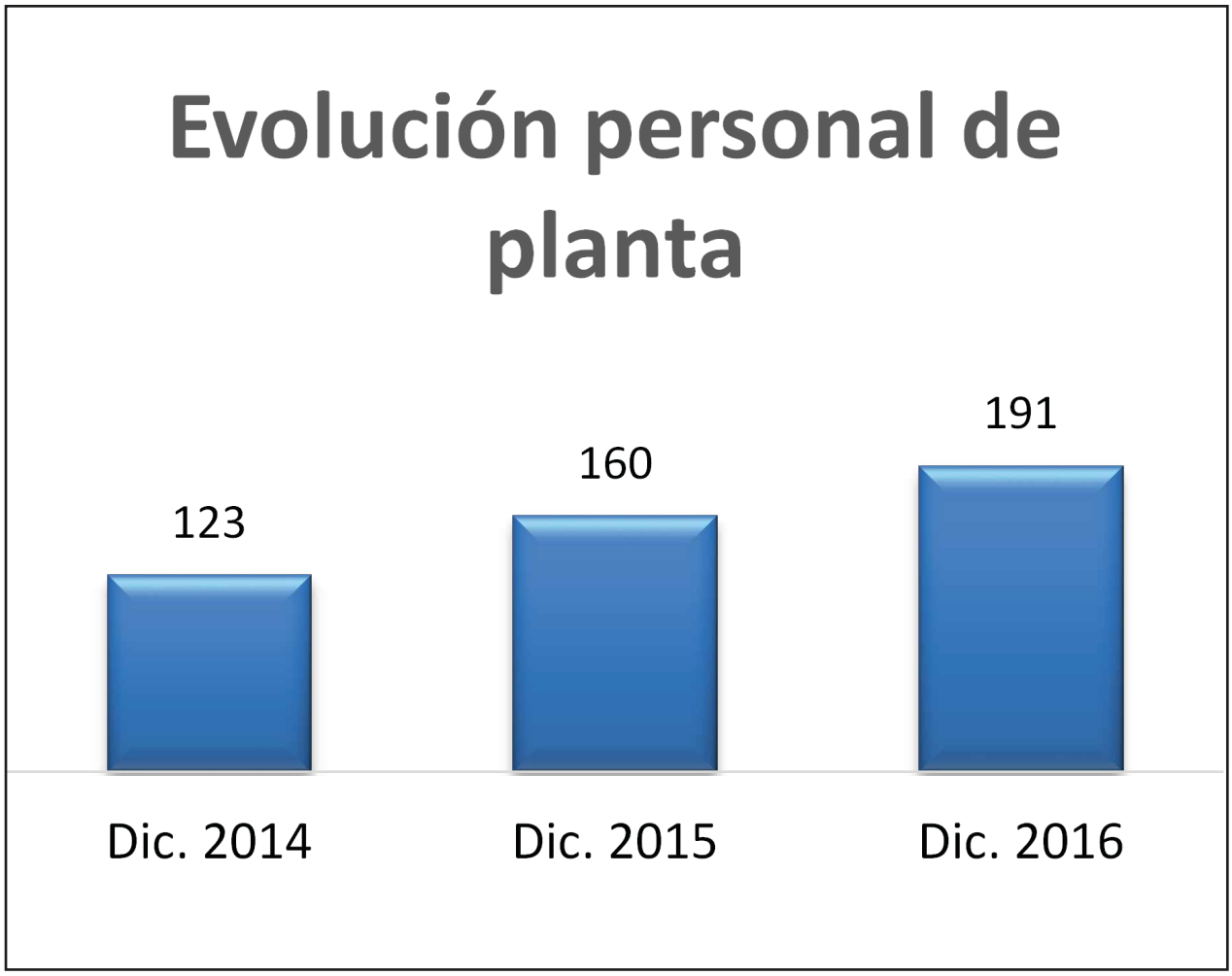
La accidentalidad en proveedores se incrementó un 46% con respecto al año anterior, al igual que los días perdidos que crecieron un 50% y el índice de frecuencia un 38%, de acuerdo con la caracterización de los eventos, éstos obedecen principalmente a riesgo locativo y mecánico.

RELACIONES LABORALES

La gestión del capital humano es de especial relevancia dentro de la compañía y por tal razón durante el año 2016 se realizaron varias actividades encaminadas tanto al bienestar como a la mejora de la estructura administrativa.

En el año 2016 ingresaron a la planta de personal 31 personas, de las cuales 10 venían del proveedor Deltec, 5 cargos que pasaron de la temporal a la nómina y adicionalmente se cubrieron 16 vacantes.

El ahorro alcanzado en 2016, por la vinculación directa del personal que se encontraba laborando para la compañía a través de proveedores, es de $986 millones.



CLIMA LABORAL

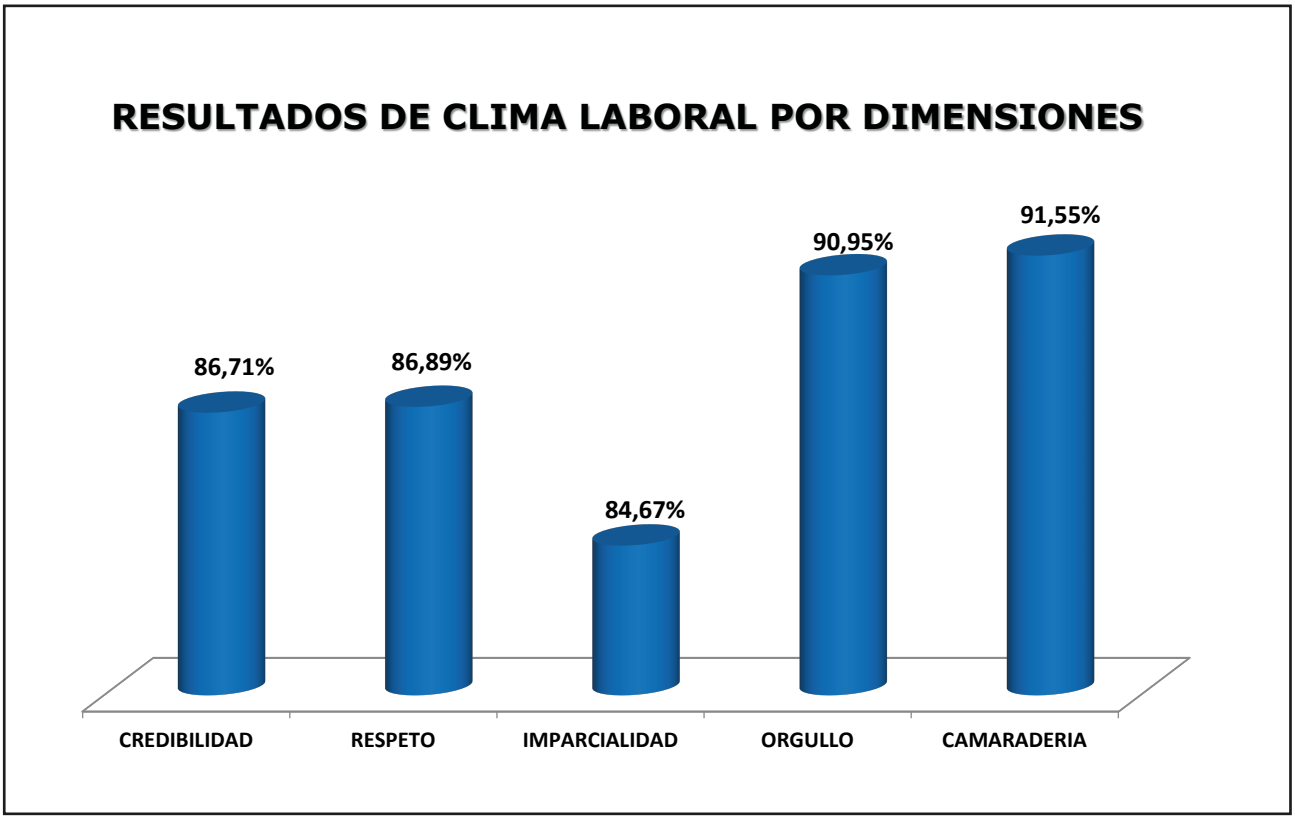
La evaluación de clima se basó en el método IMCOC - instrumento para medir clima en organizaciones colombianas, desarrollado por: Carlos Eduardo Méndez Álvarez. Sociólogo. Universidad de Santo Tomás. Magíster en Administración (MBA) Universidad De los Andes.

Clima organizacional en Colombia el IMCOC: Un método de análisis para su intervención - herramienta diseñada por el autor. – Facultad de administración de la Universidad del Rosario. 1980-2005.

Esta metodología, permite establecer el nivel de satisfacción de los miembros de la compañía respecto a 5 dimensiones y 20 variables de estudio del clima laboral.

El cuestionario, plantea la formulación de una serie de situaciones que pueden o no darse en una organización, y que ofrecen opciones de respuesta de acuerdo al sentir y pensar de los encuestados, mediante la elección de la opción de respuesta que consulte esa experiencia.

Las opiniones de los encuestados contribuyen a la obtención de un resultado institucional que estadísticamente permiten establecer los niveles del clima laboral a través del instrumento.



DESARROLLO LABORAL

Permanentemente se promueve la participación de los colaboradores y sus familias, en actividades que incentivan y generan bienestar. A continuación se presentan algunas de las más relevantes.

Escuelas de fútbol y patinaje

Se aporta al desarrollo integral de los hijos de nuestros colaboradores, a través de su formación deportiva, en las escuelas de fútbol y patinaje, en las cuales participan dos veces por semana.

De la mano con el deporte se construyen ambientes sanos en pro de la calidad de vida de nuestras familias.

Actividades especiales

Se realizaron actividades en fechas especiales, como el día de la madre, el día del padre, el día de la familia y el día de los niños, en las cuales se promueven los valores familiares y la integración de los colaboradores junto con sus familias.

Vacaciones recreativas

Los hijos de nuestros colaboradores participan activamente en jornadas donde realizan trabajos artísticos, de cocina y de recreación, durante su periodo de vacaciones escolares.

Cursos de manualidades

En los cuales se promueve la participación de madres y esposas de colaboradores, donde se les brinda capacitación en diferentes artes.

Actividades recreativas

bolos, en el cual los colaboradores participaron masivamente.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Energízate

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.

Noticiero de televisión: Enertv

Por medio de los reporteros de cada área se recopila la información de las 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.

Blog Corporativo

Brindar a los colaboradores un espacio en el que puedan publicar textos escritos por ellos mismos, vídeos, fotografías o artículos que consideren puedan ser de interés para todos, así como la oportunidad de intercambiar experiencias e ideas con los demás.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Concurso de fotografía ambiental 'Una Foto Por Mi Planeta'

Esta es una iniciativa más de la compañía energética del Tolima por incentivar en los tolimenses el cuidado de los recursos naturales y resaltar la belleza de la fauna y flora del departamento

Cine al Parque

Estos espacios son promovidos por Enertolima, con el fin de llevar a los tolimenses nuevas experiencias y grandes recuerdos junto a su familia.

Informando con energía

Participación en medios de comunicación para Información de proyectos sociales, obras eléctricas, inversión y programas de Enertolima.

