INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2017

energía®
DE PEREIRA

2

energía®
DE PEREIRA

UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

EBITDA
$53.146
Millones de pesos

INGRESOS OPERACIONALES
$244.622

USUARIOS
173.309

COLABORADORES
315

PERSONAS CONVENCIÓN COLECTIVA
129

INVERSIÓN AMBIENTAL
$286
Millones de pesos

INVERSIÓN SOCIAL
$181
Millones de pesos

PROYECTOS DE INNOVACIÓN
10

PROVEEDORES
538

INVERSIÓN CALIDAD DEL SERVICIO
$4.400

energía® DE PEREIRA

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES
6.805

USUARIOS ATENDIDOS ATC
4.889

CONVENIOS COMERCIALES
34

GESTIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES
93%

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
80,50%

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
96,68%

CLIMA ORGANIZACIONAL
98,9%

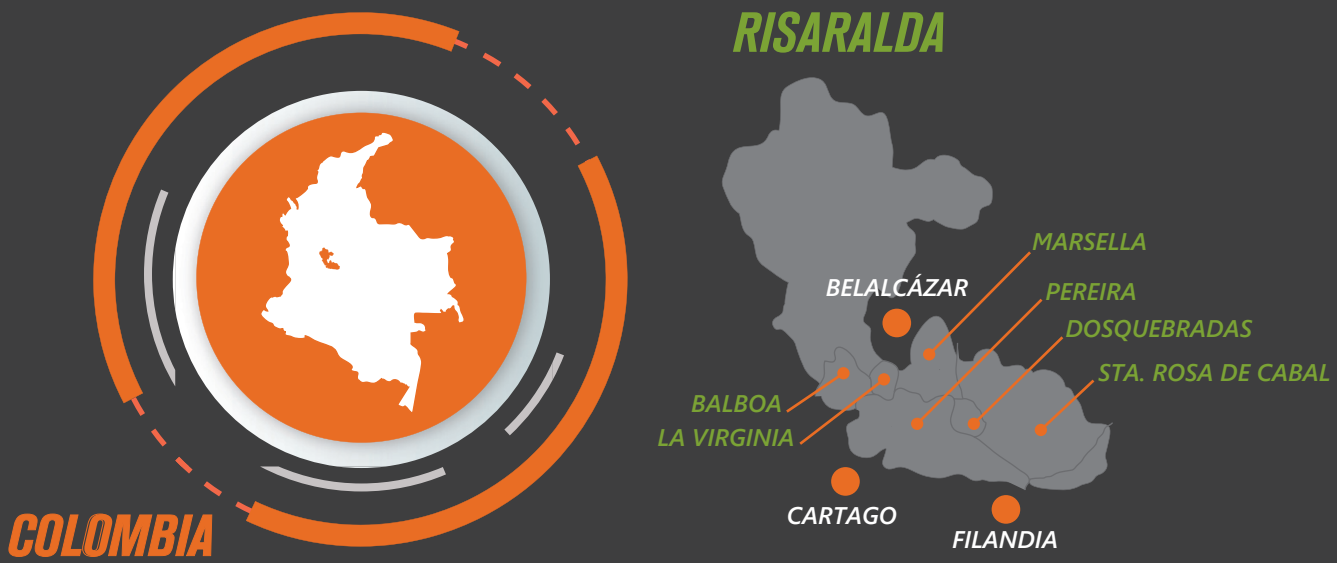
CULTURA ORGANIZACIONAL
84%

[102-41] [407-1]

NUESTRAS CIFRAS

[102-1], [102-2], [102-3], [102-4], [102-6],

NUESTRA ORGANIZACIÓN



[102-9]

CADENA DE SUMINISTRO

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 respectivo

DISTRIBUCIÓN

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

COMERCIALIZACIÓN

Compramos energía en contratos y en bolsa con el fin de atender las necesidades de energía de nuestros diferentes usuarios en los mercados zona de influencia

[102-7], [102-8], [401-1]

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

202 EMPLEADOS DIRECTOS

13 APRENDICES/ PRACTICANTES

224 JUBILADOS/ PENSIONADOS

65 NUEVOS INGRESOS

100 EMPLEADOS TEMPORALES

116 SINDICALIZADOS

GERENCIA GENERAL

GERENTE GENERAL	1
Asesor	1
Aux. Profesional	1

DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL

Subgerente	1
Lider	1
Auxiliar Analista	1
Aux. Profesional	3

COMUNICACIONES

Lider	1
Aux. Profesional Comunicaciones	1
Aux. Profesional Diseño	1

GERENCIA JURIDICA

GERENTE JURIDICA	**1**
Lider	1
Aux. Profesional Jurídico	2

GERENCIA DIRECCIONAMIENTO Y

GERENTE	**1**
Subgerente	1
Líder	3
Aux. Profesional	6

SOLUCIONES ENERGETICAS

GERENTE	1
Líder	3
Coordinador	2
Auxiliar Profesional	2
Auxiliar Analista	2
Revisor	3
Asistente	2
Agentes	2

GERENCIA COMERCIAL

GERENTE	**1**

Operación Comercial

Subgerente	1
Líder	3
Coordinador	2
Auxiliar Profesional	3
Auxiliar Analista	4
Agente	8
Revisor	7

Gestión Mercado - Grandes Client.

Subgerente	1
Líder	1
Auxiliar Profesional	2
Aux. Analista	1

GERENCIA TÉCNICA

GERENTE	**1**

Expansión

Subgerente	1
Lider	1
Coordinador	1
Auxiliar Profesional	2
Liniero	1
Agente	2

O Y M Plantas S/E

Subgerente	1
Líder	2
Auxiliar Profesional	5
Auxiliar Analista	1
Auxiliar Administrativo	1
Asistente	4
Jefe de Cuadrilla	1
Operador Centro de Control	4
Operador Tanque - Plantas Bocatomas	26

O Y M Redes

Subgerente	1
Líder	2
Auxiliar Profesional	1
Auxiliar Analista	1
Asistente	3
Jefe de Cuadrilla LV	1
Jefe de Cuadrilla	10
Liniero LV	1
Liniero	24
Conductor	6

GERENCIA ADMINISTRATIVA Y

GERENTE	1

Gestión Financiera

Subgerente	1
Líder	4
Auxiliar Profesional	6

Logística

Subgerente	1
Líder	2
Coordinador	1
Auxiliar Profesional	2
Auxiliar Analista	1
Auxiliar Administrativo	1
Asistente	3
Agente	1
Mensajero	1

Gestión de T.I

Subgerente	1
Lider	2
Auxiliar Profesional	3
Asistente	2

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

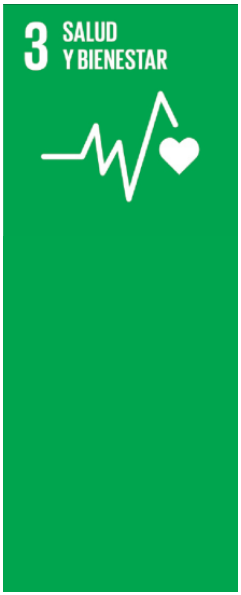
CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

La estrategia de valor compartido desarrollada por la Empresa de Energía de Pereira contribuye al desarrollo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Las iniciativas corporativas de Responsabilidad Social Empresarial le apuntan al aseguramiento de la sostenibilidad del negocio y a la satisfacción de las expectativas de nuestros grupos de interés. Adicionalmente, la estrategia de RSE se articula con los principios del Pacto Global, iniciativa a la cual estamos adheridos desde el año 2015.

Estos son nuestros objetivos destacados este año:

•**756** mujeres, hombres y personas en condición especial, capacitadas y certificadas en el programa de Responsabilidad Social Empresarial: Emprendimiento para la vida.
•**5** asociaciones conformadas para la inclusión laboral.
•**3** mujeres pertenecientes a los grupos de emprendimiento para la vida, vinculadas laboralmente a la compañía y desarrollando actividades de apoyo al plan de Responsabilidad Social Empresarial.



•**2** convenios con gimnasios de la ciudad, los cuales proporcionan comodidad, precios ajustados y cercanía: Sport Life y Santé Bleu.
•**1** club de ciclismo mediante el cual se impulsa la práctica de ese deporte. Adicionalmente se brinda la oportunidad a los funcionarios de adquirir bicicletas a módicas cuotas.
•Propiciadores de espacios que promueven la actividad física, incorporando técnicas de salsa, baile y yoga.
•**417** colaboradores beneficiados con actividades que beneficial el sistema nervioso, osteomuscular, visual, de higiene oral, nutrición, preventivo y de belleza.
•Se dio apertura al programa “CONECTATE CON RISARALDA”. Pensando en el turismo como herramienta de transformación social se desarrolla un convenio con la empresa Pacoa Travel, a través de este se crean experiencias integrales para los colaboradores de la Empresa de Energía de Pereira en busca de unir la vida familiar y laboral.
•Convenio de asesorías psicológicas para colaboradores y familiares.
•Se habilitan en las instalaciones de la empresa espacios comerciales para que los funcionarios puedan adquirir productos o servicios a más bajo costo. Ahorrando en tiempo y dinero.

•Se realiza actividad de reconocimiento al personal jubilado.
•Se hace reconocimiento al personal operativo mediante "DÍA DEL OPERATIVO", donde se realizan actividades deportivas que fomentan el compañerismo.
•Reconocimiento de fechas especiales: como cumpleaños, día de la madre, del padre, de la mujer, del niño entre otros. Del mismo modo la celebración de profesiones.
•Se realiza reconocimiento por el nacimiento de hijos de los colaboradores.
•Se hace la entrega de regalos de navidad a los colaboradores y a sus hijos.
•Entrega de bonos Big Pass de acuerdo al plan de incentivos para el personal operativo por disponibilidad en los fines de semana.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

•**13.720** usuarios se beneficiaron con los programas y proyectos de Responsabilidad Social Empresarial (Feria de la Ciencia Energética, Líderes con Energía, Gigantes de la Energía, Proyecto Ambiental Escolar y Social: con reciclaje pagas tu factura).
•**$67.774.930** millones se otorgaron en Auxilios Educativos para estudios de postgrado a 22 colaboradores que no se benefician de ningún otro auxilio para educación.
•**$231.528.582** millones se otorgaron en becas educativas al personal que se beneficia de la Convención Colectiva de Trabajo (14 becas a personal jubilado y 47 a personal sindicalizado).
•**$221.321.828** millones ejecutados en el Plan de Capacitaciones, dirigido al desarrollo de competencias blandas y técnicas, asimismo se adelantaron formaciones dirigidas al cie¬rre de brechas identificadas en la evaluación de desempeño por competencias del año anterior.

5 IGUALDAD DE GÉNERO

•**491** mujeres participaron de los programas de Responsabilidad Social Empresarial.
•Energía de Pereira ha generado las condiciones adecuadas, políticas, métodos y herramientas, sin distinción de raza o género para disponer de un talento humano altamente competente y comprometido.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

•Implementación de acciones que permitieron contrarrestar los impactos que la operación de la compañía pudiera generar sobre el recurso hídrico, esto en pro de un funcionamiento ecológico adecuado de las fuentes hídricas y en promover una cultura del cuidado y buen uso de las mismas.
•Capacitaciones en uso eficiente y ahorro de agua con los colaboradores de la compañía, tanto operativo como administrativo.
•Capacitaciones a operadores de la bocatoma, tanques y plantas, así como al personal del centro de control, entre otros sobre seguimiento al caudal captado y ambiental.
•Reportes de caudales a la Corporación Autónoma Regional de Risaralda (CARDER).
•Se elaboró el diagnóstico para el cumplimiento de regulación frente a los sistemas sépticos.

7 ENERGÍAS ENOVABLES

•**173.309** usuarios con acceso al servicio de energía.
•Se realizaron capacitaciones a los nuevos colaboradores administrativos y operativos, enfocadas al uso eficiente de la energía.
•Se ejecutaron seguimientos e inspecciones en las diferentes instalaciones de la empresa, con el fin de evidenciar y corregir usos inadecuados o desperdicios de energía por parte de los colaboradores.
•Se instaló un sistema solar fotovoltaico construido por la Empresa de Energía de Pereira con una capacidad de 30,7 kWp, compuesto por 114 paneles solares de 270 Wp. Se calcula que la producción anual de energía sea de 48,1 MWh.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

•Durante el año 2017 la empresa generó 202 empleos directos, 13 contratos de aprendizaje, 100 empleos de personal en misión y 497 empleos indirectos. De este modo la Empresa de Energía aporta al desarrollo de la región y a una mejor calidad de vida para la sociedad dentro de su zona de influencia.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

•Reconocimiento del Grupo de investigación Energía de Pereira como un actor visible y habilitado para acceder a convocatorias del SNCTeI.
•**2** colaboradores certificados en un curso Gestión de la Innovación en las Organizaciones.
•**1** colaborador certificado en Gestión Tecnológica e Innovación Empresarial.
•**$3.490.842.047** millones invertidos en infraestructura electrica en la ciudad de Pereira.

•**13.720** personas que contribuyeron a cumplir los sueños de la Empresa de Energía de Pereira por medio de la participación en alguna actividad de Responsabilidad Social Empresarial en el año 2017.