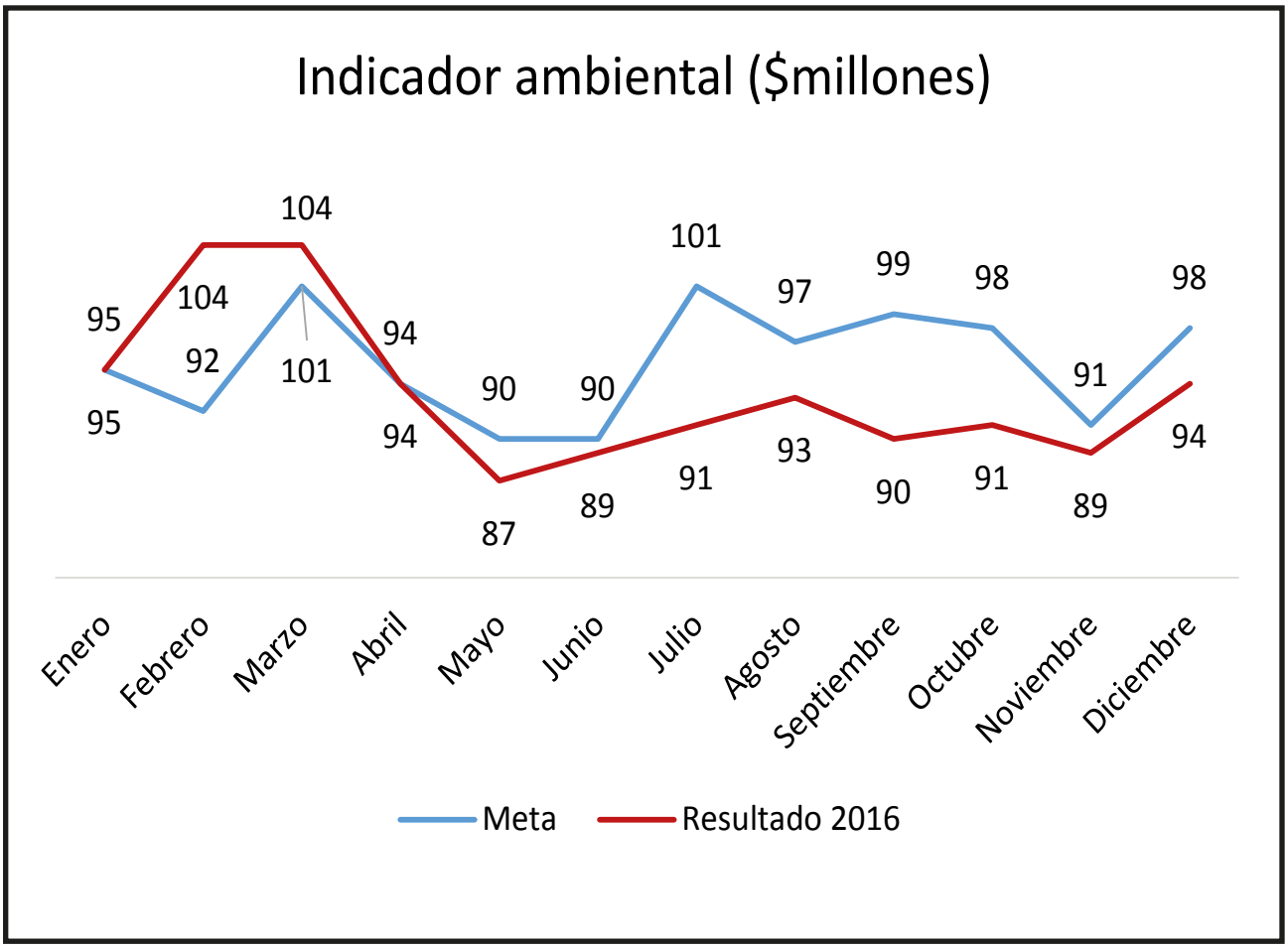
Redes Sociales

Mecanismos de interacción continua y permamente con clientes y usuarios

Desempeño ambiental

GESTIÓN AMBIENTAL

El indicador de gestión ambiental infiere el impacto ambiental de los aspectos administrativos de la compañía, está conformado por los consumos de agua, energía y papel en todos los centros de trabajo de Enertolima; para el año 2016 este indicador mejoró en un 2,2 % con respecto al año 2015.



Durante el año 2016 se continuaron con las campañas de uso racional de energía, agua, adecuada disposición de residuos y cálculo de huella de carbono.

Con respecto al cumplimiento de la resolución 0222 de 2011 del ministerio de medio ambiente, la compañía a diciembre de 2016 ha superado la meta del 30% del inventario de transformadores caracterizados (7012) y ha eliminado el 91% de los transformadores identificados con PCBs (85).

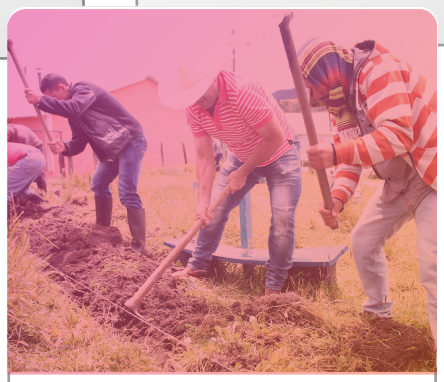
Enertolima en cumplimiento de su política de gestión integral, viene trabajando con las comunidades vulnerables del Tolima en programas que desarrolla de forma permanente, entre los cuales se destacan:

Club Centinelas de la Energía

Este proyecto ha vinculado a 131 instituciones educativas del Tolima y formado a 2.600 estudiantes en la conservación de los recursos naturales, convivencia y paz. Se cuenta también con alianzas con la Secretaría de Educación y el programa Ondas de la Universidad de Ibagué.

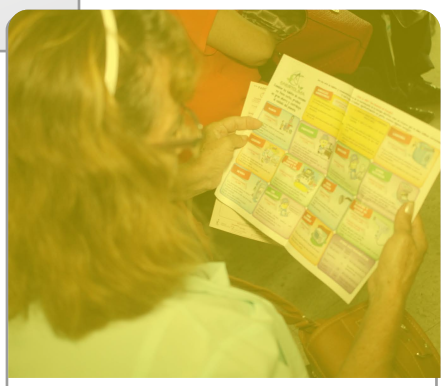
Energilíderes

Programa mediante el cual en el año 2016 capacitó a 716 líderes comunales, logrando a su vez la multiplicación de la información a lo largo de la región en temas como factura de energía, derechos y deberes, entre otros.



Brigadas energéticas

45.000 tolimenses han sido capacitados en sus casas, empresas, Caices Enertolima e instituciones educativas y se ha realizado el embellecimiento de los parques de Honda, Ambalema, Corregimiento de Letras en Herveo, Purificación e Ibagué.



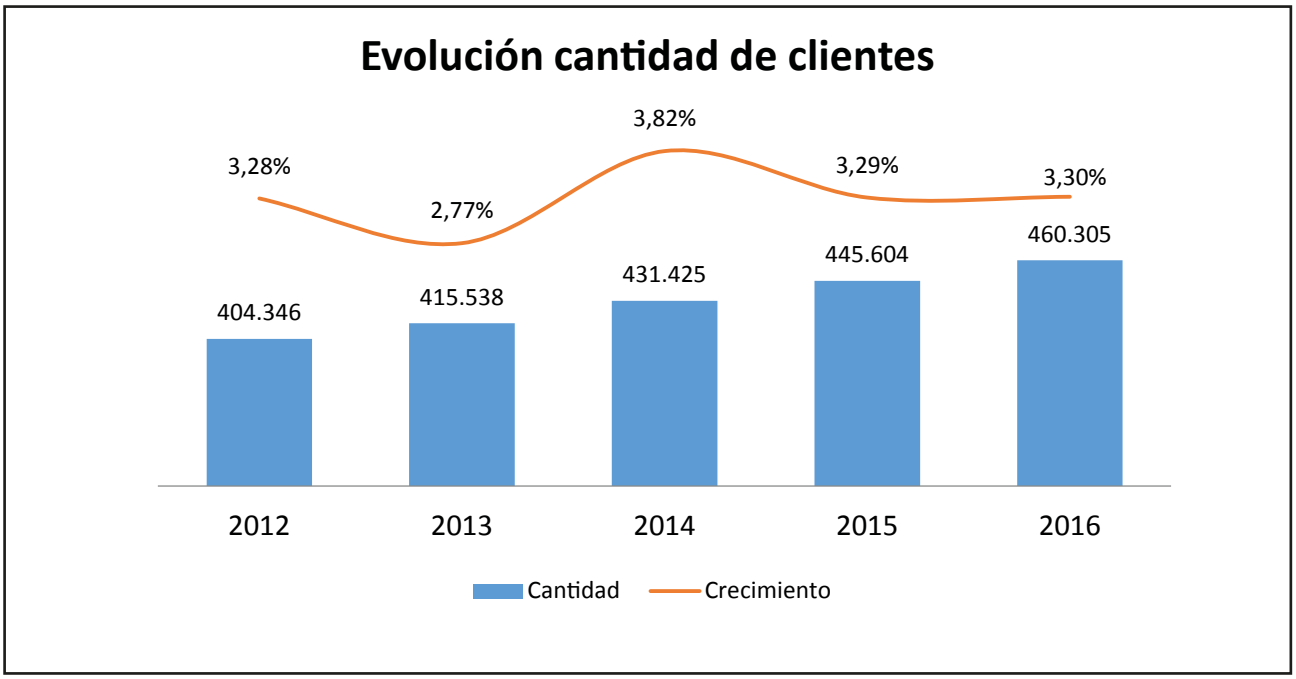
Aprendiendo con energía

Programa que busca la sensibilización en el adecuado uso de los recursos naturales

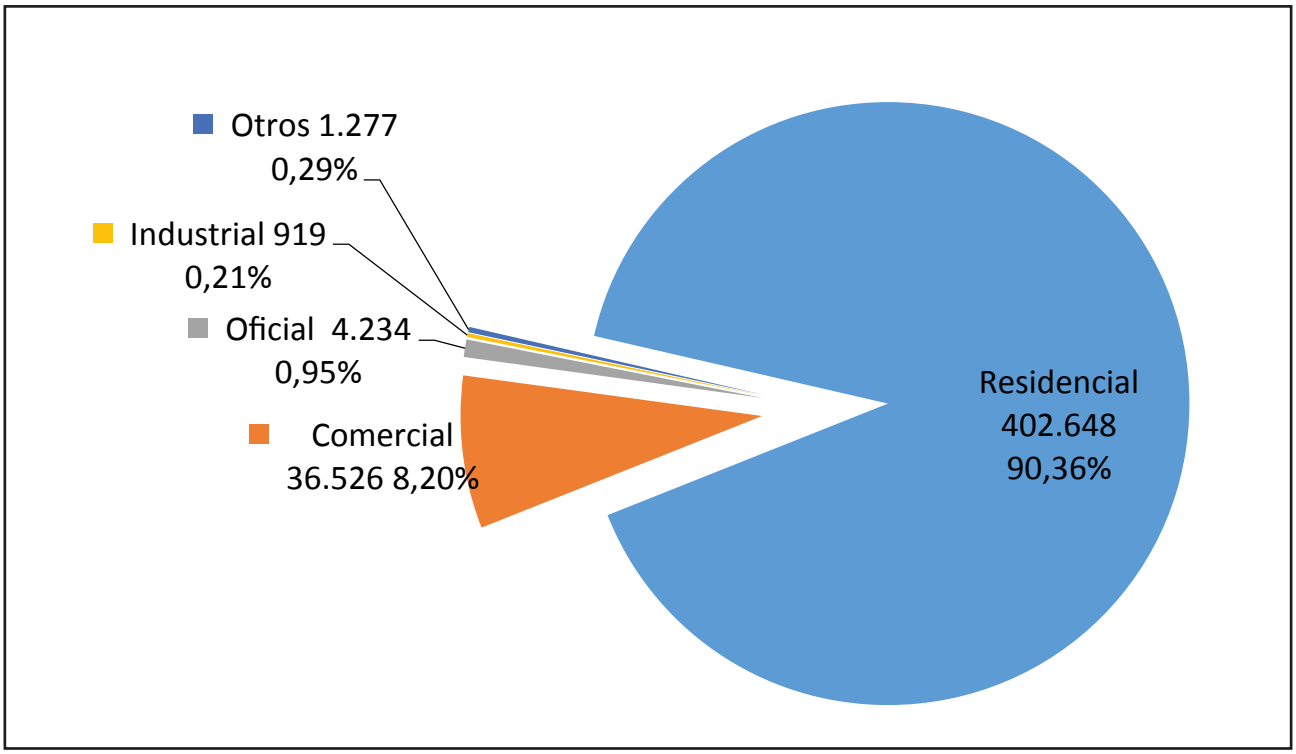
Desempeño de mercado y financiero

EVOLUCIÓN DEL MERCADO

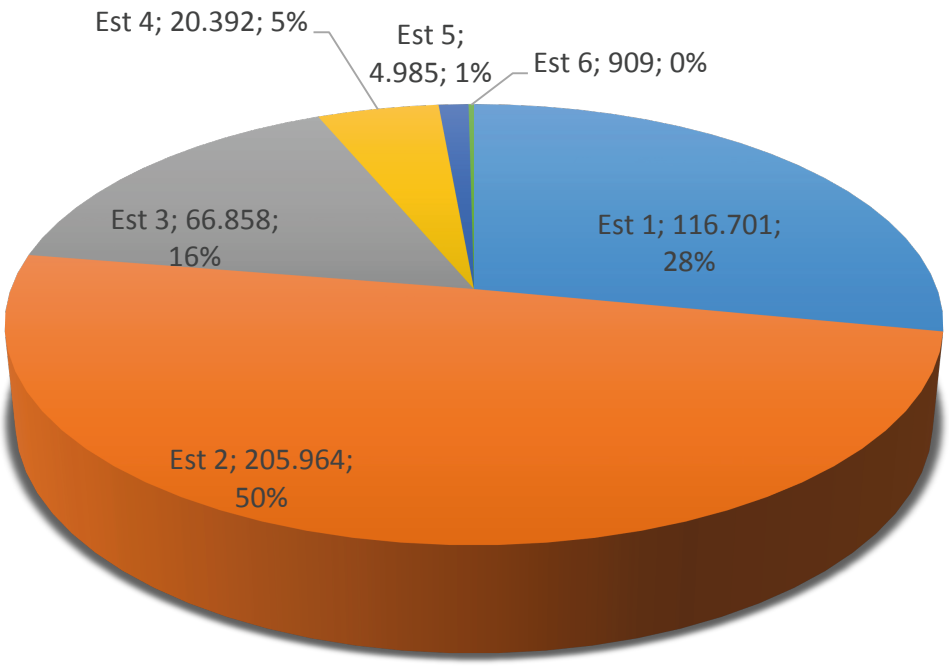
La base de clientes de Enertolima aumentó el 3.30% en el 2016 llegando a 460.305 suscriptores de los cuales 14.701 fueron nuevas cuentas. La clase de servicio que más aportó en los clientes nuevos fue la residencial con una variación del 3.3% y en particular en los estratos 1 y 2, que crecieron el 5.7% y el 2.6%. La clase de servicio comercial creció un 8.0% y la oficial en un 0.93%.