•**2.253** kilogramos de residuos reciclados con las comunidades, escuelas y familias participantes del Proyecto Ambiental, Escolar y Social: con reciclaje pagas tu factura.
•**1** proyecto en ejecución para dar una solución orientada a la movilidad sostenible en la ciudad de Pereira, integrada por una estación de carga rápida de alimentación dual para automóviles, motos y bicicletas eléctricas, compuesta por un sistema solar fotovoltaico y el suministro del sistema de distribución local.

•**2.186 m3** de agua consumida en las labores administrativas durante la vigencia 2017.
•**4.991,5 kg** de residuos reciclados y/o recuperados, brindándoles una disposición final adecuada.
•**26.948 kW** reducidos en comparación al consumo de energía en las labores administrativas del año 2016.

•La Empresa de Energía de Pereira, inició su proceso de medición de CO2 en el año 2017.
•Comprometidos con la gestión de nuestros residuos, cumplimos con la normatividad, hacemos un uso eficiente y racional de los recursos energéticos e hídricos para reducir los impactos ambientales.

•Formulación de proyecto “Sistema para evitar la electrocución de fauna asociada a las zonas de influencia de las redes de distribución de energía eléctrica”.
•**60.000** metros de cable ecológico reemplazaron el tendido de cable tradicional de las distintas zonas intervenidas. Este tipo de cable puede costar tres veces más que el cable comúnmente usado; sin embargo, es el único compatible en sectores críticos de vegetación, al ser amigable con el medio ambiente y proteger la fauna, lo que minimiza significativamente los fallos ocasionados por estos agentes al hacer contacto con las redes.

•1 premio recibido por ser una Organización Constructora de Paz a través del Proyecto Ambiental, Escolar y Social: con reciclaje pagas tu factura .

•Contribuimos a cerrar las brechas sociales y económicas de la ciudad mediante alianzas con entidades públicas y privadas que tienen el mismo interés común, tales como: CIDCA, CIAF, American Bussines School, Central de Empaques Ltda., SENA, Universidad Tecnológica de Pereira, Asocodis, CIDET, ANDESCO, ANDI, Camacol, CNO, Fenalco, Consejo Colombiano de Seguridad y Alcaldía de Pereira.

[102-14]

MENSAJE DE LA JUNTA DIRECTIVA Y LA GERENTE GENERAL

Los últimos tres años de gestión de la Empresa de Energía de Pereira han sido los más fructíferos en la historia reciente de la compañía, con grandes cambios en su cultura, en su forma de planear y de operar el negocio, que la han convertido en una de las empresas más sólidas de la región y con una gran proyección para convertirse a corto plazo en la mejor empresa Pereirana.

Ahora bien, uno de los grandes retos como empresa y como país, es cumplir con las metas que nos plantean los ODS - Objetivos del Desarrollo Sostenible que buscan lograr un mundo sostenible al año 2030, y donde la empresa comprometida con su entorno, debe estar liderando iniciativas innovadoras para promover un cambio positivo en el municipio.

En este sentido, nos hemos enfocado en crear una cultura de investigación, desarrollo e innovación, procurando generar valor para los diferentes grupos de interés con el fin de aportar al crecimiento de la ciudad y la consolidación de una empresa socialmente responsable y sostenible. En este proceso se han mantenido los resultados

de años anteriores, desde el punto de vista financiero, calidad de los procesos y logros en materia de nuevas unidades de negocio altamente innovadoras.

El 2017 fue un año para consolidar el plan estratégico corporativo con horizonte 2016-2020, donde se proyectaron nuevas metas a nivel estratégico y una nueva visión salida del contexto netamente económico, pero centrada en alcanzar la excelencia empresarial, “Ser la mejor empresa pereirana para el 2020”. Meta en la cual la compañía se encuentra trabajando y donde los resultados del 2017 nos siguen mostrando un futuro prometedor en pro de posicionar a Energía de Pereira como la empresa más querida y de mejores resultados de capital risaraldense.

Este objetivo se estructura sobre la base del excelente nivel humano con el que cuenta la organización, muestra de esto son los buenos logros presentados en la evaluación de desempeño por competencias, donde se obtuvo un resultado de 97%, asimismo se demostró que el personal de la compañía se encuentra en un ambiente sano y propicio para el desarrollo de sus labores, razón por la cual la evaluación de clima organizacional presentó un nivel de satisfacción del 98% superando los niveles del año inmediatamente anterior.

En este mismo sentido, el cumplimiento de los objetivos organizacionales para la vigencia, muestran una optimización eficiente y eficaz de los procesos, de cinco grandes metas trazadas, cuatro cumplieron por encima del 100% y la quinta se acercó al 99% de cumplimiento. Entre estos objetivos se destacan los desempeños de los indicadores de calidad del servicio, los niveles de satisfacción del cliente y satisfacción de los colaboradores y el desempeño general de la empresa a nivel financiero.

Desde luego faltó poco para cumplir con el total de las metas, sin embargo y como caso puntual, la gestión de pérdidas, si bien no estuvo acorde a la meta planteada, su desempeño general está muy por debajo del promedio nacional; aspecto que hace mucho más retadora la gestión y donde aprovechando el nuevo esquema de calidad del servicio para el negocio de distribución a través de la Resolución CREG 015 de 2018 y un adecuado plan de inversiones se logrará cumplir con los niveles planteados en este aspecto.

> *“La calidad del servicio, objetivo principal de la organización. Más de 4 mil millones invertidos en el 2017”*

En un contexto muy general y partiendo del servicio mismo, para mejorar los niveles de calidad del servicio que redunda en la percepción favorable de los usuarios, la empresa hizo inversiones por un monto superior a los $4.400 millones, en procesos de generación y distribución, con el ánimo de mantener los niveles de calidad y cobertura del servicio, que para la ciudad de Pereira llegan al 100% de cobertura según la estimación del nivel de cobertura del servicio de Energía Eléctrica ICEE de la UPME, aspecto muy gratificante si nos comparamos con otras regiones del país.

Otro aspecto no menos importante y coherente con los resultados anteriores, son los niveles de satisfacción del

cliente, que gracias al estudio realizado por la Comisión de Integración Energética Regional – CIER, permiten evidenciar la evolución favorable del Índice de Satisfacción de la Calidad Percibida por el Usuario - ISCAL, al pasar del 76,9% en el año 2016 al 80,5% durante éste último año, permitiendo posicionar a la Empresa de Energía de Pereira en el tercer puesto a nivel nacional, y el octavo a nivel latinoamericano, como una de las mejores empresas en temas de imagen, suministro de energía, facturación, información y comunicación y atención al usuario.

Dicho resultado es afín con el desempeño de la empresa presentado en el informe de calidad de vida “Pereira Como Vamos 2017”, donde el servicio de energía eléctrica en la ciudad presentó un nivel de satisfacción del 83%, confirmando así los buenos resultados de los últimos años.

En lo que respecta a la gestión financiera continuamos en la senda de los buenos resultados, es así como alcanzamos un EBITDA de $53.146 millones, unos ingresos operacionales por orden de los $244.622 millones y una utilidad neta de $27.233 millones, resultados que si bien no superaron los del 2016 debido a la contracción de la demanda de energía y los ingresos que recibió la compañía por incentivos otorgados por el gobierno nacional ante la crisis energética, no dejan de ser unas cifras excelentes para la compañía. Con este, son tres años consecutivos en donde los resultados financieros superan en creces los de años anteriores.

> *En temas de seguridad y salud en el trabajo somos de las mejores empresa a nivel nacional . Reconocidos por AXA COLPATRIA*

Estos resultados no son por azar, son fruto del trabajo serio y responsable de una organización que de la mano de su junta directiva y accionistas pretenden no solo beneficiar a sus socios sino, también a todos sus grupos de interés. Es así como la Empresa de Energía de Pereira continúa participando y apoyando al Pacto Global y sus diez principios universales en busca de obtener un equilibrio social, económico y ambiental en pro de todos los grupos de interés. Para el 2017 la cobertura de los diferentes programas de RSE llegó a más de 13.700 personas.

Esta gestión se vio reconocida por diferentes entidades de índole nacional, ejemplo de ello, el reconocimiento obtenido en el marco del Congreso Nacional e Internacional de Servicios Públicos, organizado por ANDESCO, donde la empresa fue finalista. En este miso orden, fue merecedora al Premio Nacional a la Responsabilidad Social Empresarial Comfamiliar.

Aunado a estos esfuerzos, durante el último año obtuvimos el reconocimiento AXA COLPATRIA TRABAJO SEGURO en la categoría de Implementación de Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Este galardón se obtuvo entre un grupo aproximado de 450 empresas del orden nacional que hace más valioso el reconocimiento. Adicionalmente, se alcanzó el segundo lugar en Gestión de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Laborales, coherente con los altos niveles de satisfacción de los colaboradores en todos los aspectos.

Conforme a esto, la empresa seguirá en el 2018 adelantando diferentes inversiones y proyectos de innovación que no solo redunden en mejorar aún más la calidad del servicio, sino también en proyectos asociados con temas de ciudad, trabajando de la mano de la administración municipal. En este sentido, durante el 2017 se dio inicio a la nueva unidad de negocio MEEP - Movilidad Eléctrica Energía de Pereira, con la cual se proyecta la capital risaraldense como la ciudad insignia en el país en temas de movilidad eléctrica, aportando beneficios ambientales y de movilidad.
De otro lado, en el 2018 iniciaremos con la construcción de la segunda granja solar más grande del país, que estará ubicada en el sector belmonte, con una extensión

de siete hectáreas, para una capacidad instalada de 698.000 KWh/m (que representa un poco más del 50% de la energía del alumbrado público de Pereira); con la que se evitará la emisión de cerca de 6.626 toneladas de CO2 a la atmosfera.

En cuanto a innovación, es uno de los pilares fundamentales, más aún cuando nos encontramos en un entorno cambiante y donde el sector de los servicios públicos y en especial el de energía requiere de una renovación inmediata tras la llegada de las energías alternativas, las redes inteligentes y las TICs que obligan a la reinvención del negocio. Es por esto que a través del grupo de investigación "Energía de Pereira" cuyo reconocimiento por Colciencias se logró durante el último año, se enfocarán esfuerzos para el avance de diferentes proyectos en esta rama, enfocados al desarrollo de energías alternativas, optimización de procesos y TIC´s, con lo cual nuestra organización se posicionará como una de las empresas más innovadoras de la región y con mayor proyección en el sector a nivel nacional.

Persistiremos trabajando para alcanzar la gran meta: ser la mejor empresa Pereirana, trazada a través del plan estratégico 2016-2020 y enmarcada en la visión. Para ello, seguimos trabajando en la generación de valor para los diferentes grupos de interés, como motor, el desarrollo sostenible de todo nuestro que hacer.

Agradecemos a todos aquellos que hicieron posible que esta empresa cumpliera las metas trazadas para el periodo y estamos seguros que continuaremos consolidando a Energía de Pereira como una empresa de y para los Pereiranos.

Cordialmente,

JUAN PABLO GALLO MAYA
Presidente Junta Directiva

YULIETH PORRAS OSORIO
Gerente General

[102-15]

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

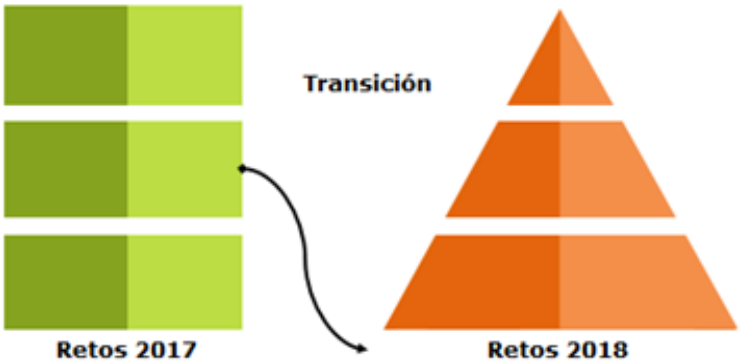
En el 2017 se actualizó la matriz de riesgos de la compañía integrándose el riesgo de corrupción de acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 126 de 2016. La gestión de los riesgos aplica para todos los procesos de la compañía. Actualmente se tienen identificado 13 riesgos corporativos, 62 riesgos en total por gerencias .

	Riesgo	Descripción del riesgo
1	Riesgo reputacional	Situaciones internas y externas que afecten el nombre, la credibilidad e imagen de la empresa frente a los diferentes grupos de interés .
2	Debilidad en la administración del talento humano	Falla en los procesos relacionados con el manejo y administración del talento humano.
3	Planeación y crecimiento	Desarrollo e implementación de una estrategia de crecimiento empresarial inadecuada, desactualizada y/o desarticulada.
4	Contracción de la demanda de energía en las zonas de influencia del negocio	Disminución de los consumos de energía por parte de los usuarios y/o suscriptores.
5	No poseer un programa de seguros con cubrimiento a los riesgos asegurables de la Compañía	Siniestros en las pólizas de daños, RCE, RCC, IRF, D&O, transporte, vehículos y recaudo no cubiertos en el programa de seguros de la Compañía.
6	Administración inadecuada de los activos de la Compañía	Durante la gestión de los activos de la Compañía se pueden presentar situaciones en la adquisición, mantenimiento y custodia de los mismos que pongan en riesgos la inversión realizada por la compañía.
7	Debilidad en la administración de los excedentes de caja	Pérdida de oportunidades en portafolios de inversión.
8	Riesgo financiero	No garantizar la estructura de capital adecuada y el error en la elaboración de los Estados Financieros.
9	Riesgo regulatorio	Debilidades en el análisis de las normas que impliquen el incumplimiento a los requisitos legales y/o pérdidas de oportunidades de negocio.
10	LAFT y fraude	Riesgo de fraude y lavado de activos y financiación al terrorismo en las operaciones de la Empresa.
11	Indisponibilidad en la prestación del servicio	No tener continuidad en la prestación del servicio a causa de diferentes eventos.
12	Fallas en el hardware y software de la Compañía	Defectos en los componentes, dispositivos y/o accesorios físicos, o de Sistema Operativo, programas y aplicativos de informática que impiden el correcto funcionamiento.
13	Seguridad informática	Daños o ataques a los sistemas informáticos ocasionados por programas elaborados intencionadamente por terceros y/o incumplimiento de las políticas de seguridad de la información (que incluyen el manejo de copias de respaldo, logs de modificaciones y control de asignación de permisos de acceso).

Se consolidó el Comité Integral de Gestión de Riesgos, como organismo asesor de las directivas de la compañía, a razón de esto se estudiaron, analizaron y se tomaron decisiones importantes con temas relacionados a las actividades de la empresa, se aprobó el reglamento interno del comité y se ha venido fortaleciendo cada día más, involucrando a todos los colaboradores a través de las jornadas de socialización de información, en donde se comparten los principales logros del comité.

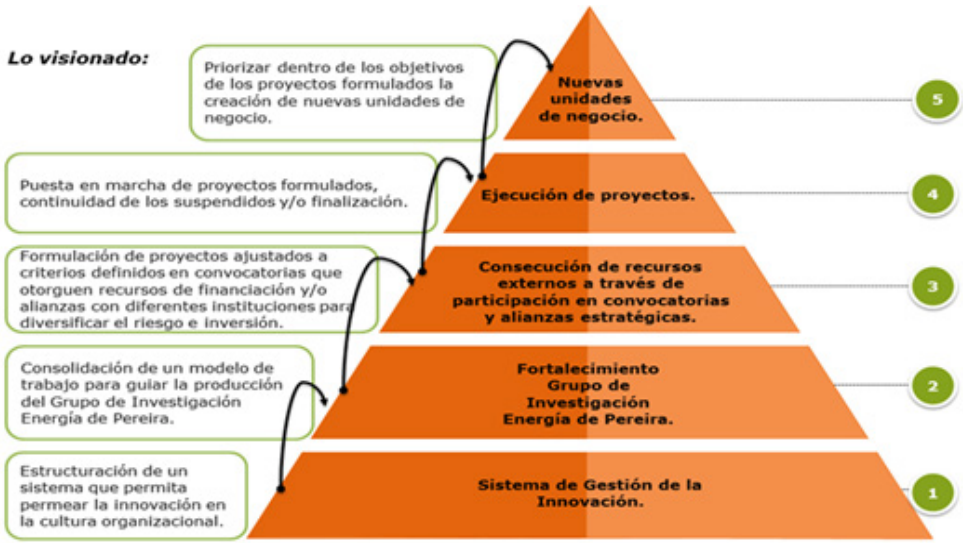
En la Empresa de Energía de Pereira la gestión de riesgos, más que un requisito del sistema de gestión de calidad y ambiental, es una herramienta que aporta a la consecución de los objetivos estratégicos y a alcanzar las metas establecidas para llegar a ser la mejor empresa pereirana en el año 2020.

Articulación plan estratégico corporativo, gestión de riesgos y oportunidades y sistema de gestión de innovación



Los retos visionados para el año 2017 representaron para Energía de Pereira un enfoque de prioridad en materia de formulación de proyectos, como paso inicial en el camino de la I+D+i – Investigación, desarrollo e innovación, transformándose en oportunidades para nuevos negocios empresariales.

A continuación presentamos los retos 2018 con los cuales la compañía afrontará el camino de la innovación para este nuevo periodo.



[102-16] [412-1]

ÉTICA EMPRESARIAL

Honestidad, respeto, compromiso y solidaridad son los valores que determinan la manera de actuar de Energía de Pereira, en sus relaciones con los grupos de interés.

- Relaciones con la comunidad
- Respeto de las políticas
- Actividades de la empresa

Permite un mejoramiento del desarrollo sostenible y con sus compañeros de trabajo, respetando y aceptando la integridad de seres humanos.

Energía de Pereira dispone específicamente de una Política de Derechos Humanos, que asume el deber de cumplir y promover el respeto por los derechos humanos frente a:

Relación laboral ***Relación contractual*** ***Relación social***

De acuerdo con lo consagrado en la Carta Universal de los Derechos Humanos y sus protocolos, convenciones y pactos vinculantes como el Pacto Global de las Naciones Unidas, el Derecho Internacional Humanitario, la Convención Americana de Derechos Humanos, las Declaraciones de la Organización Internacional de Trabajo - OIT y lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia.

En el 2017 se incluyeron en todos los contratos y órdenes de servicios el compromiso con el respeto a los valores éticos y principios corporativos predicados por la compañía, a su vez se habilita un correo electrónico en el cual pueden dar a conocer las prácticas de soborno, fraude y/o corrupción que se desarrollen en la ejecución de la contratación empresarial, sin que se hubiere presentado queja alguna al cierre de 2017

[102-18] [405-1]

GOBIERNO CORPORATIVO

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 General

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.

Conformación Junta Directiva 2017.

Principal	Suplente
Juan Pablo Gallo Maya	Carlos Alberto Maya López
José Alejandro Inostroza López	Mayda Johana Forero Carreño
Adriana Vannesa Pérez Borda	Luis Alberto Rios Velilla
Sergio Mauricio Vega Lemus	Oscar Alberto Mariño Estupiñan

Equipo Directivo 2017 Primer Nivel

Nombre	Gerencia
Yulieth Porras Osorio	Gerente General
Cynthia Arleth Ferrer Bermudez	Gerente Direccionamiento y Control Estratégico
Soleine Mosquera Vertel	Gerente Jurídica
John Fredy Ramírez Salcedo	Gerente Administrativo y Financiero
Santiago Posso Marmolejo	Gerente Técnico
Felipe Muñoz Ángel	Gerente Comercial
John Wilson Velásquez Bohorquez	Gerente Soluciones Energéticas

[102-10]

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS

Composición accionaria

Se presentaron cambios en la composición accionaria de la compañía los cuales fueron debidamente registrados en el libro de accionistas.

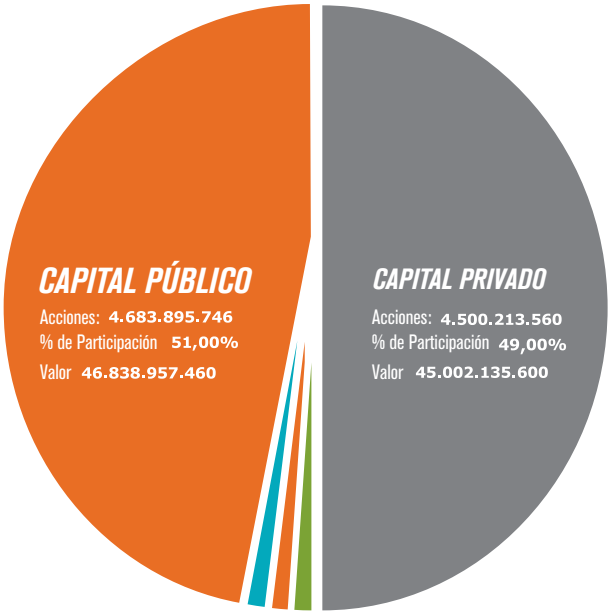
1. Accionista: Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de Pereira cambió su razón social a Instituto de Movilidad de Pereira.
2. Accionista: InfiPereira - Instituto de Fomento y Desarrollo de Pereira fue liquidado mediante el Decreto 838 de 2016, quedando excluida de la masa de liquidación la participación accionaria en entidades públicas y privadas, por lo que las acciones fueron transferidas al Municipio de Pereira.
3. Accionista: Instituto Municipal de Cultura y Fomento al Turismo fue liquidado y las acciones fueron transferidas al Municipio de Pereira.

ACCIONISTAS

Municipio de Pereira
Nit. 891.480.030-2
Acciones: 4.622.063.611
% de Participación 50,32675%
Valor Nominal 10
Valor 46.220.636.110

Instituto de Movilidad de Pereira
Nit. 816.000.558-8
Acciones: 30.915.481
% de Participación 0,33662%
Valor Nominal 10
Valor 309.154.810

Aeropuerto Matecaña
Nit. 891.480.014-4
Acciones: 30.916.654
% de Participación 0,33663%
Valor Nominal 10
Valor 309.166.540



Ennsa S.A. E.S.P
Enertolima Inversiones S.A. E.S.P.
Nit. 900.230.314-9
Acciones: 4.500.179.639
% de Participación 48,99963%
Valor Nominal 10
Valor 45.001.796.390

Enertolima S.A. E.S.P
Compañía Energética del Tolima
Nit. 809.011.444-9
Acciones: 33.921
% de Participación 0,00037%
Valor Nominal 10
Valor 339.210

(1) Las acciones están representadas en la siguiente manera: 3.470.523.250 acciones Ordinarias (37,7883%) y 1.151.540.361,00 Preferenciales (12,53840%)

	Acciones:	% de Participación	Valor
TOTAL CAPITAL EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A E.S.P	**9.184.109.306**	**100,00%**	**91.841.093.060**

ALCALDÍA DE PEREIRA — 50,32675% | AEROPUERTO INTERNACIONAL MATECAÑA — 0,33663% | Instituto de Movilidad — 0,33662% | ENINSA S.A.E.S.P ENERTOLIMA INVERSIONES — 48,99963% | ENERTOLIMA — 0,00037%

[102-40] [102-42] [102-43] [102-44]

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Nuestra relación con grupos de interés

La Empresa de Energía de Pereira tiene plenamente identificados sus grupos de interés, así como sus necesidades y expectativas frente al desempeño de la organización. A continuación se presenta esta dinámica:

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	NECESIDAD EEP A PARTES INTERESADAS
Accionistas	Creación de valor a sus inversiones	Maximizar de manera sostenida el Valor de Compañía y un valor razonable de rentabilidad, Rendición de cuentas.	Compromiso con todas las iniciativas para la generación de valor para la empresa identificadas por la organización.
Colaboradores	Trabajo Digno Remuneración adecuada	■ Estabilidad Laboral ■ Adecuado ambiente de trabajo ■ Plan de Bienestar	Cumplimiento de las obligaciones pactadas en los contratos de trabajo, y de las políticas gerenciales implementadas en la Compañía
Sindicato	Ejercer el derecho a la libre asociación y negociación de la compañía, y libertad sindical.	Mejorar las condiciones de los trabajadores a través de los pactos o convenciones colectivas.	Manejo adecuado de las relaciones laborales entre el sindicato y la empresa
Proveedores	Pagos Oportunos	Transparencia y reglas claras dentro del proceso de contratación, cumplimento de los requisitos contractuales.	Cumplimiento de cada uno de los objetos de los contratos pactados y de las políticas y requisitos estipulados por la compañía.
Comunidad	Programas y Proyectos en Responsabilidad social empresarial	Mejoramiento de la calidad de vida.	Que participen, vivencien, implementen y legitimen activamente los programas establecidos en sus comunidades.
Clientes o Usuarios	Calidad del servicio.	Prestación eficiente y oportuna del servicio, tarifas bajas, atención de sugerencias, Peticiones, Quejas y Reclamos con respuesta oportuna.	Pagos oportunos y cumplimiento de normatividad técnica, cuidado de infraestructura eléctrica y no defraudación de fluido
Entes Regulatorios y de control	Cumplimiento Normativo	Cumplimiento de los requisitos legales y rendición de cuentas	Información clara y trato equitativo
Medios de Comunicación	Información oportuna	Suministro de información, atención oportuna, trato digno.	Información veraz e imparcial,

[102-46], [102-47], [102-50], [102-52], [102-53], [102-54], [102-56], [103-1].

NUESTRO INFORME 2017

En Energía de Pereira reconocemos la sostenibilidad junto con la excelencia en la prestación del servicio, como parte esencial de nuestra estrategia y gestión corporativa, permitiéndonos impactar en el desempeño económico, social y ambiental de nuestros grupos de interés y de la sociedad en general.

Nuestro tercer Informe de Sostenibilidad refleja los resultados de las actividades realizadas a lo largo del último año calendario, del 1º de enero al 31 de diciembre de 2017. Nos acogimos a la opción de conformidad esencial de los GRI Standards, actualización de la metodología de reporte de referencia a nivel internacional, desarrollada por Global Reporting Initiative (GRI).