Composición del mercado

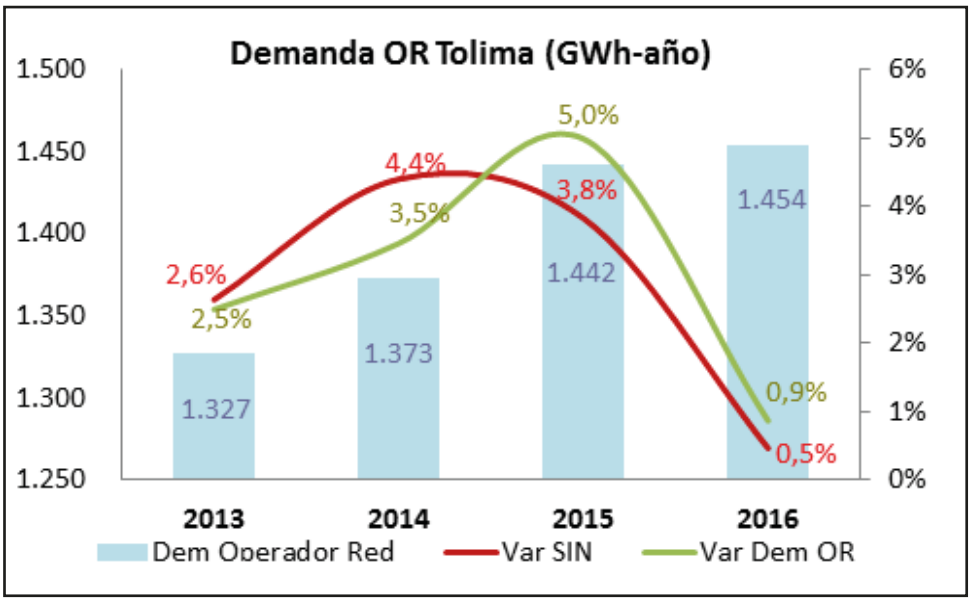


La participación porcentual de la clase de servicio residencial, se ha mantenido relativamente constante a través del tiempo, al cierre del 2016 continúa participando en mayor medida los estratos 1 y 2, con el 28.1% y el 49.5% respectivamente, seguido por el estrato 3 con el 16.1%. La composición de la clase de servicio residencial se puede observar a continuación:

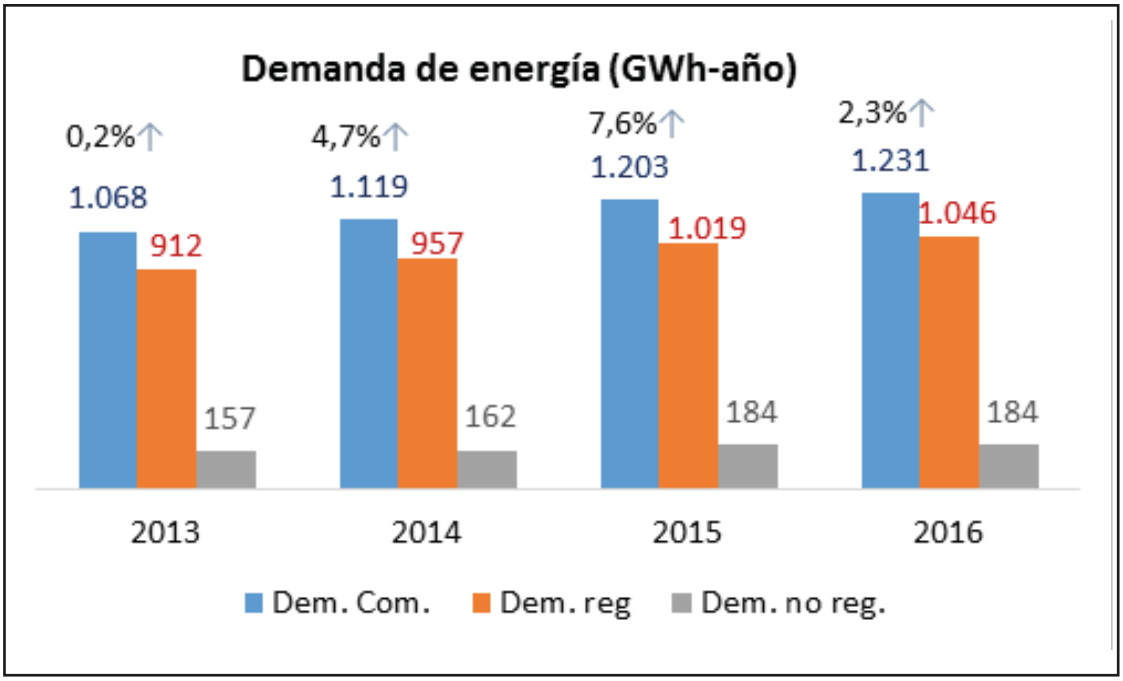


DEMANDA DE ENERGÍA

En 2016, la demanda de energía del departamento del Tolima aumentó en 0.9% (12,5 GWh-año), frente a un 0,5% de crecimiento de la demanda del país. La demanda que más aumentó fue la atendida por ENERTOLIMA debido al incremento del consumo y el número de clientes nuevos.



La demanda de otros comercializadores disminuyó en 2,0% (-4,9 GWh-año), producto del traslado de 4 cuentas al mercado de Enertolima, sumado a la reducción de consumos de algunos clientes.

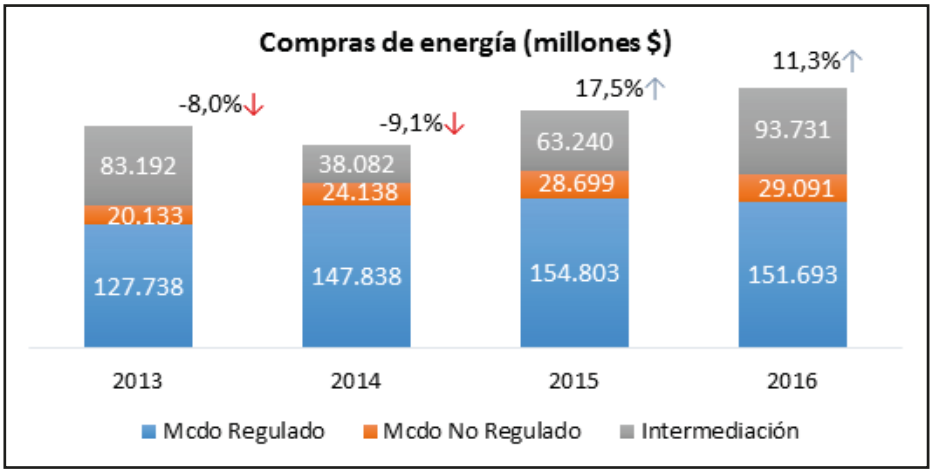


En el 2016 la demanda comercial de Enertolima (Tolima + otros mercados) creció 27.4 GWh, debido al aumento de la demanda regulada en un 2.7% (27.4 GWh) e incremento de la demanda no regulada en 0.02% (0.04 GWh-año).

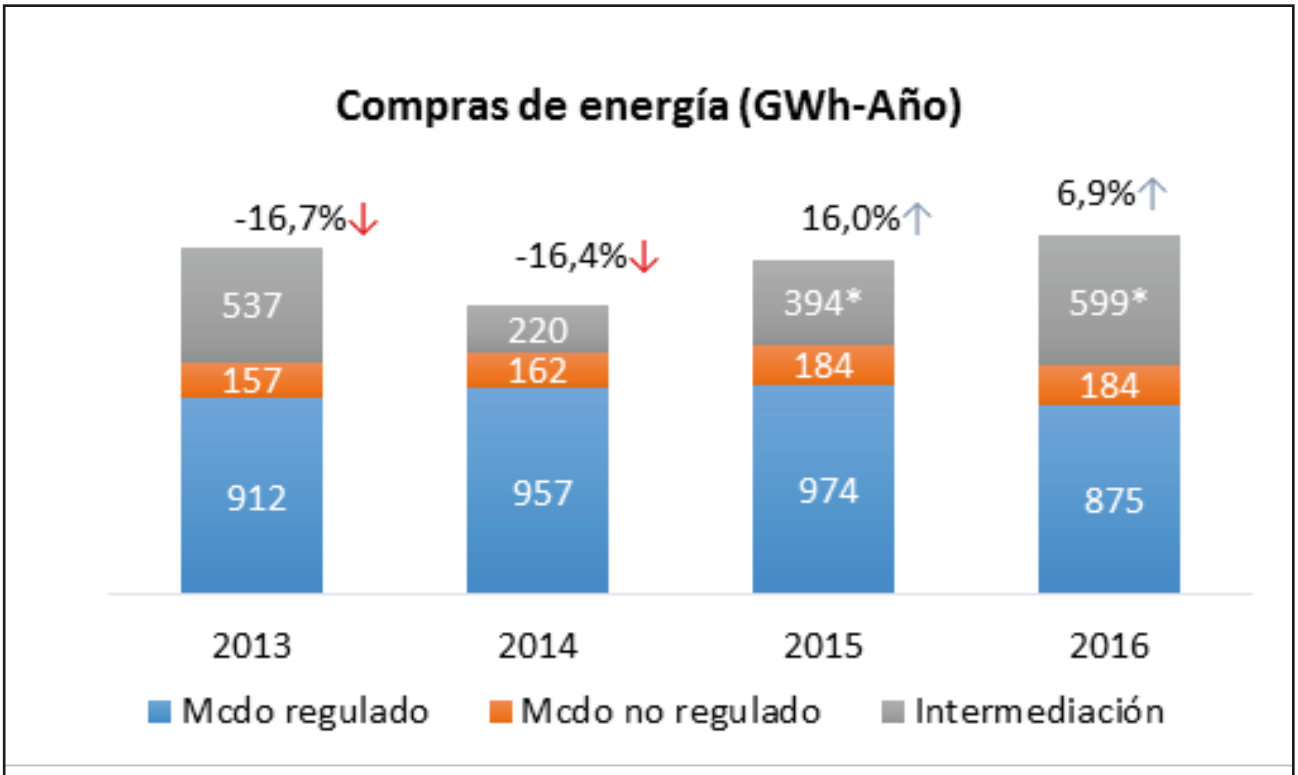
En el 2016, la demanda de energía de Enertolima en otros departamentos fue de 21.5 GWh, representando un 1.5% de la demanda comercial total de la Compañía.

COMPRAS DE ENERGÍA

El costo de compras de energía durante el 2016 se incrementó en 11.3% ($27.774 millones), debido al incremento en las cantidades de energía en 6.9% (106.8 GWh-año) e incremento en el precio de compra del 4.1% (6.5 $/kWh).



Las cantidades de energía compradas durante el año 2016 aumentaron el 6.8% (106,8 GWh), motivada por aumento en la demanda comercial de 27,4 GWh, sumado a un incremento en las ventas de energía en bloque de 79,4 GWh.



* Incluye 45,26 GWh y 171,3 GWh con destino al mercado regulado para el 2015 y 2016, respectivamente.

Los resultados obtenidos en el año 2016, obedecen principalmente a las diferentes estrategias empleadas:

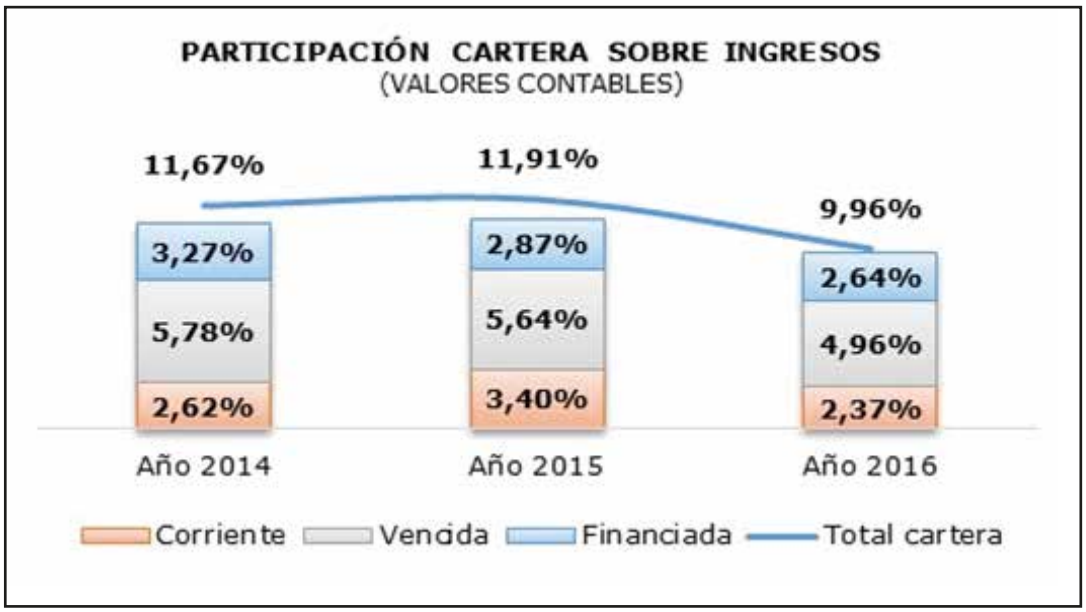
- Inicio de recordación de pago vía correo electrónico en el mes de junio de 2016, gestionando en promedio 4.600 clientes mensuales, con una efectividad en recaudo del 79%.

- Recordación de pago vía SMS, con un aumento en las operaciones de un 5,78% equivalente a 27.829 mensajes frente al año 2015; adicionalmente se registró un aumento importante en la efectividad de recaudo, al pasar de un 37,58% en 2015 a 47,15% en 2016.

- El recaudo efectivo en el proceso de cobro persuasivo presenta una variación del 154% equivalente a un mayor valor en el recaudo de $1.371 millones con respecto al recaudo del año 2015.

- Se evidencia un aumento en las operaciones de suspensión, corte y reconexión del 82.51% con respecto al año anterior, ocasionado por el ingreso de un proveedor adicional, dando mayor cobertura en el departamento.

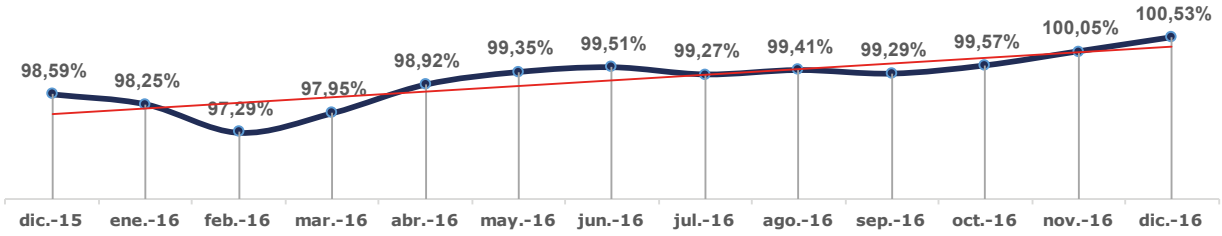
- Crecimiento representativo en la opción de pago botón PSE, por parte de los clientes, al pasar de 603 pagos con un recaudo de $120 millones en 2015 a 10.369 en el 2016 con un recaudo de $3.045 millones.



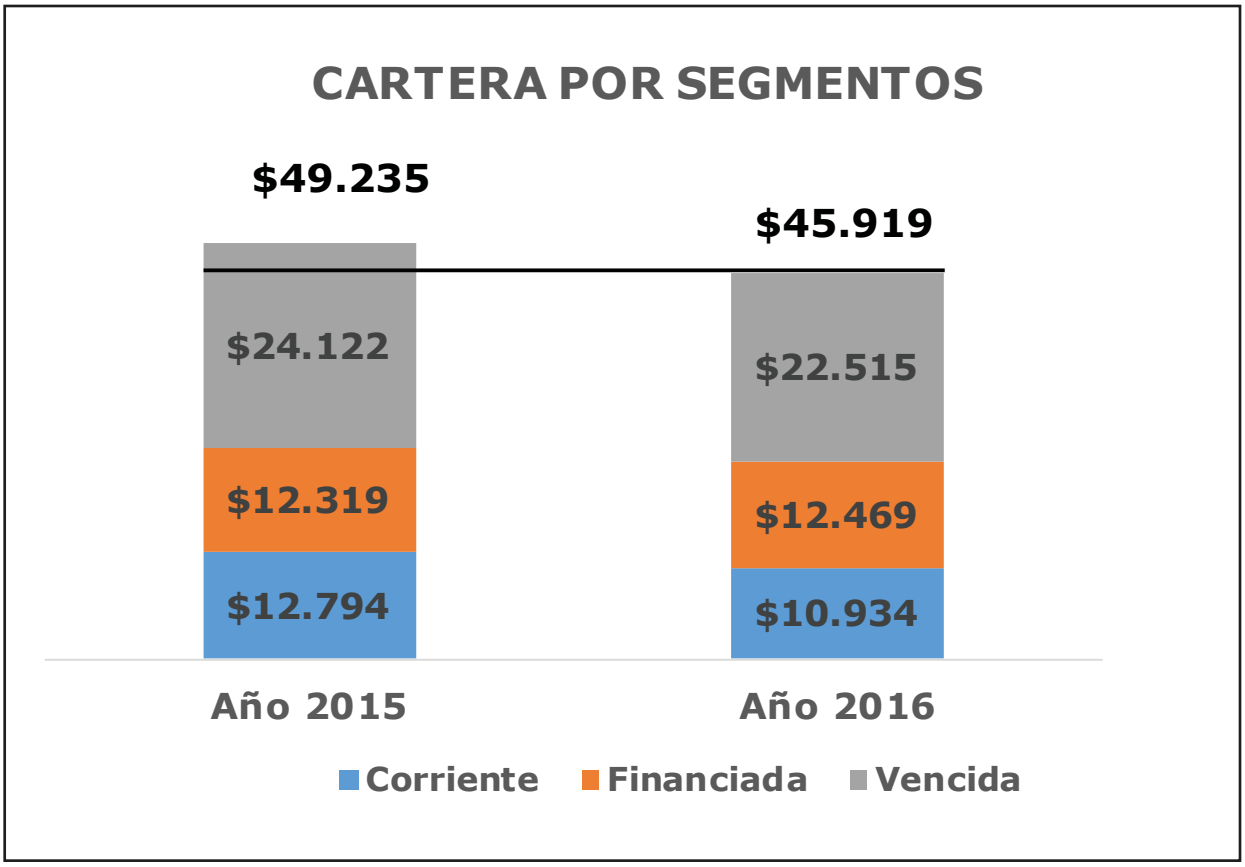
El indicador de recaudo acumulado para el año 2016 es del 100,53%, con una facturación de $428.722 millones y un recaudo total de $430.982 millones.

En el año 2016, se registra un incremento en 1.94 puntos porcentuales en el indicador de recaudo con respecto al año 2015, como consecuencia de las diferentes estrategias implementadas por la compañía para lograr mayor eficiencia en el recaudo y recuperación de cartera, como son la nueva contratación de un segundo proveedor para el proceso de suspensiones y el fortalecimiento de medios de cobro y recaudo.

INDICADOR DE RECAUDO PROMEDIO MÓVIL

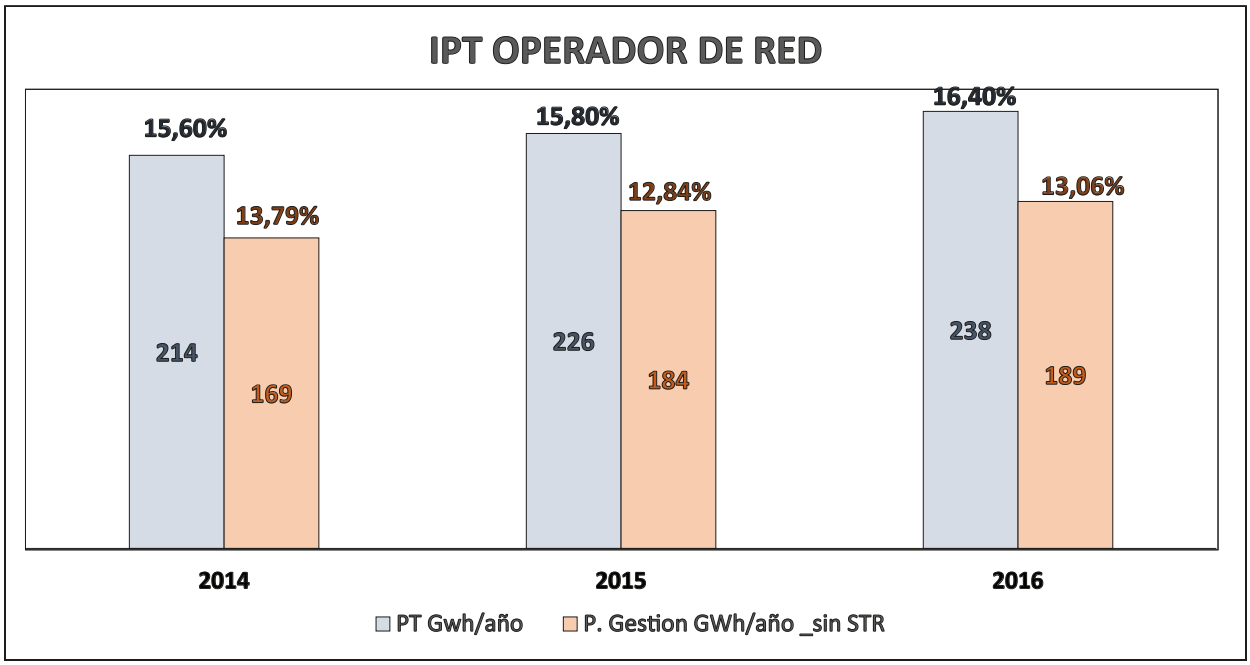


Se observa en la segmentación de cartera, una disminución en la misma del 6.74%, con respecto al año 2015, principalmente en la cartera corriente al registrar una disminución del 14,53%, seguida de la cartera vencida con una disminución del 6.66%, como respuesta al inicio de actividades con el nuevo proveedor de suspensiones y negociaciones realizadas con clientes de cartera representativa.

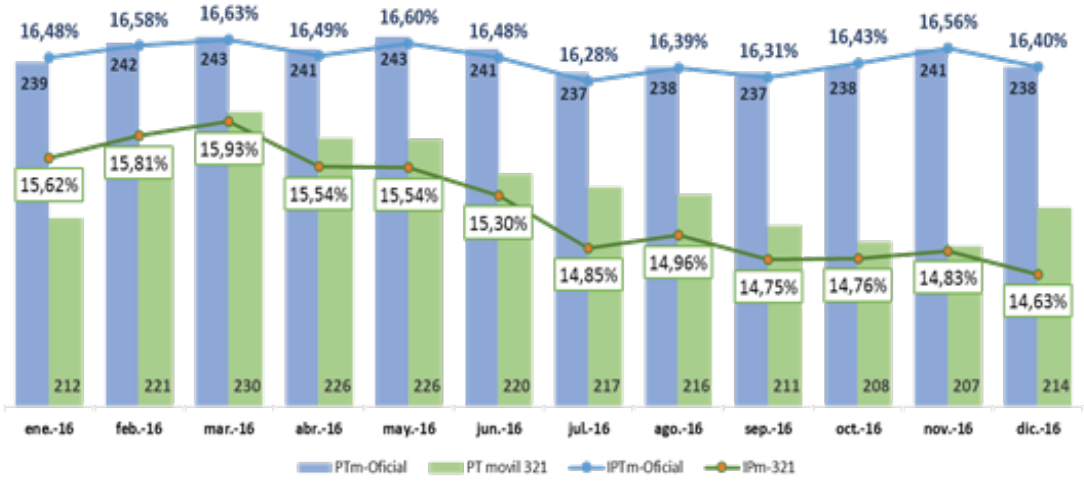


GESTIÓN CONTROL DE PÉRDIDAS

Para el año 2016, las pérdidas en el STR registraron un incremento del 15,4% pasando de 41,97 GWh/año a 48,456 GWh/año, lo que ocasiona un incremento del indicador de pérdidas totales en 0,64%; causado, principalmente por las pérdidas técnicas de transportar energía producida en la central hidroeléctrica Amoyá, cuya generación creció en 5,9% con respecto al año anterior llegando a 433,2 GWh/año; así mismo, las pérdidas por generación aumentaron en 18,45%; pasando de 29,48 GWh/año en el 2015 a 34,9 GWh/año en el año 2016.