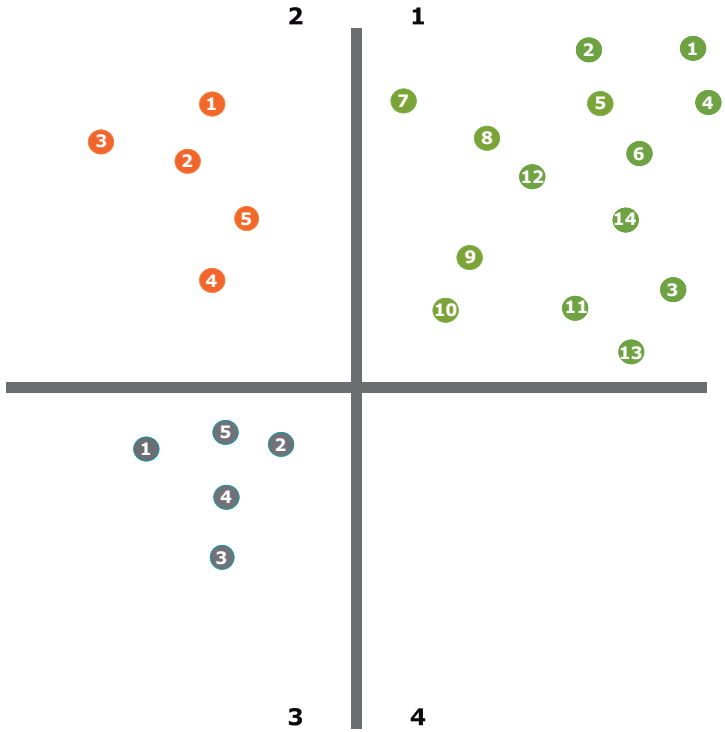
Los contenidos de este informe han sido validados por la Gerencia General y por el equipo de la Gerencia de Direccionamiento y Control Estratégico. Es de interés para Energía de Pereira continuar con los esfuerzos internos de monitoreo de información, para que en un futuro se pueda someter a verificación externa.

La Materialidad de Energía de Pereira fue elaborada para el Informe de Sostenibilidad 2016. Para el año 2017, fue revisada y validada por la Alta Dirección de la compañía, logrando priorizar los asuntos materiales más relevantes para nuestros stakeholders. Asimismo se incluyeron asuntos materiales, que para la organización son susceptibles de dar a conocer frente a los avances que se tuvieron en el último año, evaluando así que estos se encontrarán ajustados al contexto de sostenibilidad que afronta la empresa cada año.

Energía de Pereira cumplió con los principios establecidos de participación de los grupos de interés, atendiendo los requerimientos de GRI en materia de sostenibilidad tales como: el compromiso voluntario con el Pacto Global de las Naciones Unidas, que al mismo tiempo se convierte en la comunicación de progreso (COP) para el Pacto Mundial. Entendiendo el Pacto Mundial como la iniciativa de las Naciones Unidas que presenta la gestión desarrollada para el cumplimiento de los diez principios sobre derechos humanos, medio ambiente, prácticas laborales y lucha contra la corrupción, y siguiendo los lineamientos del Informe Esencial y el acuerdo para la sostenibilidad suscrito por las empresas afiliadas a ANDESCO, buscamos transmitir la contribución de la compañía en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

> *"Somos una organización unida y comprometida con los principios del Pacto Global"*

ASPECTO MATERIAL	COBERTURA INTERNA	COBERTURA EXTERNA
Desempeño económico	X	Socios Usuarios Comunidad
Impactos económicos indirectos	X	Socios Usuarios Comunidad
Energía	X	Socios
Agua	X	Entes regulatorios y de control Usuarios Comunidad Proveedores Socios
Emisiones	x	Entes regulatorios y de control Comunidad
Efluentes y residuos	X	Entes regulatorios y de control Comunidad
Cumplimiento ambiental	X	Socios Entes regulatorios y de control
Evaluación ambiental de los proveedores	X	Proveedores
Empleo	X	
Salud y seguridad en el trabajo	X	Proveedores
Formación y Enseñanza	X	Proveedores
Diversidad e igualdad de oportunidades	X	
No discriminación	X	Proveedores
Libertad de asociación y negociación colectiva	X	Socios
Trabajo forzoso	X	Proveedores Comunidad
Trabajo Infantil		Proveedores Comunidad
Evaluación de Derechos Humanos	X	Usuarios Comunidad Medios de Comunicación
Comunidades locales	X	Comunidad Usuarios
Etiquetado de los productos y servicios	X	Usuarios Comunidad Entes regulatorios y de control



	ASUNTOS MATERIALES RELEVANTES PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERES Y PARA NUESTRA ORGANIZACIÓN
	ASUNTOS MATERIALES RELEVANTES PARA NUESTRA ORGANIZACIÓN SIN INDICADORES ASIGNADOS DE ACUERDO A STANDARES GRI
	OTROS TEMAS RELEVANTES PARA NUESTRA ORGANIZACIÓN

OTROS TEMAS RELEVANTES PARA NUESTRA ORGANIZACIÓN NO MATERIALES	
1	Grado de mitigación del impácto ambiental de los productos y servicios
2	Gastos e inversiones ambientales
3	Lucha contra la corrupción
4	Satisfacción de los clientes
5	Innovación

Para Energía de Pereira es de suma importancia reportar todos los temas que fueron relevantes para la organización. Por ello, decidimos reportar no solo lo que nos indica los estándares GRI, pues se identificaron temas materiales que no se encontraban demarcados dentro del cuadrante (1) y que validamos debían ser enseñados ante nuestros grupos de interés, ubicados en el cuadrante (2). Por último, en el cuadrante (3) informamos sobre otros temas que no son asuntos materiales, ni tienen asignado algún indicador pero que fueron temas de importantes en la gestión de nuestra compañía.

LÍNEA DE ATENCIÓN 115
PBX: 315 15 16
FAX: 315 15 25
Reporta los daños en la infraestructura de alumbrado público en la línea de 115 opción 4.

HORARIO DE ATENCIÓN
Lunes a Jueves
8:00 am a 4:30 pm
Viernes
8:00 am a 4:00 pm
Cra. 10 # 17 -35
Edificio Torre Central
Pereira - Risaralda
Colombia

www.eep.com.co
Ingresa a nuestro portal web

contactenos@eep.com.co
Escríbenos a nuestro correo y envía las inquietudes frente al servicio, hojas de vida u ofertas comerciales

[102-12], [102-13]

SUSCRIPCIÓN A INICIATIVAS EXTERNAS

CONVENIO		SUSCRITO ENTRE
CONVENIO	EEP	CINDETEMM
CONVENIO 42 - 2017	EEP	CENTRO COMERCIAL EL PROGRESO
CONVENIO 43 - 2017	EEP	ALMACENES ÉXITO CUBA
CONVENIO 44 - 2017	EEP	ALMACENES ÉXITO VICTORIA
CONVENIO 45 - 2017	EEP	CENTRO COMERCIAL PEREIRA PLAZA
CONVENIO 02 - 2017	EEP	JORGE NOREÑA RESTREPO
CONVENIO 48 - 2017	EEP	VICTORIA CENTRO COMERCIAL REGIONAL
ACUERDO DE VOLUNTADES	EEP	Universidad
CONVENIO 03 - 2017	EEP	SENA
CONVENIO 278 DE 2017	MUNICIPIO DE PEREIRA	EEP
CONTRATO 56 DE 2017	EEP	CAMACOL
CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 009 - 2017	EEP	INFIDER
CONVENIO EMPRESARIAL	EEP	COOPERATIVA LA ROSA
CONVENIO DE COMODATO	EEP	Universidad Tecnológica de Pereira

Gestión investigación, desarrollo e innovación.

El último año en materia de I+D+i fue de grandes resultados para la Empresa por sus victorias tempranas en este nuevo campo de gestión estratégica. Gracias a un adecuado manejo de recursos se pudo conseguir que la concepción técnica y el diseño de nuevos productos y servicios sean diferenciadores a los de la competencia y a otras empresas de la región, repercutiendo positivamente en la imagen de la Empresa y seguramente en un mediano plazo en las finanzas de la misma.

Una vez estructurado el grupo de investigación, este permitió ser la base para el desarrollo de nuevas ideas, que otorgaron, entre otros la posibilidad de acceder a recursos externos para el desarrollo de proyectos. Es así como durante el último año se pudo participar y ejecutar los siguientes procesos.

CONVOCATORIAS

Fomento a la Innovación y al Desarrollo Tecnológico en las Empresas con Enfoque Regional 2015 – 2017.
Entidad: SENA.

Beneficio: "Solución orientada a la movilidad sostenible en la ciudad de Pereira"; proyecto ganador de financiación no reembolsable en un 26% por el SENA, con un aporte en dinero de $101.830.671 de un total de $385.574.183.

Reconocimiento y medición de grupos de investigación, desarrollo tecnológico o de innovación del SNCTeI 2017.
Entidad: COLCIENCIAS.

Beneficio: RECONOCIMIENTO del Grupo de investigación Energía de Pereira como un actor VISIBLE y HABILITADO para acceder a los recursos otorgados por COLCIENCIAS y aspirar así a una categorización.

Convocatoria la Protección de Invenciones con alto potencial de mercado.
Entidad: INNPULSA.

Beneficio: Redacción y trámite de solicitud de patente de invención ante la SIC con el proyecto "Mecanismo de cerradura electrónica para apertura y cierre de tapas de cárcamos, mediante comunicación a corta distancia". Cofinanciación: $4'314.000.

N°769 para proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación que aspiran a obtener beneficios tributarios por inversiones a partir del año 2017.
Entidad: COLCIENCIAS.

Beneficio: Ahorro en el impuesto de renta por $ 79'582,021.

Transferencia de conocimiento "Gestión de la innovación en las organizaciones".
Entidad: Municipio de Pereira y UTP.

Beneficio: Certificación de dos colaboradores de la empresa en un curso de 40 horas en Gestión de la Innovación en las Organizaciones.

Diplomado Gestión Tecnológica e Innovación Empresarial.
Entidad: UTP, U. Católica y Red de Gestores Tecnológicos e Innovación Empresarial.

Beneficio: Certificación de un colaborador de la empresa en un diplomado en Gestión Tecnológica e Innovación Empresarial.

Prototypum.
Entidad: Tecnoparque.

Beneficio: Apoyo en acompañamiento y formación en la fase de ideación del proyecto "Sistema para evitar la electrocución de fauna asociada a las zonas de influencia de las redes de distribución".

• PARTICIPACIÓN EN ESPACIOS DE I+D+i

Evento: Congreso Internacional de InvestigaciónTEINNOVA.
Entidad: SENA.

Beneficio: Espacio de difusión del proyecto "Apropiación de tecnología AMI en Pereira" y participación en conversatorio de "Energías Renovables".

Espacio: Mesa departamental de investigaciones.
Entidad: Red de Universidades/Risaralda.

Beneficio: Articulación de esfuerzos en materia de investigación con entidades de ecuación superior e industria.

• PROCESOS DE PROTECCIÓN DEL CONOCIMIENTO

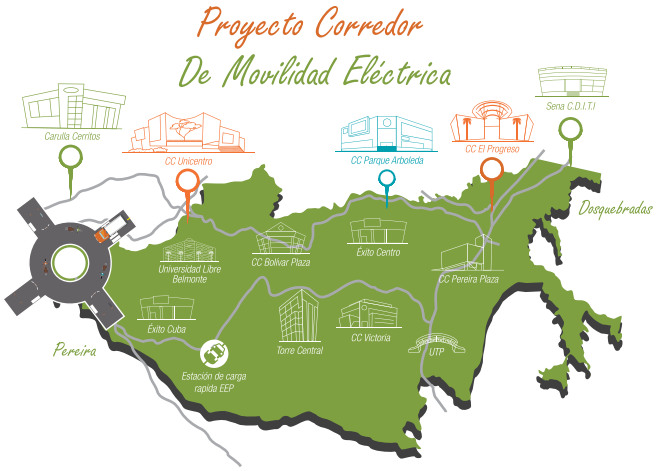
Producto: Patente.
Proyecto: Estación de carga pública para ciclomotores y bicicletas eléctricas

Beneficio: Protección a las invenciones y/o modelos de utilidad creados por la empresa.

• PROYECTOS I+D+i

Durante el año 2017 se dio continuidad a proyectos que se venían trabajando desde el 2016 y se dio inicio al desarrollo de nuevas ideas, las cuales se enuncian a continuación:

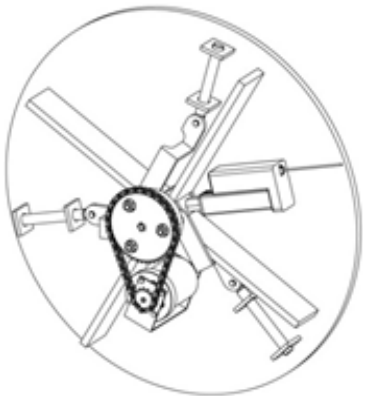
I.Solución orientada a la movilidad sostenible en la ciudad de Pereira



Nivel de madurez tecnológica: TRL 2 – 3
Solución orientada a la movilidad sostenible en la ciudad de Pereira, integrada por una estación de carga rápida de alimentación dual para automóviles, motos y bicicletas eléctricas, compuesta por un sistema solar fotovoltaico y el suministro del sistema de distribución local.

Estado: En desarrollo.
Tiempo de ejecución total del proyecto: 12 meses
Fecha de inicio: Febrero 2 de 2017
Fecha de terminación con prórrogas y suspensión: Octubre 29 de 2018
Avances: Diseños, adquisición de equipos técnicos e inicio de corredor de movilidad eléctrica Pereira – Dosquebradas.

II.Mecanismo para apertura y cierre de tapas de cárcamos



Nivel de madurez tecnológica: TRL 3 -4

Este proyecto proporciona un novedoso mecanismo acoplado a una tapa de cárcamo o boca de inspección, que permite simultáneamente una apertura por medio de tecnología inalámbrica –local o a distancia— o por una llave de seguridad. Este proyecto permite entre otros, la mitigación de riesgos asociados a incendios, y hurtos, mantener la calidad del servicio prestado a los usuarios y garantizar la seguridad de los peatones.

Se encuentra en trámite la patente de invención para este mecanismo.

III.Estación de carga para ciclomotores y bicicletas eléctricas

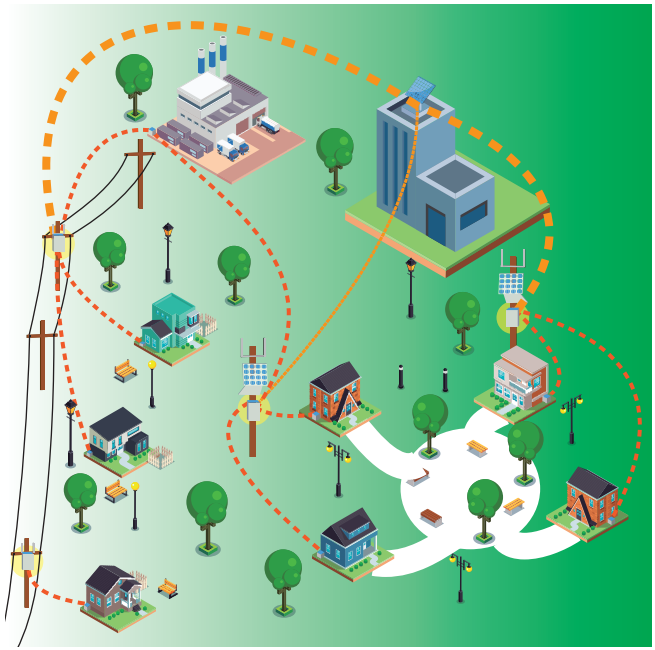
Nivel de madurez tecnológica: TRL 7 -9

Sistema independiente de carga de energía eléctrica, disponible para baterías de ciclomotores, bicicletas eléctricas y/o cualquier otro dispositivo eléctrico y electrónico. Cuenta con acceso restringido al suministro de energía, sistema de pago totalmente automático, visualizador de la energía consumida, control de suministro de energía eléctrica al detectar el nivel máximo de carga, etc.

Por otra parte, este sistema de carga puede ser ubicada en espacios donde se cuente con conexión al Sistema de Distribución Local (SDL).

Prototipo en proceso de patente de invención.

IV.AMI (Advanced Metering Infraestructure)



Nivel de madurez tecnológica: TRL 7 -9

Actualmente, Energía de Pereira se encuentra desarrollando proyectos piloto de medición centralizada en Pereira, con el fin de identificar las fortalezas de este tipo de tecnología en la infraestructura eléctrica de la ciudad. El objetivo principal de esta tecnología, es poder realizar mediciones, análisis y diagnósticos de los consumos de energía de forma más eficiente, brindando confiabilidad y seguridad a nuestros usuarios.

Proyección: Implementación de proyecto AMI en un sector de la ciudad donde se presenten situaciones complejas de Perdidas no técnicas, y cartera.

V.Motor e-bike y kit para el desarrollo de bicicleta eléctrica con autogeneración

Nivel de madurez tecnológica: TRL 6

Se realizaron las siguientes actividades:

- Diseño y construcción prototipo 2 e-bike.
- Actualmente se cuenta con propuesta trabajada con el SENA.
- Pruebas de rendimiento en baterías.
- Replanteamiento en sistema de interconexión de bicicleta.

VI.Mecanismo de protección de fauna asociada a las redes de distribución

Nivel de madurez tecnológica: TRL 2

En las zonas de influencia de las redes de distribución de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP., se identifica variedad de fauna asociada a eventos de electrocución, esto debido a que el sistema eléctrico es usado para el desplazamiento, búsqueda de alimentación, zonas de descanso y/o simplemente por ser un corredor natural de su ecosistema. Estos efectos afectan en gran medida la calidad del servicio. En este sentido se inicia el proceso de ideación, desarrollo y búsqueda de posibles soluciones a esta problemática.

Actualmente el proyecto está en etapa de prototipado.

VII.Pantalla inmersiva

Nivel de madurez tecnológica: TRL 9

Espació para proyección de videos 3D y 2D para pantalla inmersiva 3600. Implementación videos 3D y sensaciones en el recinto (Calor, humedad y movimiento).

Proyecto ejecutado al 100% y en etapa de funcionamiento al público.

VIII.Generación a través de esfuerzo mecánico realizado con pedaleo

Nivel de madurez tecnológica: TRL 9

Proyecto que busca incentivar a través de una forma lúdica y saludable el uso de fuentes alternativas de generación.

A través del velocípedo se puede producir generación de energía eléctrica a través de esfuerzo mecánico realizado con el pedaleo.

Proyecto ejecutado al 100%, el cual fue presentado en el congreso ANDESCO 2017.

ESTÁNDARES ECONÓMICOS

EMPRENDIMIENTO PARA LA VIDA

700
Personas Atendidas

283
Personas Capacitadas

40,42%
De los participantes generaron empleo

5
Asociaciones legalmente constituidas

Emprendiendo un sueño

"Energía de Pereira me dio la oportunidad de perfeccionar mi técnica y con el tiempo de soñar que podía hacer de este gusto una idea de negocio. Por eso a todas las personas que puedan asistir les digo que lo aprovechen, pues realmente vale la pena"

Luz Dary Valencia

[201-1]

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Resultados financieros

A continuación se presentan los resultados y las cifras de la Compañía, que se encuentran bajo las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF.

Cifras en millones de pesos ($).

CONCEPTO	AÑO 2016	AÑO 2017	VARIACIÓN $	VARIACIÓN %
Ingresos operacionales	262.563	244.622	-17.941	-6,83%
Costos y Gastos	203.126	200.214	-2.912	-1,43%
Utilidad OP	57.808	44.384	-13.424	-23,22%
Ingresos no OP	3.004	4.252	1.247	41,51%
Gastos no OP	4.465	1.284	-3.182	-71,25%
Utilidad neta	38.338	27.233	-6.219	-16,22%
EBITDA	67.444	53.146	-14.298	-21,20%
Margen OP	22,02%	18,14%	-3,87%	-17,59%
Margen EBITDA	25,69%	21,73 %	-3,96%	-15,42%
Margen Neto	14,60%	13,13 %	-1,47%	-10,08%

NUESTRAS EXPECTATIVAS FINANCIERAS 2018

A partir del resultado obtenido en el 2017, y de acuerdo al análisis del contexto externo e interno, riesgos y oportunidades la Empresa de Energía presenta las siguientes cifras de prospectiva del negocio para el 2018:

- **$263.250 Millones** — PROYECCIÓN DE INGRESOS
- **21,77%** — MARGEN EBITDA
- **$57.306 Millones** — EBITDA
- **$30.880 Millones** — UTILIDAD NETA
- **11,73%** — MARGEN NETO
- **$19.707 Millones** — INVERSIONES
- INAUGURACIÓN DE ELECTROLINERA PARA CARGA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS E INAUGURACIÓN DE GRANJA SOLAR

[203-1]

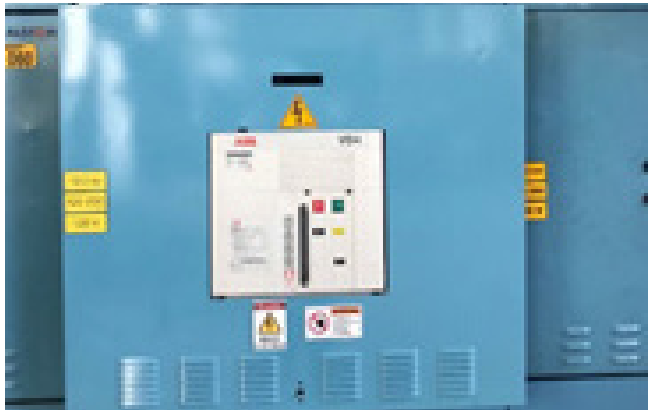
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

Inversión en plantas de generación 2017

Se realizaron obras en generación por valor de $1.163.542.045, principalmente en la mitigación de riesgo en el canal de conducción de la Planta Belmonte y en actualización de los sistemas de control, medida y protección de la misma planta.

Inversión en subestaciones eléctricas 2017

La inversión en subestaciones eléctricas se realizó por un valor $723.059.706, destinado principalmente a temas relacionados con calidad de la potencia, calidad del servicio y Resolución CREG 038 de 2014 (Código de Medida).



A Luz Dary Valencia le cambió la perspectiva de vida cuando, por intermedio de una amiga, conoció el proyecto de responsabilidad social de Energía de Pereira Emprendimiento para la vida, cuyos talleres de pintura se desarrollaron en el barrio el Triunfo en el 2016.

Desde siempre le han fascinado las manualidades, la artesanía y la pintura; también se dedicaba a la costura de ropa interior y otros oficios varios como ama de casa. Aprovechando su gusto por la cerámica, fue al taller con la profesora Diana, de quien según ella, aprendió la gran mayoría de las técnicas que hoy utiliza para los elefantes, patos, jirafas, Quijotes y demás biscochos que saltan a la vista en su casa.

Compra de infraestructura eléctrica

Adquisición de activos para la prestación del servicio en nuevos proyectos de vivienda por un valor de $573.435.453.

Inversión gestión tecnológica

La Empresa de Energía de Pereira invierte en la adquisición y renovación de herramientas de software e infraestructura informática asegurando el funcionamiento de una empresa, mejora continua y optimización de procesos, por valor de $334.712.530.

NUESTRAS PROYECCIONES EN INVERSIÓN 2018

Energía de Pereira, por intermedio de su Gerencia Técnica tiene proyectado para el 2018 la continuidad con obras de inversión tendientes a prestar un servicio más seguro, eficiente y continuo.

La inversión en subestaciones está proyectada en un valor de $4.876 millones y en plantas por valor de $2.749 millones.

Respecto a inversiones en redes de distribución están basadas en la instalación de elementos para despejes de fallos temporales, la inversión presupuestada es de $1.250 millones.

Con el tiempo comenzó a vender un par de sus creaciones. La noticia se extendió rápidamente entre sus vecinos en las Palmas, barrio donde vive desde hace ya 40 años. De manera que los encargos empezaron a crecer y con ello también la idea de iniciar un pequeño negocio.

Para Luz Dary, es indispensable que las mujeres sean independientes, luchadoras y soñadoras. Por eso, cuando vio que la clientela se hacía cada vez más grande, decidió que era momento de adecuar un espacio de su casa para la venta de los bizcochos. Su esposo la apoyó desde el principio; para demostrarlo le diseñó una mesa de trabajo que aún conserva con amor.

Inversiones en expansión de redes

Debido al cumplimiento de la vida útil y para atender la nueva demanda de algunos sectores de influencia de la empresa, se hace necesario remodelar y expandir las redes del Sistema de Distribución Local (SDL), estas inversiones están presupuestadas en $6.041 millones.

Con las primeras ventas se compró dos stands de exhibición donde reposan encargos que adelanta. También compró vinilos de todos los colores y herramientas para texturizar: es su técnica favorita.

Cada nueva pincelada era una oportunidad para darse a conocer y para tener su propio dinero, con el cual ayuda a su esposo y sostiene a su hija. Sobre Emprendimiento para la vida, Luz Dary se siente muy agradecida con Energía de Pereira por brindar estos talleres para que las mujeres busquen la manera de independizarse.

Salmo 91

ESTÁNDARES AMBIENTALES

Movilidad Eléctrica Energía de Pereira

53
Motociclos vendidos

21
Estaciones de carga lenta

19.360 KgCO2
De reducción aporoximada durante 6 meses

Pasión por la movilidad eléctrica

"La movilidad eléctrica no es solo un proyecto de responsabilidad social empresarial de Energía de Pereira, también lo es para mí como usuario frente al entorno que me rodea"

Jorge Eduardo Cardona

Es un tema de educación y oportunidad. Hacer de Pereira la ciudad insignia en movilidad eléctrica es la oportunidad de concienciar a sus habitantes, enseñarles y capacitarlos frente a los beneficios de este transporte.

PARA EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN AMBIENTAL SE CUENTAN CON LOS SIGUIENTES PROGRAMAS:

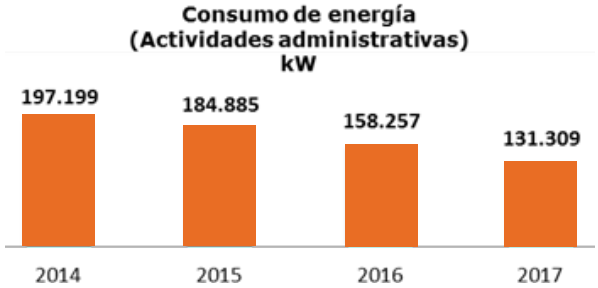
Gestión de impactos *ambientales*

de los impactos ambientales redujeron su grado de afectación al ambiente.