El indicador comercial de pérdidas (móvil -12) a dic-2016 incrementa en 87 puntos básicos con respecto a 2015, esto es 14 GWh/año.

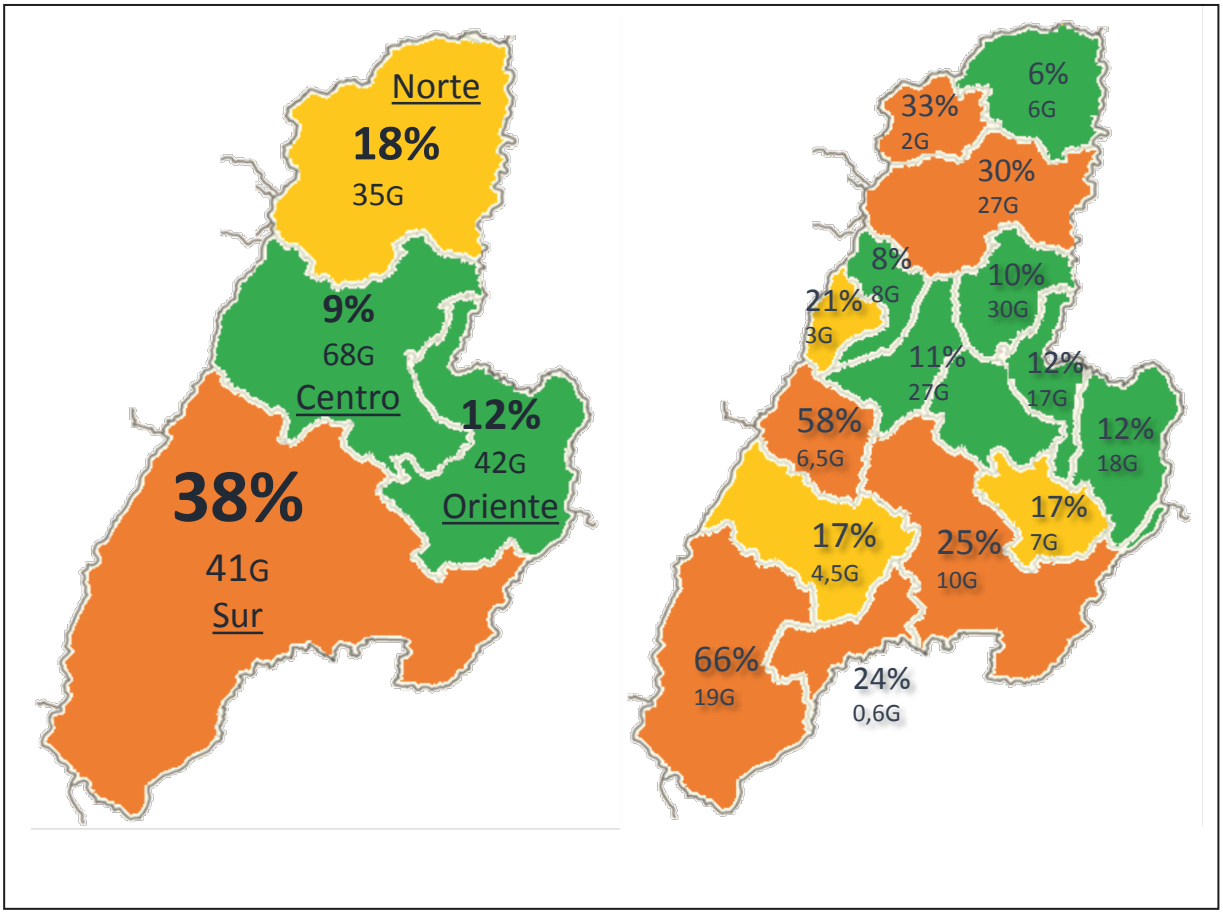


La disminución del indicador calculado desde el NT3 (entradas - salida NT3), fue de 0,99%.

Para el año 2016, se realizó el estudio y análisis de pérdidas técnicas por nivel de tensión, estas pérdidas técnicas, calculadas por flujos de carga instantáneos, indican un nivel de 9,9% de las pérdidas totales. Las cuales están distribuidas por nivel de tensión respecto de la demanda total del sistema eléctrico, la energía inyectada por la central Hidroamoyá representa el 50% de las pérdidas del STR:

ESTUDIO DE PERDIDAS TECNICAS					
Nivel de tensión	**115 KV**	**34,5 KV**	**13,2 Kv**	**<1kV.**	**9,91%**
% Pérdidas	3,61%	2,79%	2,55%	0,96%	

Debido a la instalación de equipos de medida en el 92% de todas las bahías eléctricas (circuitos, líneas, transformadores y barras); se logró obtener mayor segmentación de las pérdidas de energía, es así como se definieron 4 zonas y 15 subzonas delimitadas eléctricamente; de los cuales se poseen balances indicando las pérdidas en cada área. Es de señalar que la zona sur participa en el 17% del total de las pérdidas y posee el porcentaje más alto de pérdidas de las cuatro zonas.



Las actividades de macro medición en baja tensión fueron orientadas a generar balances confiables con resultado de pérdidas promedio de 10,4%, se instalaron 106 nuevas macro medidas, se logra el control del 79% de la demanda de energía de nivel de tensión 1 y en el 69% de los clientes del mismo nivel, se logra el control de 7,2GWh/año debido a la instalación de medidas testigo en 196 clientes para los niveles de tensión NT2 y NT3.

Datos importantes de la gestión:

Qué hicimos

	2014	2015	2016	VARIACION
Revisiones (directa + especial)	58.417	56.853	60.039	↑ 6%
Normalizaciones	6.638	7.981	5.957	↓ -25%
Cambios de medidor (directa + especial)	15.325	12.107	12.557	↑ 4%
Mantenimiento a macromedidores	2.617	2.607	3.075	↑ 18%
medidas instaladas en circuitos	27	26	76	↑ 192%
Kilómetros de red remodelados	52	27,2	20,2	↓ -26%

Qué logramos

Total medidas en circuitos	466	492	568	↑ 15%
Aseguramiento vinculo cliente-trafo acumulad	235.265	285.646	318.885	↑ 12%
Total medidas testigo	79	85	196	↑ 131%
Efectividad medida directa	49%	48%	50%	↑ 4%
Efectividad medida especial	23%	14%	24%	↑ 71%
Total energía Controlada macromedición año	344 GW/año	521 GW/año	585 GW/año	↑ 12%
Numero de fronteras operadas	305	312	318	↓ 2%

Con respecto a las operaciones de medida especial, se presenta una disminución de 13% respecto al año 2015, con efectividad de 24%. En las operaciones de medida directa se presenta un incremento de 7,2% de las revisiones realizadas, con efectividad del 50%.

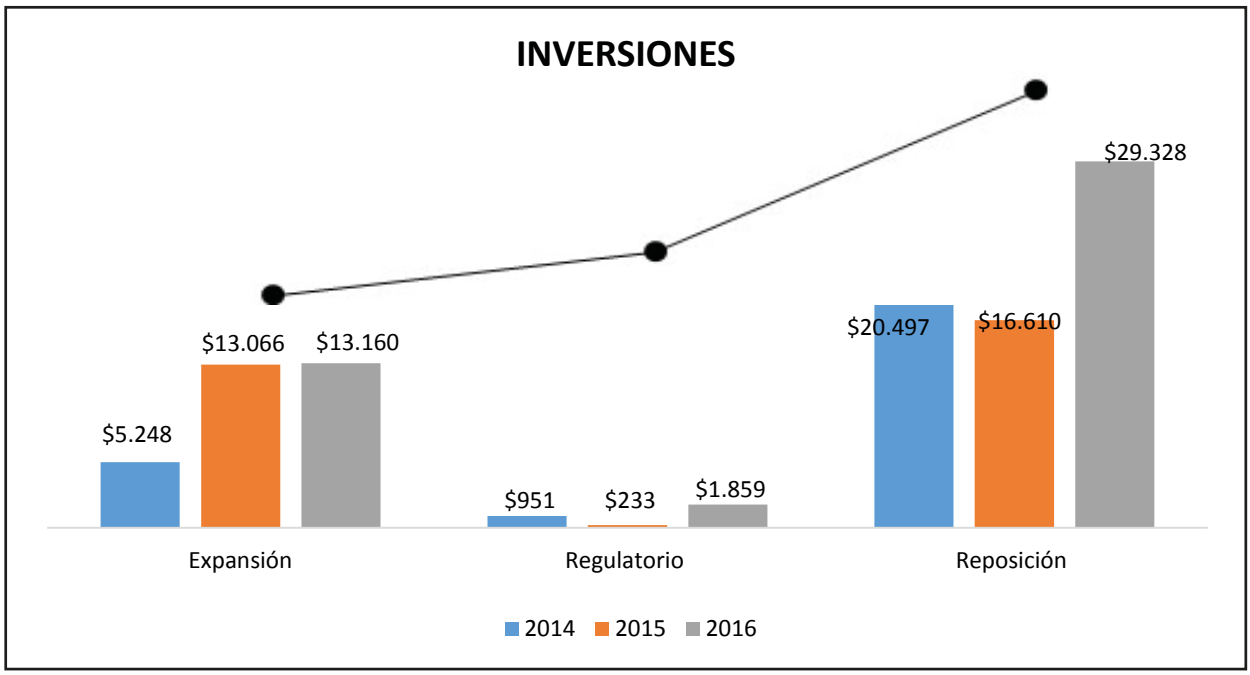
En cumplimiento de la resolución 038-de 2014- código de medida, se logró un avance general del 98% en fronteras comerciales entre agentes y de usuarios finales con reporte al ASIC, y un 50% en la gestión para el registro de las fronteras de distribución.

PROYECTO CÓDIGO DE MEDIDA

- **Telecomunicación**: Telecomunicaciones (98%): pendientes algunos a módem cifrado
- **Hojas de vida**: Usuarios y Agentes: archivos físicos (100%): finalizado. Archivos digitales (100%): finalizado. Fronteras de distribución 40%: en proceso.
- **Verificación inicial**: Fronteras con Reporte ASIC (100%): finalizadas
- **Procedimientos**: Procedimientos requeridos (80%): pendiente procedimiento CGM, publicar existentes en página web.
- **Requisitos técnicos**: Adecuaciones fronteras de distribución
- **Pruebas de rutina**: Usuarios 100%; Agentes 80%: Pendiente fronteras de distribución, agentes nivel de tensión 4

INVERSIONES

El valor total de las inversiones en la red de distribución en los años 2014 a 2016 ha sido de $98.612 millones. La siguiente gráfica presenta la evolución de las inversiones por tipo:



Tipo de inversión	Total inversiones 2014-2016	Proyectos representativos 2016
Expansión	$ 31.473 millones	Tuluní $11.598 millones
Regulatorio	$ 3.043 millones	Segundo punto telemedida: $1.859 millones
Reposición	$ 66.434 millones	Postes: $16.805 millones Transformadores de potencia: $4.028 millones Transformadores de distribución: $2.044 millones Equipos: $2.864 millones

En 2016 la inversión asciende a $42.008 millones, superior en $12.099 millones (40.45%) a las realizadas en el año 2015.

Finalización ampliación S/E Tuluní y conexión al STN

Construcción de dos bahías de transformación y la instalación de dos autotransformadores trifásicos de 90 MVA 230/115 kV, la conexión al STN está planeada para marzo de 2017 cuando el transportador conecte la red de 230 kV.

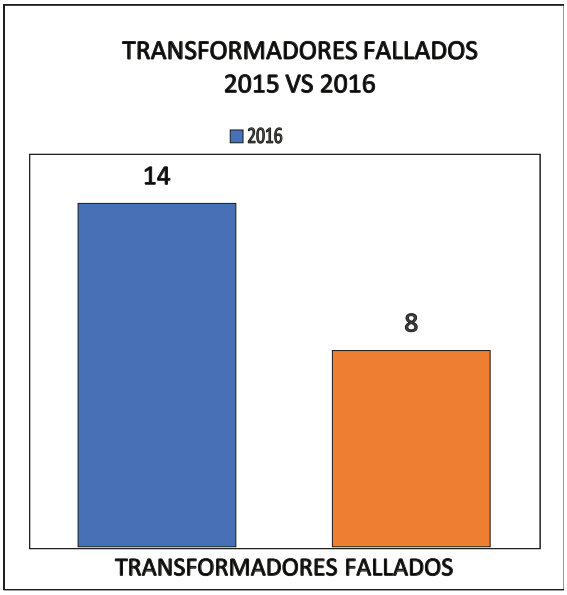
Beneficios: Mejora en la confiabilidad de la atención de la demanda en la zona sur, eliminando la radialidad actual desde la SE Natagaima, permitiendo además la evacuación de la generación de la Central de Amoyá y la futura Central de Ambeima.