[302-1], [302-4]

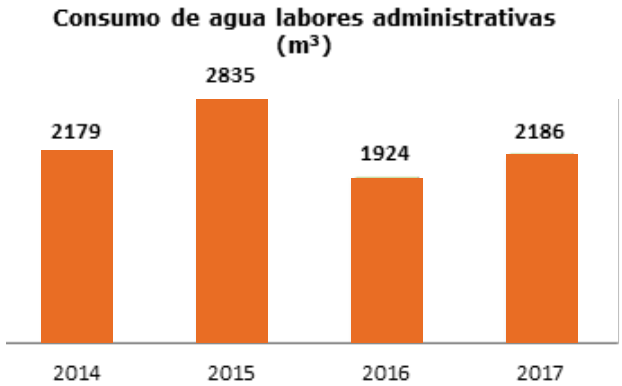
ENERGÍA

El consumo energético de la compañía para el año 2017 es el menor presentado desde el 2015, teniendo en cuenta el aumento de personal y actividades desarrolladas:

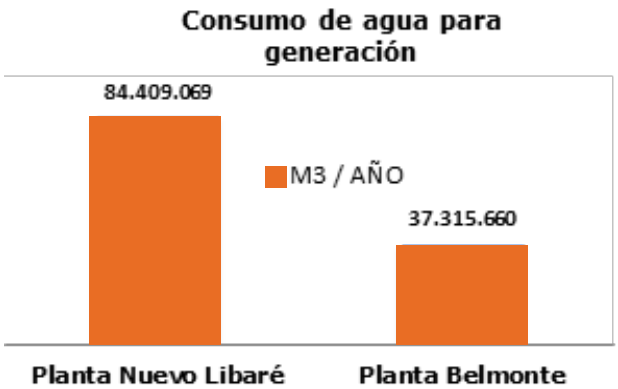


[303-1], [303-2]

AGUA

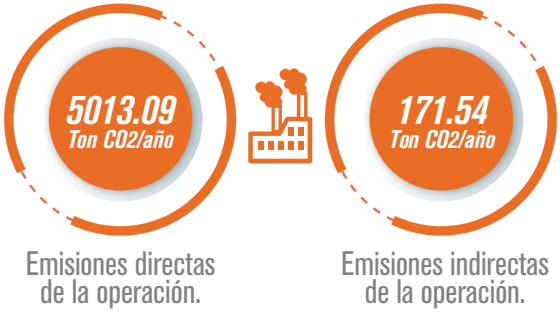


Para las actividades de generación hidroeléctrica se tiene un consumo total de 121.724.728,94 m3/año, reflejado por planta como se evidencia en la siguiente gráfica:



[305-1], [305-2]

EMISIONES



Reducción de emisiones por proyectos asociados:

La implementación de un corredor eléctrico en Pereira es una iniciativa que surge como aporte a la tendencia mundial y necesidad nacional relacionada con la movilidad sostenible, particularmente la movilidad eléctrica; atendiendo tres problemas principales: Perspectivas de abastecimiento de combustibles fósiles, mejoramiento de la eficiencia energética en el sector transporte y la reducción de gases de efecto invernadero.

Energía de Pereira identifica como principal barrera de entrada a esta tendencia la disponibilidad de estaciones de carga públicas, que permitan compensar la eficiencia de las baterías de los vehículos; por lo que implementa una solución integral compuesta por:1) estaciones de carga para ciclomotores, bicicletas eléctricas y/o cualquier otro dispositivo eléctrico y electrónico que funcione a 120 V con una corriente máxima de 20 A, 2) una estación de carga rápida de alimentación dual para vehículos

Jorge Eduardo Cardona es un paisa apasionado por la movilidad eléctrica. Para sostener esta afirmación, cuenta que desde chiquito jugaba con carros eléctricos.

En las estaciones de gasolina discutía con su papá cuando paraba a llenar el tanque. Odiaba el olor a combustible que se traduce en emisiones de dióxido de carbono como uno de los grandes contaminantes del aire. Todo lo de la tecnología eléctrica le obsesionaba.

eléctricos, compuesta por el suministro del Sistema de Distribución Local (SDL) y un sistema solar fotovoltaico, y 3) la comercialización de ciclomotores y bicicletas eléctricas en la ciudad; conformando así el primer corredor de movilidad eléctrica del área metropolitana de Risaralda.

Energía de Pereira, abre las puertas a una nueva unidad de negocio bajo su marca: meep, Movilidad Eléctrica Energía de Pereira, contribuyendo así no solo al cuidado del medio ambiente, sino también a las finanzas de los usuarios, quienes son los mayores beneficiados gracias al ahorro en costo por mantenimiento y combustible, además de tener a la mano una solución de movilidad. Las cifras que dan cuenta de los resultados obtenidos desde el mes de julio de 2017, son:

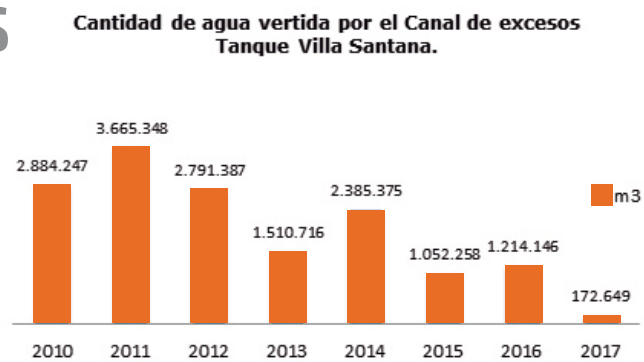
1. Comercialización de motociclos eléctricos: 53 unidades.
2. Instalación de puntos de recarga lenta: 7 puntos con un total de 21 estaciones de carga.
3. Estación de carga para vehículos eléctricos (carros - motociclos y bicicletas eléctricas) - Electro linera: Proyecto de construcción en curso.
4. Reducción de emisiones de CO_2: Los nuevos usuarios de estos ciclomotores fueron usuarios antiguos de vehículos de combustión, además de nuevos usuarios que prefirieron comprar un vehículo eléctrico sobre un vehículo de combustión. Si se tiene en cuenta un recorrido promedio de 27 km/día para un total aproximado de 10000 km/año, se calcula que las emisiones de CO_2 corresponden a 1.182 kgCO_2/año. Por tanto, se calcula que la reducción de emisiones por el uso de las 53 unidades comercializadas durante 6 meses, bajo estas condiciones, aproximadamente fue de 19.360 kgCO_2.

[306-1], [306-2],[306-4]

EFLUENTES Y RESIDUOS

VERTIDO DE AGUA.

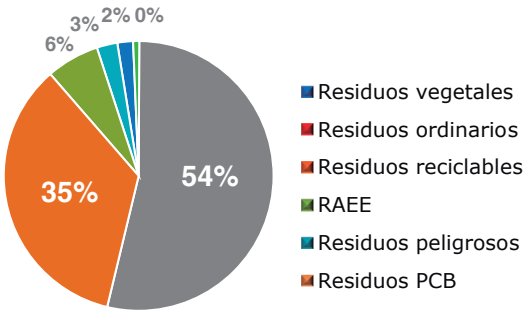
Se evidencia la reducción de pérdidas de agua por el canal de excesos, frente a la cual se ha venido trabajando de manera conjunta con Aguas y Aguas y Serviciudad, con el fin de minimizar el agua que es captada y no utilizada, tal como lo enseña la siguiente gráfica:

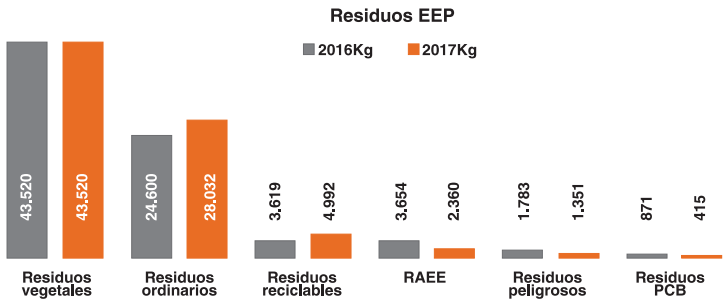


Dicho monitoreo constante del agua no utilizada, y así mismo el control del caudal ambiental de la cuenca del río Otún se reflejan en la reducción del costo anual de la factura, pagando únicamente para el año 2016 un total de $12.069.692 millones por el agua captada para ambos sistemas de generación. Aproximadamente un 4% de lo cancelado a la corporación ambiental en vigencias anteriores al año 2014.

GESTIÓN DE RESIDUOS

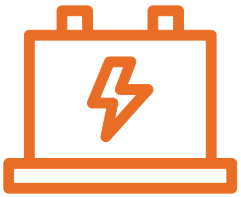
Caracterización residuos generados por EEP 2017





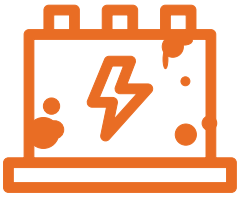
MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS (PCB)-CUMPLIMIENTO RESOLUCION 222-2011 DEL MINAMBIENTE Y SUS MODIFCACIONES

2.051



TRANSFORMADORES CON ESTUDIOS DE CROMATOGRAFIA Y MARCADOS

4



TRANSFORMADORES CONTAMINADOS

83.728 kg

TRANSFORMADORES DISPUESTOS libres de PCB

Este odontólogo, docente universitario, especializado en administración y salud pública, ha tenido diferentes ciclomotores y bicicletas eléctricas a lo largo de su vida.

El gusto por la movilidad eléctrica lo comparte con su familia: su esposa Malú, su perrito Snoopy y por supuesto su ciclomotor Snow Leopard marca AIMA que adquirió con Energía de Pereira.

[308-2]

IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS

ASPECTOS	IMPACTOS	PROGRAMA
Consumo de Energía	Afectación de fuentes hídricas y contaminación atmosférica	Control uso eficiente y ahorro de energía
Consumo de Agua	Agotamiento de fuentes hídricas	Control uso eficiente y ahorro de agua
Generación de vertimientos	Contaminación de fuentes hídricas	Control uso eficiente y ahorro de agua
Generación de Residuos Sólidos ordinarios	Contaminación Suelo	Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)
Generación de residuos RAEE y RESPEL	Contaminación Suelo	Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)
Consumo de Papel	Agotamiento Recursos forestales o de fibras vegetales	Control uso Eficiente y ahorro de Papel

ASPECTOS	IMPACTOS	PROGRAMA
Generación de RESPEL (Grasas y Aceites)	Contaminación de Suelo	Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)
	Contaminación de Agua	Control uso eficiente y ahorro de agua
Emisión de gases de efecto invernadero	Contaminación del Aire	
Dispersión de PCB	Contaminación del suelo	PGIRS
Generación de RAEE	Contaminación del suelo	PGIRS
Alteración de la vegetación con podas anti técnicas	Afectación de los ecosistemas urbanos y rurales del municipio	Programa de poda, tala y rocería - Manejo paisajístico de la infraestructura
Generación de residuos de manejo especial como aceites y piezas metálicas por mantenimiento de vehículos	Contaminación del suelo	PGIRS
Generación de vertimientos por mantenimiento de vehículos	Contaminación del agua	Control uso eficiente y ahorro de agua

Para Jorge, los recorridos de tipo urbano son fáciles de hacer en un ciclomotor; no expiden ningún tipo de aceites ni emisiones de gases, además de no generar ruido, permitiéndole a quien la conduce una verdadera experiencia auditiva en la naturaleza.
Eso es ser coherente.

"Deberíamos propender por el desarrollo de un proyecto que a la larga sea sostenible. En este caso, la movilidad eléctrica es económica en el consumo y la Empresa de Energía de Pereira ofrece muchas facilidades para la recarga de estos vehículos; adicionalmente está la asistencia técnica, que es lo que muchas veces hace falta a la hora de adquirir un ciclomotor".

ESTÁNDARES SOCIALES

Líderes con Energía

54,6%
Vocales de Control

45,4%
Ediles y Edilesas certificados

3,1%
Pertenecientes al área rural

40
Horas de capacitacióm

Toda una vida al servicio de la comunidad

"Es una oportunidad de servir desde el control social de lo público para el bienestar de las personas."

José Eliecer Castaño

SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

A través del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo la empresa identifica los peligros, controla e interviene los riesgos prioritarios para sus trabajadores a través de la implementación de programas de gestión como: riesgo eléctrico, trabajo seguro en alturas, trabajo en espacios confinados, plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, plan seguridad vial, aplicación de las baterías de riesgo psicosocial diseñadas por el gobierno nacional, entre otros.