Telemedición	% de cobertura	
	2015	2016
Primer punto	66	92
Segundo punto	1	13
Tercer punto	0	2

Telemedición: Aumento de la cobertura y seccionamiento de circuitos, lo que permitirá reducir el tiempo necesario para ubicación de la falla y habilitar un mayor número de suplencias.

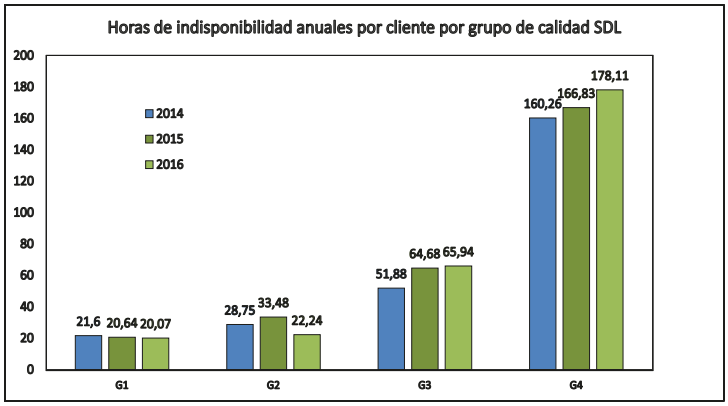
Automatización de subestaciones: Durante el 2016 se inició la automatización de las subestaciones Prado y Salado, registrando avances del 75% y 57%. Con éstas el número de subestaciones automatizadas estaría llegando a 9 en nivel de tensión 3 y 16 en total en el sistema de distribución.

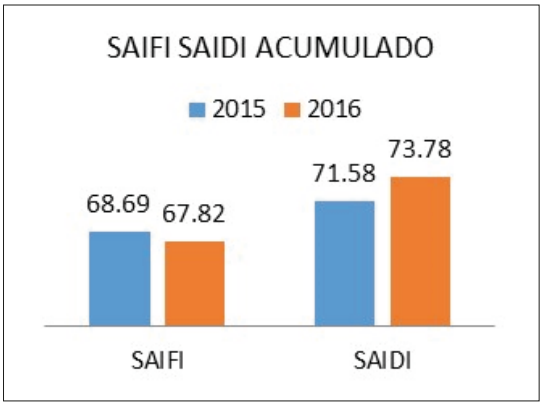
Transformadores de potencia: En el año 2016 la tasa de fallas de transformadores en subestaciones se redujo el 42.8% respecto al año anterior, disminuyendo los MVAs comprometidos en fallas de 80%.



CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SDL

SAIDI, horas de indisponibilidad anuales por cliente por grupo de calidad SDL





Los grupos de calidad 1 y 2 conformados por Ibagué y El Espinal respectivamente, presentan para el año 2016 el menor valor para el indicador comparado con los años 2015 y 2014, menores tiempos de interrupción ocasionados principalmente por mejoras con respecto al tiempo de normalización de circuitos, seccionamientos y transformadores de distribución, así como las inversiones realizadas en reconectadores con el objetivo de garantizar la confiabilidad del sistema, en transformadores de potencia, en reposición de equipos de subestaciones y en aumento de la operativa de podas.

En los grupos de calidad 3 y 4, cabeceras municipales (excepto Ibagué y El Espinal) y el sector rural de todo el departamento, respectivamente, el SAIDI se incrementó en 2 y 7% con respecto al año 2015, a pesar que se aumentaron los tiempos dedicados a mantenimientos en el área sur y oriente, en especial los circuitos Tuluní-Planadas y Castilla-Natagaima; el nivel de ruralidad y la densidad de población de estos dos grupos continúan impactando el indicador. En el tercer trimestre se inicia el plan de instalación de reconectadores en circuitos rurales con mayores niveles de SAIDI, lo que permitirá al seccionar los circuitos y automatizar la operación de estos equipos, disminuir el impacto sobre los clientes, mejorar la detección de fallas y aumentar la capacidad de dar suplencia a los circuitos fallados.

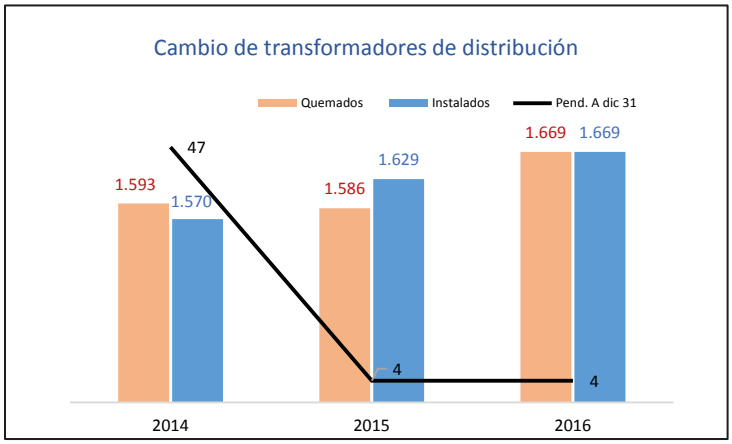
SAIFI, número de interrupciones anuales por cliente por grupo de calidad SDL

Con respecto al año 2015, la cantidad de interrupciones disminuyeron en el año 2016 para los grupos de calidad 1, 2 y 3; para el grupo 4, el indicador se incrementó en un 10%, ocasionado principalmente por las condiciones atmosféricas desfavorables que se presentaron y en general por la afectación que sufre el sector rural por la vegetación y las largas redes de distribución.

ITAD y su impacto económico

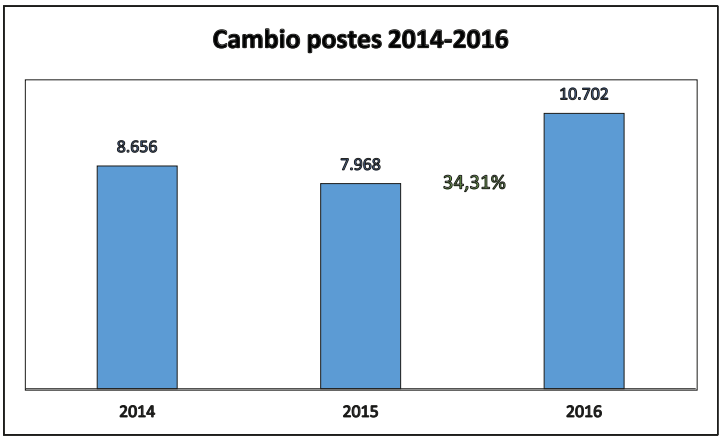
Los trimestres 3 y 4 de 2016 mostraron una evolución favorable del ITAD, ubicándose como los mejores indicadores de esos trimestres para los últimos tres años, esto debido principalmente a factores como: la instalación de reconectadores, el aumento de actividades de podas y el seguimiento permanente a transformadores de distribución, seccionamientos y circuitos. Sin embargo, el valor estimado de ene-dic 2016 del efecto delta Dt es de $6.449 millones en el SDL, especialmente por el ITAD registrado en el último trimestre de 2015 y el primer semestre de 2016. El 81.02% de esta cifra corresponde al N1 y el restante 18.98% a N2-3. El CRO de diciembre de 2016 tiene un incremento de 11.99% con respecto al mismo mes del año anterior.

CAMBIO DE POSTES Y TRANSFORMADORES



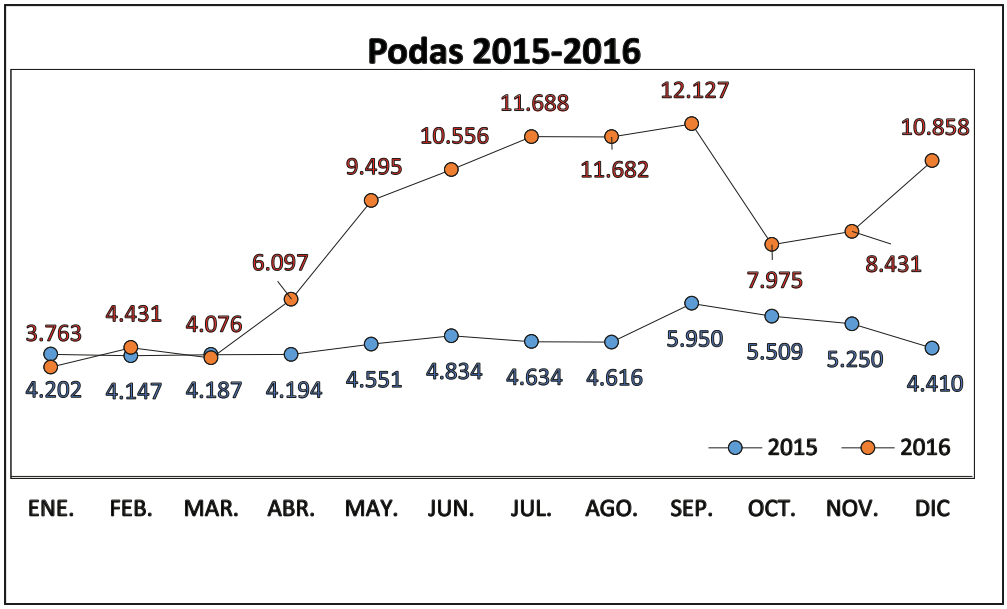
La cantidad de transformadores de distribución quemados en 2016 se incrementó en un 5.23% pasando de 1.586 transformadores en el 2015 a 1.669 en el 2016, la instalación también tuvo un incremento en un 2.45% pasando de 1.629 a 1.669.

Desde 2011 a la fecha la compañía ha realizado el cambio de 53.398 postes de los cuales el 44,47% (23.752) son de fibra de vidrio.

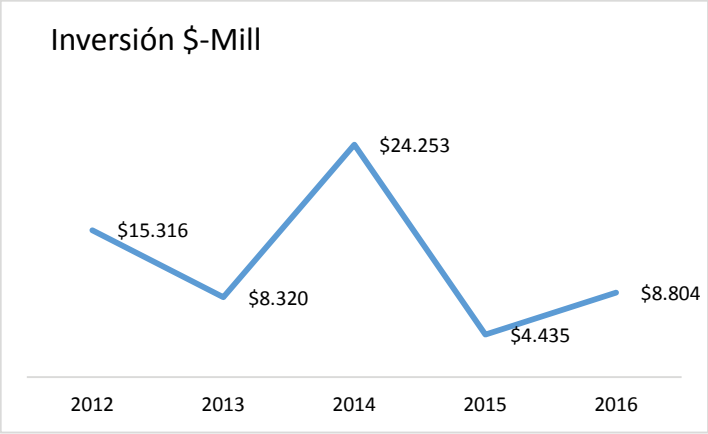


ACTIVIDADES ESPECIALES DE MANTENIMIENTO

Podas:
La actividad de podas se reforzó, pasando de 56.484 actividades en 2015 a 101.179 en 2016, un incremento del 79.13%.