[401-3]

AUSENTISMO LABORAL

Durante el 2017 se presentaron 907 días perdidos por ausentismo laboral distribuidos así:

	2015	2016	2017
Número AT reportados	8	9	14
Número de fatalidades	0	0	0
Número de días ausentismo AT	180	166	266
Número de días enfermedades laborales	0	0	0
Número de días licencia de maternidad	186	156	116
Número de días licencia de paternidad	18	9	22
Número de días enfermedades en general	864	1076	525

[401-3]

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

[406-1]

NO DISCRIMINACIÓN

Durante el año no se recibieron quejas de acoso laboral, por lo cual no se tramitó ningún caso al comité

Para José Eliecer Castaño fue una fortuna haber participado en los convites que realizaban los habitantes de Ciudadela Cuba cuando comenzaron a construir el barrio. La solidaridad y el trabajo en equipo por un bien común, permitió que desde su adolescencia José Eliecer descubriera su vocación de servicio.

Este economista industrial ha estudiado toda su vida para afianzar dicha vocación. Es Formador de formadores en Responsabilidad Social Empresarial para la UNESCO. En el 2009 se acreditó para ser vocal de control y se unió al programa de RSE, Líderes con Energía.

Desde entonces ayuda a las personas y representa a la comunidad ante las empresas de servicios públicos para todo tipo de interés jurídico y social, desde la asociación CONFEVOCOLTIS.

Las personas que lo buscan para entender la factura le recuerdan cuando en los convites debían trabajar entre todos para construir las calles. "Toda esa experiencia sirvió para aprender sobre el servicio; para beneficiar a los demás, que es la satisfacción más importante".

Aunado a la vocación de servir, de ayudarle a la comunidad, de velar por sus problemáticas y necesidades, existen herramientas para defender los derechos y conocer los deberes de los usuarios. Líderes con Energía es un programa que ofrece posibilidad de capacitarse y estudiar para ayudar a los demás.

"Al principio nos veían como enemigos pero hoy día hay una sinergia muy buena, pues trabajamos mancomunadamente".

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL Y COPASST

Contribye a la participación activa y promueve las acciones para la prevención de conductas que constituyen acoso laboral. Apoyan las actividades de sensibilizaciñon a través de videos y estrategias para mejorar las relaciones internas y verifican que al interior de la organizaciñon no existan quejas que constituyan acoso laboral.

Se promueve el respero como una herramienta fundamental para mantener la armonía en la organización.
Se dio continuidad al trabajo de difusión de objetivos, funciones y reglamentaciñon del comité de convivencia, socializaciñon de medidas preventivas de acoso laboral e identificación de factores de riesgos psicosociales en el trabajo.

Se realizó la convocatoria entre todos los colaboradores de la empresa y los miembros del empleador asignados por la gerencia general.

COMITÉ DE CONVIVENCIA

Representantes por parte de la empresa

PRINCIPALES **SUPLENTES**

Representantes por parte de los trabajadores

PRINCIPALES

COPASST

Representantes por parte de los trabajadores

PRINCIPALES **SUPLENTES**

Representantes por parte de la empresa

PRINCIPALES **SUPLENTES**

LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ TIENEN ACTIVIDADES DE:

INSPECCÍON
INVESTIGACIÓN
SEGUIMIENTO

Este comité es un grupo de vigilancia, control y promotor de actividades de salud y seguridad en el trabajo que contribuyen a la gestión de los peligros y riesgos detectados dentro de la organización.

Revisan las acciones implementadas para mejorar las condiciones de trabajo de la organización, garantizando el más alto bienestar de las personas al interior de ésta.

[403-2]

ACCIDENTALIDAD Y SEVERIDAD ENERGÍA DE PEREIRA

14 ACCIDENTES DE TRABAJO

0 EVENTOS GRAVES Y/O MORTALES

7% INDICE DE ACCIDENTALIDAD

266 DIAS DE INCAPACIDAD

93% DE ACCIDENTES IMPACTÓ EL PERSONAL OPERATIVO

28% INDICE DE SEVERIDAD

Reconocimiento AXA Colpatria a la implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Gestión de Accidentes e Incidentes laborales.

[404-1], [404-2], [404-3]

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

Promedio Horas de Capacitación año 2017.

2.8 HOMBRES

2.7 MUJERES

Bienestar social y estímulo

Desde el área de Desarrollo Humano y Organizacional se continúa ejecutando el plan de bienestar social, con el fin de otorgar condiciones favorables para los trabajadores que les permita un desarrollo familiar, profesional y social, así como mantener al interior de la organización un nivel alto frente a la satisfacción del clima organizacional.

$299,303 Millones — ***BENEFICIOS*** POR BECAS Y AUXILIOS OTORGADOS AL PERSONAL

83 — ***COLABORADORES BENEFICIADOS***

$ 221,321 Millones — ***INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN***

MODELO DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS

Para el año 2017 se diseña el aplicativo para el modelo de gestión por competencias, el cual permite sincronizar los procesos de selección, desempeño y desarrollo alineados a los sueños de los colaboradores. La metodología utilizada para la evaluación de desempeño es de 360° permitiendo mayor objetividad en el proceso.

Promedio de evaluación de desempeño

Evaluación Desempeño por Rol

Dentro de los diferentes roles evaluados se encuentra una alta calificación en el ejecutivo con un 97,8% frente al desempeño que los colaboradores evidencian en el nivel directivo, siendo congruente con la alta calificación de la competencia Credibilidad Técnica

[404-1], [404-2], [404-3]

TRABAJO INFANTIL
TRABAJO FORZOSO

Para el año 2017 Energía de Pereira dio cumplimiento a un reto planteado en el Informe de Sostenibilidad 2016, referente al trabajo infantil, integrándolo como clausula obligatoria en los contractos a todos sus proveedores.

> *"Rechazamos el trabajo forzado e infantil, la discriminación y la corrupción en toda nuestra cadena de suministro"*

NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

PROYECTO AMBIENTAL, ESCOLAR Y SOCIAL "CON RECICLAJE PAGAS TU FACTURA"

2.253 Kg
De reciclaje

890 Kg
Reciclado por Comunidades Subnormales

39,5%
Destinado a Comunidades Subnormales

60,5%
Destinado a actividades Ambientales / Escolares

Enterrar el "No soy capaz"

"La satisfacción más grande es ver como todo el plantel estudiantil se empodera de la huerta, la cuidan, la desmalezan, la quieren. Así se transforma el mundo, con ideas que se materializan gracias a organizaciones como Energía de Pereira"

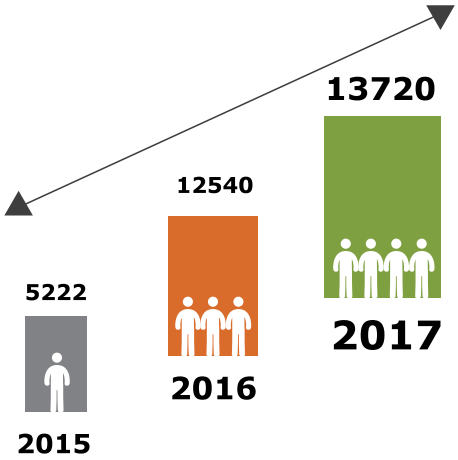
Heppsy Palacio

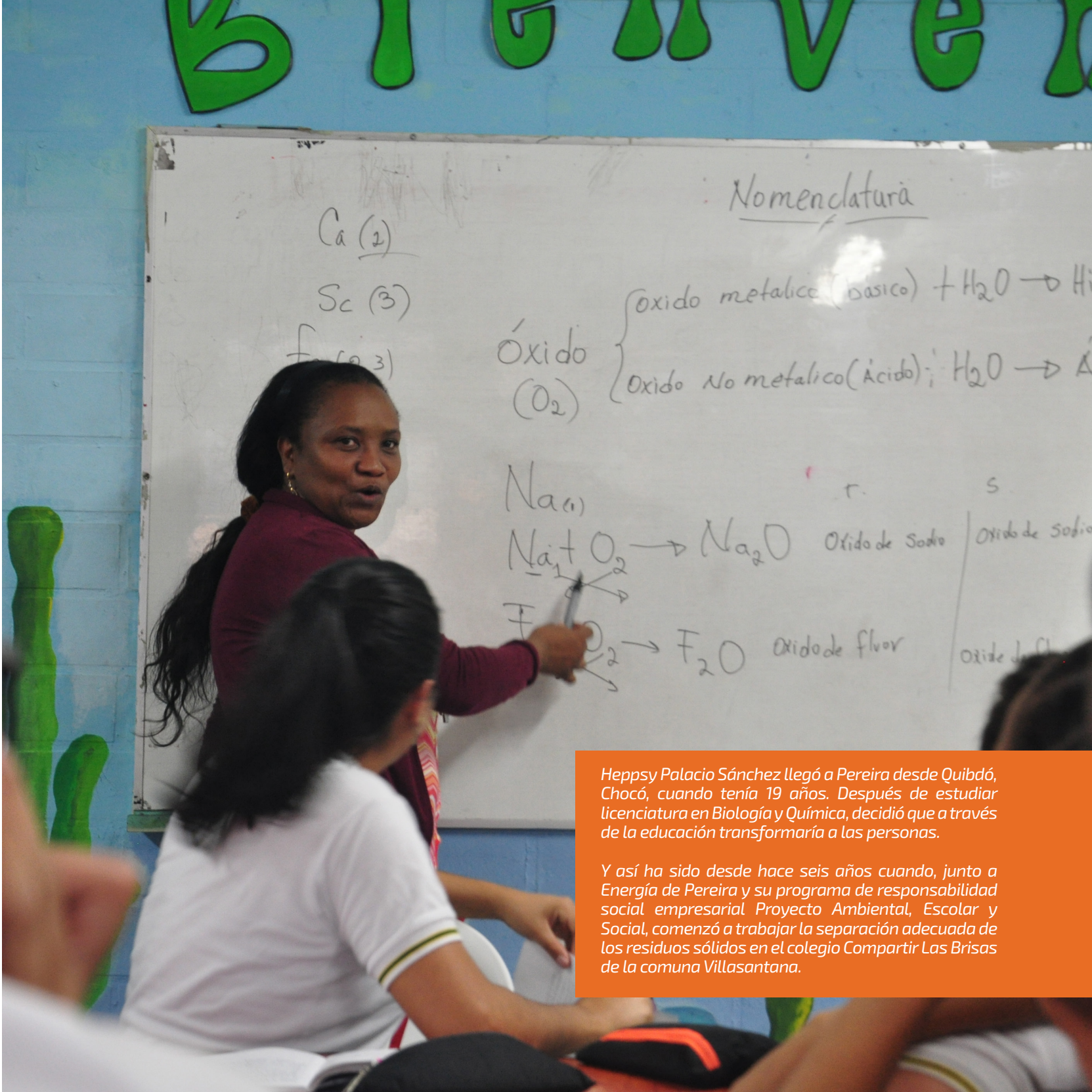
413-1

COMUNIDADES LOCALES

Para desarrollar su gestión, Energía de Pereira considera que el equilibrio claro entre sostenibilidad y el ejercicio de la responsabilidad social no afecta la viabilidad económica del negocio.

Contribuir a la gestión de los impactos sociales, establecer relaciones de confianza y mutuo beneficio, promover una comunicación adecuada y oportuna con los diferentes actores sociales y aportar al mejoramiento de la calidad de vida y al desarrollo de las comunidades de nuestras zonas de influencia, fue el sueño de ciudad que se trazó Energía de Pereira materializándolo a través de la gestión realizada durante el año 2017.





Heppsy Palacio Sánchez llegó a Pereira desde Quibdó, Chocó, cuando tenía 19 años. Después de estudiar licenciatura en Biología y Química, decidió que a través de la educación transformaría a las personas.

Y así ha sido desde hace seis años cuando, junto a Energía de Pereira y su programa de responsabilidad social empresarial Proyecto Ambiental, Escolar y Social, comenzó a trabajar la separación adecuada de los residuos sólidos en el colegio Compartir Las Brisas de la comuna Villasantana.

Desde pequeña ha sido una enamorada de la naturaleza. Esa atracción se la atribuye a su familia. Debe ser porque devela los misterios más grandes de la existencia de todo lo que nos rodea.

Cuando llegó a Compartir Las Brisas, empezó a observar una serie de situaciones desafortunadas frente al manejo de las basuras, estudiando con detenimiento qué era lo que los niños y adolescentes no hacían como una oportunidad para enseñar.

Alguna vez en una de sus clases, donde veía que los niños de primaria se decían a sí mismos que no eran capaces de hacer las cosas, se le ocurrió que era el momento de enterrar a No soy capaz.

"Tenía que quitar de la mente de mis estudiantes esa frase tan desalentadora, así que dibujamos a ese personaje, cada uno a su manera y salimos al patio a enterrarlo. La tierra parecía un prado santo". Hoy, ya jóvenes adultos, muchos lo recuerdan y se lo agradecen.

En las clases de Ciencias Naturales, Heppsy les enseña a los niños y adolescentes a reciclar. Con Energía de Pereira, quienes también ofrecen capacitaciones sobre el tema, gestionaron canecas para separación y las adecuaron de tal manera que reciclar fuera tan divertido como anotar una canasta.

Nuestro sueño: La educación y capacitación de nuestros grupos de interés.

En el año 2017 La Empresa de Energía de Pereira enfocó su gestón de Responsabilidad Social en la educación, equidad, rspeto y compromiso de nuestros usuarios y futuros usuarios, llevando a escuelas, colegios y comunidades programas y proyectos enmarcados en la protección ambiental, el respeto y cumplimiento de los derechos humanos, la paz, la solución de conflictos, la generación e implementaciñon de nuevas energías renovables, la prevención de accidemtes eléctricos, entre muchos otros temas más que controbuyen al mejoramiento y crecimiento de nuestros grupos de interés.