Expansión de la cobertura con recursos FAER

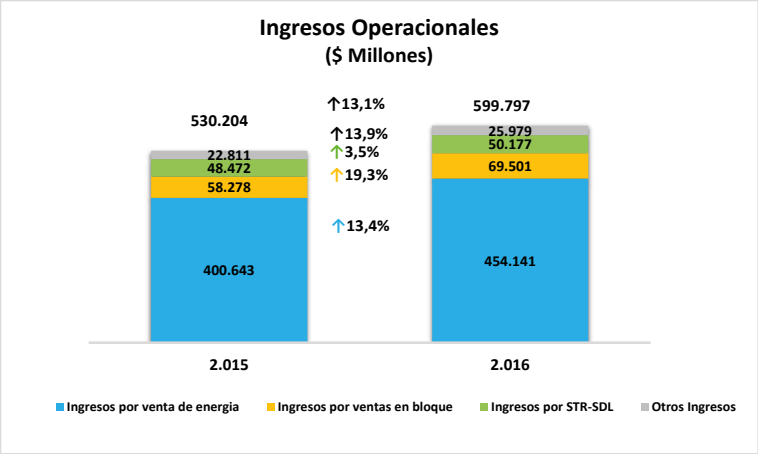


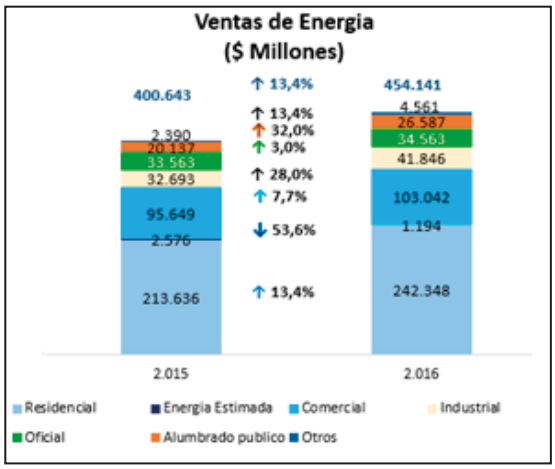
Año	Inversión $-Mill	Cantidad de usuarios	Estado actual
2012	$ 15.316	1.906	Finalizado
2013	$ 8.320	735	Finalizado
2014	$ 24.253	2.579	En ejecución
2015	$ 4.435	542	En ejecución
2016	$ 8.804	744	En ejecución
Total	$ 61.128	6.506	

En el año 2016 se tenían tres contratos FAER en ejecución, desde el 2012 los recursos administrados ascienden a más de 60 mil millones de pesos y 6.506 familias beneficiadas. El sur del Tolima es la región más favorecida con estos proyectos de ampliación de cobertura. Con los proyectos en ejecución, y teniendo en cuenta los usuarios energizados hasta finales del 2016, se espera llegar a un nivel global de cobertura del 97.4%

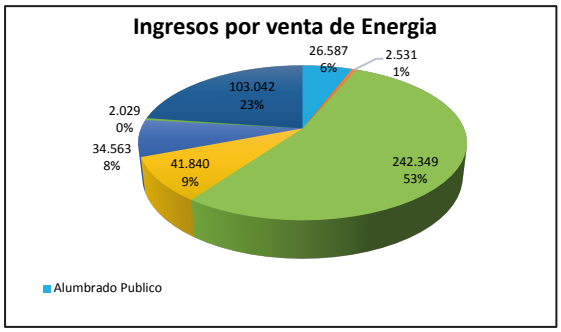
INGRESOS OPERACIONALES

Durante el año 2016 los ingresos operacionales ascienden a 599.797 millones de pesos, con un crecimiento frente al año anterior de 69.593 millones, explicados principalmente en 53.497 millones por ingresos de ventas de energía, mayores ingresos por energía intermediada de 16.024 millones, otros ingresos (conexos, venta de bienes, intereses de mora, arrendamiento de infraestructura) por 3.168 millones, mayores ingresos por STR en 1.993 millones, crecimientos compensados con menores ingresos por SDL en -288 millones y ventas en bolsa de -4.801 millones frente al 2015.

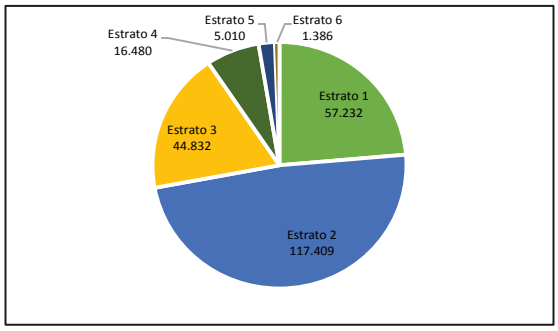




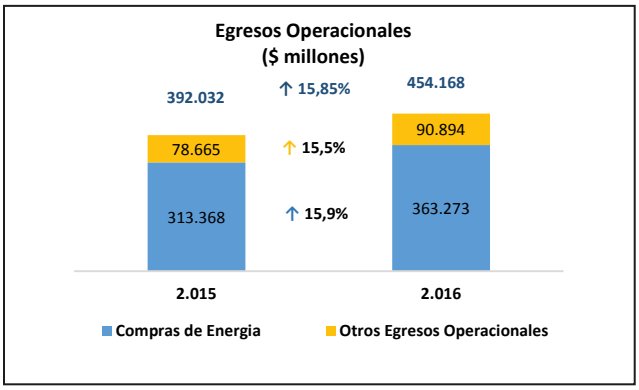
Los ingresos por venta de energía en 2016 ascienden a 454.141 millones, alcanzando un crecimiento de 53.497 millones frente al 2015, destacándose el crecimiento de la clase residencial de 28.712 millones, seguido de las ventas en la clase industrial por 9.153 millones, comercial 7.393 millones y alumbrado público 6.450 millones .



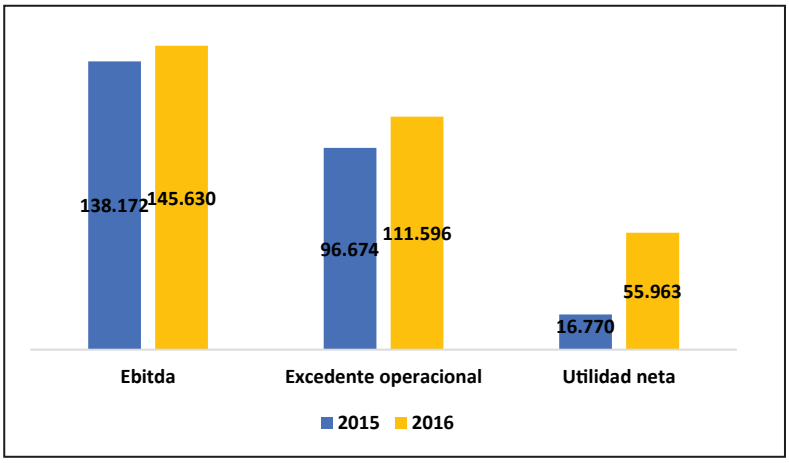
Durante el 2016 se realizó la estimación de ingresos por venta de energía activa suministrada a usuarios finales no facturada por valor de 1.193 millones, menor en -1.382 millones a la estimación en 2015 por 2.575 millones.



EGRESOS OPERACIONALES



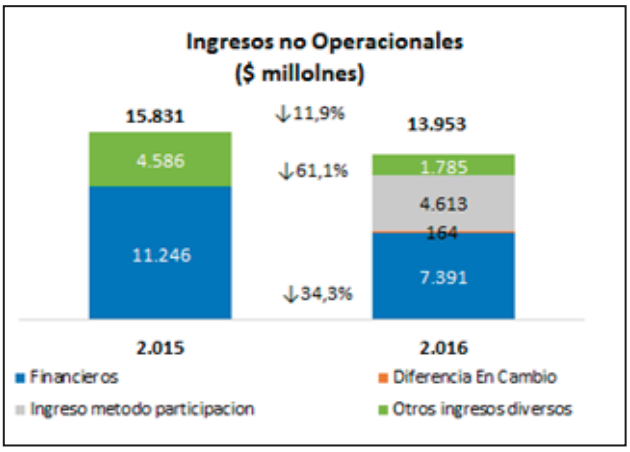
Los costos operacionales en 2016 ascienden a 436.706 millones y los gastos a 17.462 millones, para un total de egresos efectivos de 454.168 millones, que durante el 2016 crecieron un 15.9 % equivalentes a 62.1236 millones. Este comportamiento se explica principalmente por el aumento del costo de compras de energía en 49.906 millones, de los cuales 32.754 corresponde a mayor costo de compras en contrato, 7.231 millones mayor costo de restricciones, 2.518 millones de mayor costo de STR, 1.067 millones adicionales de otros costos asociados y 4.467 millones menos de compras en bolsa.



Los otros costos y gastos efectivos presentan un crecimiento de 15.55%, 12.230 millones frente al 2015, que se explica en 4.521 millones por aumento en las actividades de operación y mantenimiento de redes, enfocadas a la mejora en la calidad del servicio, 1.629 millones correspondientes al costo del fortalecimiento de la estructura organizacional, acorde con la estrategia de mejora en indicadores operativos.

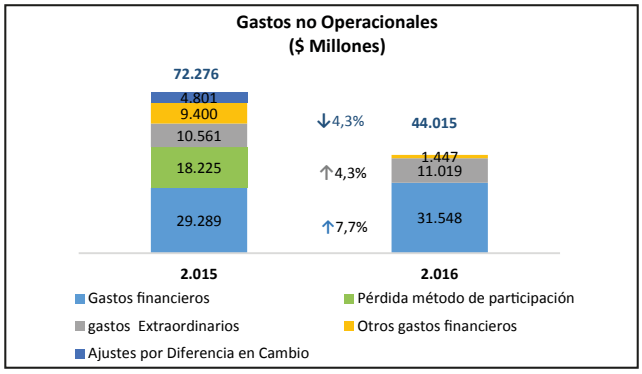
De acuerdo con lo anterior durante el 2016 se presenta un EBITDA de 145.630 millones, con un crecimiento de 5.4%, 7.458 millones adicionales al resultado obtenido en 2015. El excedente operacional del 2016 asciende a 111.596 millones, 14.922 millones más que el excedente registrado en 2015.

INGRESOS Y EGRESOS NO OPERACIONALES

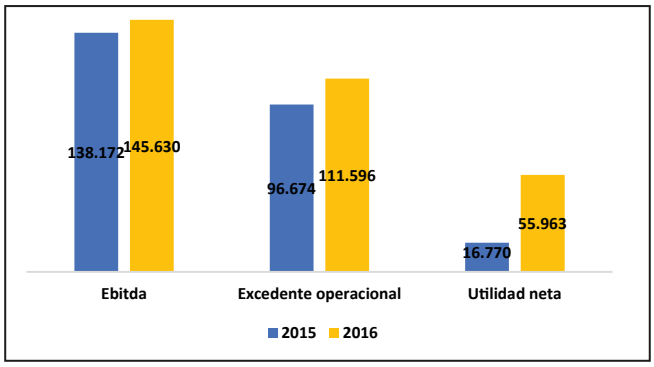


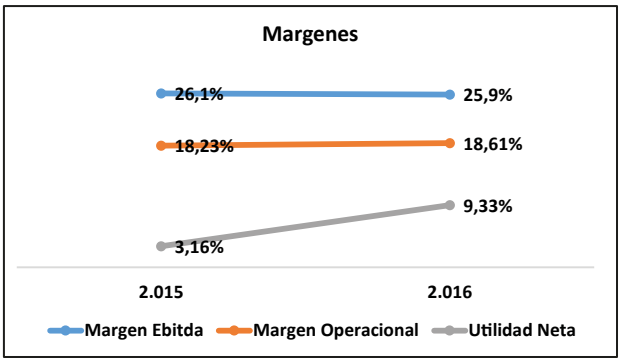
Los ingresos no operacionales de 2016 son de 13.953 millones; frente al 2015 reflejan una disminución de 1.878 millones, que se explica principalmente por menores ingresos financieros en 3.855 millones derivados del cálculo del valor presente neto de la cuenta por cobrar a ENINSA S.A. E.S.P. También se presentaron menores ingresos diversos por 2.800 millones, de los cuales 1.200 millones corresponden a una indemnización que se presentó en el 2015 por el daño de un transformador. Esta disminución se compensa con las utilidades por método de participación aplicado con nuestra controlada ENINSA S.A E.S.P. por 4.612 millones.

Los gastos no operacionales en 2016 ascienden a 44.015 millones, 28.261 millones menos frente al año anterior, comportamiento explicado principalmente porque en 2016 no se presenta pérdida por el método de participación de 18.225 millones registrada en el 2015, esto gracias a los buenos resultados obtenidos por la Empresa de Energía de Pereira. Así mismo, los otros gastos financieros disminuyen -7.952 millones.



En 2016 la provisión de renta es de 25.570 millones frente a 23.459 millones en 2015. De acuerdo con lo anteriormente planteado la utilidad obtenida en el año 2016 es de 55.963 millones, 39.193 millones mayor a la presentada en 2015, pasando el margen neto de 3.16% en 2015 a 9.33% en 2016.





Desempeño Social

Derechos humanos

Enertolima está comprometida con la calidad de vida de sus clientes, comunidad, colaboradores, proveedores y accionistas. Es generadora de empleo, promueve el ciudadano 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 **MISIÓN** la 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"

Nuestra Misión

Entregar soluciones de energía eléctrica y servicios conexos y complementarios, eficientes y confiables.

Mega

En el 2021 ser referente a nivel nacional en la prestación de servicio de energía alcanzando un nivel de ingresos de un billón de pesos.

Política Integral

Enertolima haciendo referencia a su política integral exalta el compromiso que tiene con el cuidado y protección del medio ambiente, de esta manera decimos que: “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 lacreación de valor, la mejor continua, la seguridad y salud ocupacional, y el cumplimiento del marco legal aplicable”.

Proyecto de Autosostenibilidad

"CREANDO ANDO con Enertolima" este proyecto tiene como objetivo brindar herramientas teórico prácticas a señoras cabeza de hogar en formación complementaria y de emprendimiento empresarial durante jornadas de capacitación en alianza con el SENA.

LOGROS EMPRESARIALES

Frutas y hortalizas
150 Mermeladas para ancheta navideña

150 Dulce navideño para ancheta navideña

Artesanías
Compra de 200 portarretratos elaborados en técnica de hoja Caulinar para 13° aniversario de Enertolima S.A

Inauguración de asociación en sede adminsitrativa Enertolima S.A

150 Productos en hoja Caulinar de la guadua anchetas navideñas

Energilíderes

Durante este tiempo nuestro proyecto Energilíderes ha mostrado un avance significativo, se ha fortalecido mediante espacios de acercamiento con los diferentes presidentes de juntas de acción comunal, líderes comunales, vocales de control, comuneros y ediles de todo el departamento del Tolima, fortaleciendo lazos que permiten formar representantes integrales de sus comunidades.

Son 9 años de relación cercana y de mutua confianza con las comunidades, basados en conceptos transparentes de los procesos implementados por la compañía, priorizando los derechos de la comunidad, generando conciencia de la importancia del cuidado del medio ambiente, el uso racional de energía eléctrica, para que en conjunto logremos un bienestar sostenible para las partes involucradas. Es por ello que, ENERTOLIMA camina hacia un futuro de desarrollo sostenible actuando con responsabilidad, claro ejemplo de esto se refleja en su plan estratégico dando a conocer diferentes procesos y actividades que se ejecutan respondiendo social, económica y ambientalmente con la región donde opera, tanto así que se encuentra alineada con los objetivos de desarrollo sostenible, ofreciendo a nuestros clientes una excelente calidad y continuidad del servicio, mediante la implementación de procedimientos, acciones y proyectos que han permitido la mejora en la satisfacción de los clientes y la identificación de oportunidades para contribuir con el progreso de nuestra región.

716
Líderes formados

3.327
Personas sensibilizadas

Relacionamiento Interinstitucional

Fortalecer los diálogos y relacionamiento con los grupos de interés, uno de ellos son las entidades públicas y privadas entre las que se encuentra la Gobernación del Tolima y sus diferentes secretarías, diputados, alcaldías municipales del Tolima, concejales, personeros, lideres comunales, vocales de control, entre otros, 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

Energilíderes (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)

Buen Gobierno Corporativo

Existe en la compañía la línea 115 en la cual los clientes pueden presentar sus quejas frente aconductas incorrectas de funcionarios de la Compañía, frente a ello existe un debido procedimiento para realizar las respectivas investigaciones y aclarar cualquier situación.

Enertolima no hace trato con el mal trato

La Compañía tiene implementado dentro del reglamento interno de trabajo,el compromiso del funcionario de no aceptar ni promover la corrupción y el soborno.

A su vez por medio de campañas internas lúdico participativas en donde se enfatiza y sensibiliza los principios, valores corporativos, 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.

Ética y Transparencia

Existe un comité de convivencia el cual está conformado por un equipo interdisciplinario de la Compañía, con los colaboradores en todos los niveles, 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 muy agradable por ello el comité de convivencia en el año 2016 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.

Acciones de transparencia

El sistema de quejas y reclamos por parte de los clientes se realiza mediante nuestros canales de atención al usuario, dentro de estos se cuenta con nueve permanentes Centros de Atención al Cliente de Enertolima, denominados CAICE, ubicados en los municipios del departamento del Tolima con más cantidad de habitantes (Ibagué (3), Mariquita, Honda, Líbano, Espinal, Melgar, Chaparral) y cinco semipermanentes ubicados geográficamente en los municipios más pequeños(Fresno, Lérida, Venadillo, Guamo y Purificación), en estos centros de atención los clientes tienen la oportunidad de manifestar de manera verbal o escrita sus solicitudes, inconformidades y reclamaciones relacionadas con el servicio de energía, o algún tipo de denuncia relacionada con el comportamiento de algún funcionario, en caso que se pueda presentar. Así mismo se ofrecen líneas de atención a los clientes, las 24 horas del día 115, 2708100 y la 01800962222 para la recepción de PQR y suministro de información requerida por los clientes. Adicional a ello mediante la página web www.enertolima.com se publica los informes de comunicado de progreso (COP) e información interesante de la compañía, de igual forma se da a conocer sin restricción alguna necesidades de contratación para que la convocatoria de licitación sea totalmente transparente.

Se cuenta con controles internos y externos para dichas acciones mediante auditorías internas, revisoría fiscal, auditoría financiera y el equipo de control operativo. De igual forma desde el área de Tecnología Informática y Comunicaciones, se garantiza y asegura a través de mecanismo de control el acceso a la información contenida en los sistemas informáticos con los que cuenta la compañía. 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.

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 próximos talleres 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
- Atención de invitaciones por entes
- Asistencia a mesas de trabajo

Indicadores GRI

No. GRI	CONCEPTO	SECCIÓN	PAG	DESCRIPCIÓN	ESTATUS
ESTÁNDAR DE DIVULGACIÓN PARTE I: PERFIL					
1.	Declaración del máximo responsable de la organización	Carta del Gerente General de la Compañía	3	Liderazgo y compromiso	Reportado
1.1.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad	Carta del Gerente General de la Compañía	3	Liderazgo y compromiso	Reportado
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
2.1.	Nombre de la Organización	Portada	1	Razón social	Reportado
2.2.	Principales marcas, productos y servicios.	Línea de negocio	5		Reportado
2.3.	Estructura operativa de la Organización.	Gobierno corporativo	46	Municipio de Ibagué - Departamento del Tolima	Reportado
2.4.	Localización de la sede principal de la organización.	Perfil Corporativo	5	Enertolima opera en el departamento del Tolima (Colombia)	Reportado
2.5.	Países en los que opera la organización y desarrolla actividades significativas.	Cobertura Regional	9	Compañía Tolimense comercializadora y distribuidora de energía eléctrica con 14 años de creación	Reportado
2.6.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Una historia que continuará	4 y 9	Cumplimiento de aspectos legales	Reportado
2.7.	Mercados servidos (desglose geográfico, sectores que abastece y tipos de clientes).	Evolución del Mercado	5 , 23 y 24	Clientes segmentados en mercado regulado y no regulado	Reportado
2.8.	Dimensiones de la organización informante (número de empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios prestados etc.).	Desempeño Laboral,	13, 24, 25, 26, 27 y 28		Reportado
2.9.	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria (tamaño, estructura, propiedad de la organización).	Una historia que continuará	4		Reportado
2.10.	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Reconocimientos 2016	8	Exaltaciones recibidas	Reportado
PARÁMETROS DE LA MEMORIA					
3.1.	Periodo cubierto por la información contenida.	Año 2016	1 al 49	Comunicado de progreso Nº 10	Reportado
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Año 2015	NA	Comunicado de progreso Nº 9	Reportado
3.3.	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual	NA	NA	Reportado
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	ana.ramirez@enertolima.com	NA	NA	Reportado
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA					
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria.				
3.6.	Cobertura de la memoria (países, filiales, instalaciones arrendadas, etc.).	Grupos de interés de Enertolima	49	Mecanismos de relacionamiento	Reportado
3.7.	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.		9		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.	NA	NA	NA	No Reportado
3.9.	Técnicas de medición de datos para la elaboración de indicadores	NA	NA	NA	No 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.				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.	El informe de sostenibilidad de la Compañía año 2016 se verifica conforme a los indicadores GRI G3.1, principios de pacto global, objetivos de desarrollo sostenible, ISO 26000 y ETHOS 2011			Reportado

Nº GRI	DESCRIPCIÓN	PÁG	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.	46, 47 y 48	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.	20 y 21	Reportado
4.8.	Declaraciones de misión, valores, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social de la organización.	5, 6, 7, 41 y 42	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.	29,30 y 31	Reportado
4.10.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	19, 20,25, 26, 27,28, 31, 32,33, 34, 35, 36, 37, 38, 39	Reportado
COMPROMISO CON LAS INICIATIVAS EXTERNAS			
4.11.	Aplicación del principio o enfoque de precaución		No Reportado
4.12.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	21	Reportado
4.13.	Principales asociaciones a las que pertenece la organización y grado de implicación.	43,44 y 45	Reportado
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.14.	Relación de los grupos de interés de la organización.	49	Reportado
4.15.	Procedimientos para la identificación y selección de los grupos de interés de la organización		No Reportado
4.16.	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés y frecuencia de participación	49	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	10 y 49	Reportado

ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOSTENIBILIDAD						
Seguridad Laboral	GRI:	Pacto Global:	ODS:	ISO 26000:	ETHOS 2011:	Pág.
acción para prevenir enfermedades ocupacionales, programas de	Dimensión Social Laboral	Principio 4	1,2,3,6	Aspecto 6.4	Indicador 16	10 a la 18
Relacione Laborales	GRI:	Pacto Global:	ODS:	ISO 26000:	ETHOS 2011:	Pág.
organizacional, buenas prácticas para evitar el acoso laboral	Dimensión Social Laboral	Principio 3	3,4,5,6,7,8,10,16	Aspecto 6.4	Indicadores 7,8,11,12,13,14	12
Desarrollo Laboral	GRI:	Pacto Global:	ODS:	ISO 26000:	ETHOS 2011:	Pág.
Programa de Bien - Estar, programas de comunicación interna	Dimensión Social Laboral	Principios 1 y 6	4,5,10	Aspecto 6.4	Indicadores 17 y 19	15, 16 y 17
Uso Responsable	GRI:	Pacto Global:	ODS:	ISO 26000:	ETHOS 2011:	Pág.
Aprendiendo con energía, programas de comunicación externa	Dimensión Social Responsabilidad de Producto	Principio 8	1,2,3,4,6,7,8,9,10, 11,12,13,14,15,16	Aspectos 6.5, 6.6 y 6.7	Indicador 21, 22 y 31	18 y 21
Calidad	GRI:	Pacto Global:	ODS:	ISO 26000:	ETHOS 2011:	Pág.
Indicadores de calidad en la pretación del servicio	Dimensión Social Responsabilidad de Producto	Principios 7, 8 y 9	1,2,3,4,6,7,8,9,10, 11,12,13,14,15,16	Aspectos 6.5, 6.6 y 6.7	Indicadores 20 y 30	34
Accesibilidad	GRI:	Pacto Global:	ODS:	ISO 26000:	ETHOS 2011:	Pág.
Principales programas de accesibilidad a la información de la Compañía	Dimensión Social Sociedad	Principio 1	1,2,3,4,6,7,8,10,11 ,12,13,16,17	Aspectos 6,3 y 6,8	Indicadores 32,33,34,35,40	17
Derechos Humanos	GRI:	Pacto Global:	ODS:	ISO 26000:	ETHOS 2011:	Pág.
Programa de promoción de los derechos humanos	Dimensión Social DD HH	Principios 1 y 2	1 AL 17	Aspecto 6.3	Indicadores 3, 6, 25	10
Desarrollo Comunitario	GRI:	Pacto Global:	ODS:	ISO 26000:	ETHOS 2011:	Pág.
Programa Creando ando con Enertolima, informes anuales de comunicado de progreso.	Dimensión Social Sociedad	Principios 1 y 10	8,12,13,16,17	Aspecto 6.8	Indicadores 32,33,34,35	43
Gestión Ambiental	GRI:	Pacto Global:	ODS:	ISO 26000:	ETHOS 2011:	Pág.
Programa Club Centinelas de la energía, Energilideres	Dimensión Ambiental	Principios 7, 8 y 9	2,6,7,9,11,12,13,1 4,15,16	Aspecto 6.5	Indicadores 20, 21, 22, 23	20 y 21
Gobernanza	GRI:	Pacto Global:	ODS:	ISO 26000:	ETHOS 2011:	Pág.
Relacionamiento institucional, programa de responsabilidad social, equidad e igualdad	Contenidos cualitativos y Social Sociedad	Principio 10	8,12,13,16,17	Aspectos 6.2 y 6.6	Indicadores 1 al 6, 36,37,38	44 y 45
Ética y Transparencia	GRI:	Pacto Global:	ODS:	ISO 26000:	ETHOS 2011:	Pág.
Comité de convivencia y identificación de los grupos de interés	Contenidos cualitativos y Social Sociedad	Principio 10	8,12,13,16,17	Aspectos 6.2 y 6.6	Indicadores 1 al 6, 36,37,38	47 y 48