IMPACTOS POR GÉNERO	
HOMBRES	178
MUJERES	491
JÓVENES	1696
NIÑOS	2584

Participantes continuos durante el año 2017 en algún programa o proyecto del plan R.S.E de la Compañía.

Feria de la ciencia energética

En el 2017 la Feria de la Ciencia energética se consolidó como un proyecto firme por parte de la compañía, con la celebración de la 5° versión, y con la visita de más de 5.000 mil personas al Victoria Centro Comercial. Se dieron a conocer los proyectos enfocados en dar soluciones de ciudad a través de las ideas de los estudiantes participantes de los diferentes colegios públicos de la ciudad.

Dos becas técnicas laborales y una profesional fueron las elegidas por los ganadores para desarrollar y/o complementar sus estudios profesionales. Con la inversión de más de $30.000.000 millones. El proyecto cerró para el año 2017 con la entrega de premios como tabletas electrónicas, computadores portátiles, morrales con sistema de carga solar, bicicletas, audífonos, bonos regalos entre muchos más, que hacen de la feria un proyecto posicionado en Pereira.

La feria le apunta a mejorar la educación de los jóvenes de la ciudad, al tiempo que se generan espacios de equidad, alineado con las políticas de desarrollo del municipio de Pereira.

CONTINUIDAD EN CONVENIO

EEP - UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
EEP - VICTORIA CENTRO COMERCIAL

GANADORES	
1°	COLEGIO NUESTRAS SEÑORA DE FÁTIMA
2°	COLEGIO TÉCNICO SUPERIOR
3°	COLEGIO CARLOTA SÁNCHEZ
RECONOCIMIENTO AL ESFUERZO Y DEDICACIÓN	
COLEGIO JESÚS MARÍA ORMAZA	
COLEGIO COMPARTIR LAS BRISAS	
COLEGIO REMIGIO ANTONIO CAÑARTE SEDE POBLADO	

"Tenía que quitar de la mente de mis estudiantes esa frase tan desalentadora, así que dibujamos a ese personaje, cada uno a su manera y salimos al patio a enterrarlo. La tierra parecía un prado santo". Hoy, ya jóvenes adultos, muchos lo recuerdan y se lo agradecen.

En las clases de Ciencias Naturales, Heppsy les enseña a los niños y adolescentes a reciclar. Con Energía de Pereira, quienes también ofrecen capacitaciones sobre el tema, gestionaron canecas para separación y las adecuaron de tal manera que reciclar fuera tan divertido como anotar una canasta.

Con el reciclaje acumulado, Energía de Pereira negocia un valor en dinero que es retribuido al colegio. Este dinero sirve para el proyecto que actualmente adelanta Heppsy con sus estudiantes: una huerta escolar.

Proyecto ambiental, escolar y social: con reciclaje pagas tú factura

Con el reconocimiento por parte de la Caja de Compensación Familiar del Huila, el proyecto Ambiental, Escolar y Social: con Reciclaje pagas tu factura se estructura como un proyecto sostenible en el tiempo y rentable económica, social y ambientalmente. Resultados demostrados a través de los impactos generados en el ambiente, la educación y en la integración de las comunidades que hacen parte de este.

Líderes con energía

Durante el último año nuestros líderes con energía jugaron un papel clave en la multiplicación de los temas que son de interés para nuestros usuarios y que convergen directamente en la prestación del servicio eléctrico. Dentro de la gestión realizada con este grupo de interés, se lograron consolidar cinco nuevos semilleros de líderes coordinados y dirigidos por los vocales de control, quienes nos han acompañado con este proyecto durante varios años, y los cuales cuentan con los conocimientos pertinentes para atender las diferentes PQRS que les pueden surgir a los usuarios de Energía de Pereira.

Con la potencialización del programa Líderes con Energía se proyecta tener al 2020 un amplio número de líderes en las 19 comunas de la ciudad, con el objetivo de contar con usuarios informados y capacitados en temas que compañía realiza a diario, con el

91 LIDERES
CERTIFICADOS

TEMAS CAPACITADOS	HORAS PROMEDIO
EEP (RAZÓN DE SER)	40
GENERACIÓN DE LA ENERGÍA	
FACTURACIÓN Y TARIFAS	
NORMALIZACIÓN Y RECUPERACIÓN	
USO EFICIENTE Y RACIONAL DE LA ENERGÍA (SALUD Y SEGURIDAD)	
RESOLUCIÓN DE PQR'S	
CONEXOS Y OTROS COBROS	
DERECHOS HUMANOS	

Apoyó la asistencia de los vocales de control regional Risaralda al VIII Congreso de Vocales.

Apoyó las escuelas comunitarias promocionadas y capacitadas por los Vocales de Control, labor en la cual replican información desde los pequeños hasta los mas grandes de la familia en temas que convergen a los servicios públicos.

Capacitación por personal calificado de la compañía o aliados conocedores del tema a tratar.

Multiplicación de la informaciñon recibida con líderes comunitarios en barrios de la ciudad.

Creación de semilleros de líderes, comunidad y usuarios de la ciudad.

Energía de Pereira, ilumina mi estudio (entrega kit escolar)

Nuestra gestión social comenzó brindando felicidad a los más pequeños, con la entrega de 1.000 kit escolares en diferentes escuelas y colegios públicos urbanos y rurales de Pereira. En esta ocasión se beneficiaron los niños y niñas de zonas alejadas del perímetro urbano, dando prioridad a las zonas rurales. Este proyecto apunta a disminuir la deserción estudiantil, alineada a las estrategias nacionales y locales de protección y desarrollo de la niñez.

Con una presentación artística a cargo de un titiritero y con la entrega de la cartilla de la Profe Cleo cada niño se fue feliz a emprender su año escolar.

Nuestra gestión social comenzó brindando felicidad a los más pequeños, con la entrega de 1.000 kit escolares en diferentes escuelas y colegios públicos urbanos y rurales de Pereira. En esta ocasión se beneficiaron los niños y niñas de zonas alejadas del perímetro urbano, dando prioridad a las zonas rurales. Este proyecto apunta a disminuir la deserción estudiantil, alineada a las estrategias nacionales y locales de protección y desarrollo de la niñez.

Con una presentación artística a cargo de un titiritero y con la entrega de la cartilla de la Profe Cleo cada niño se fue feliz a emprender su año escolar.

KIT ESCOLARES 2017	
COLEGIO/ ESCUELA	***# KIT ENTREGADOS***
LAS PALMAS	90
JESUS DE LA BUENA ESPERANZA	86
FRANCISCO MIRANDA LA FLORIDA	110
LA BANANERA LA FLORIDA	45
EL PORVENIR	35
LA SUIZA - EL BOSQUE LA FLORIDA	23
TRES ESQUINAS ARABIA	28
MIRA LINDO ARABIA	27
BETULIA ALTA COMBIA	40
PEREZ ARABIA	98
SAN CARLOS ARABIA	84
MATECAÑA	127
LA DULCERA	99
EL RETIRO MORELIA	108

Gigantes de la energía

La Profe Cleo llegó a diferentes lugares de la ciudad, impactando alrededor de 2.000 niños y niñas de escuelas, colegios y comunidades donde se entregó la cartilla y se enseñó la importancia de la prevención en accidentes eléctricos.

Asimismo por medio de obras de títeres se dio a conocer La Profe Cleo II, mostrando a los pequeños las diferentes energías alternativas a través de un viaje fantástico en una nave espacial.

Cine en la Plaza

La Empresa de Energía de Pereira, dentro de su plan estratégico corporativo, le apunta al desarrollo de la ciudad en miras a un ambiente sostenible, por ello dentro de sus líneas de trabajo está apostarle a los buenos hábitos y al sano esparcimiento, creando actividades enfocadas a la cultura y la integración social.

2.000 Asistentes

Durante el 2017

Plaza Cívica Ciudad Victoria

Propiciamos un espacio de amistad, dialogo y familiaridad. Dos años y medio de funciones continuas y de grandes experiencias.

8 Funciones

Cientos de emociones, sentimientos encontrados en un mismo lugar.

Semillero energético

Durante el 2017, con apoyo de tecno Parque Sena cinco (5) estudiantes de la institución educativa Héctor Ángel Arcila, se capacitaron en la formulación de proyectos para la obtención de recursos financieros para su ejecución.

El proyecto "**Purificador de Aguas Lluvias'**', presentado e el 2016 por estudiantes participantes de Expo Energía, se proyectó como una idea innovadora para el desarrollo de éste y posible instalación en el plantel educativo.

Energitón

En la navidad, los colaboradores de la Empresa de Energía, fueron participes de la campaña Energitón, en la cual se lograron recaidar los fondos necesarios para hacer felices a 800 niños y niñas de la ciudad de Pereira.

Con estas iniciativas nuestra gestión social se ve reflejada en el corazón de los colaboradores que donaron un día de su salario a esta bonita causa.

COMUNIDAD	REGALOS ENTREGADOS
MONSERRATE	154
CONQUISTADORES	100
EVENECER	155
PERLA DEL SUR	200
MORELIA	86
VILLA MERY	50
VILLA DE LA PAZ	55

Emprendimiento para la vida

FASE I

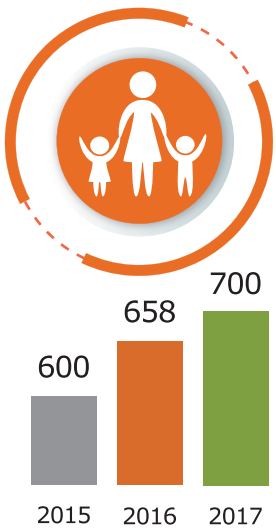
El Plan de Responsabilidad Social de la compañía se encuentra dividido en dos líneas estratégicas, una de ellas es EMPRENDIMIENTO PARA LA VIDA, programa que se divide en dos proyectos: Fase I y Fase II.

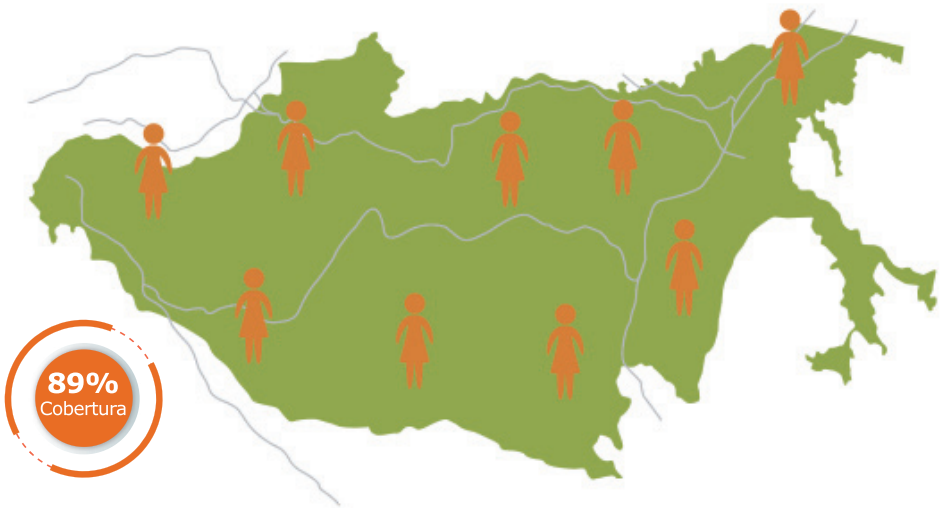
El proyecto en su fase inicial acogió más de 700 personas entre hombres, mujeres, madres cabeza de familia, personas de la tercera edad, desempleados, pensionados etc., los cuales contaron con la oportunidad de adquirir y/o participar de las actividades que se desarrollaron durante una vigencia de nueve meses.

La adquisición de habilidades técnicas, artísticas y personales hicieron parte de este sueño de ciudad, que año tras año amplía su cobertura intentado estar en las diferentes comunidades de Pereira.

Nuestra gestión 2017

- Cooperación Comunitaria
- Trabajo en equipo
- Fomento a la creación de empresas
- Fomento de valores, equidad, respeto, igualdad y prevalencia de los humanos y la paz
- Habilidades artisticas en cerámica y madera





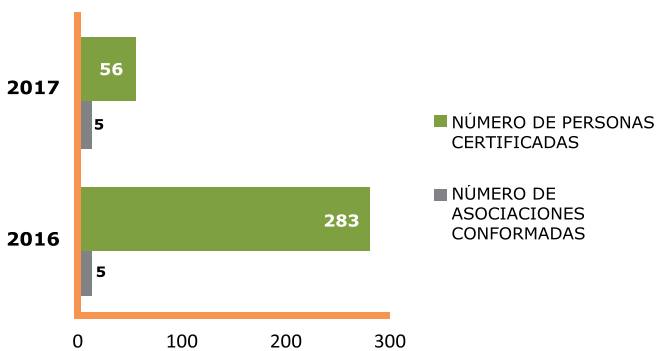
FASE II

n comparación con el 2016, para la vigencia del 2017 la fase II del programa emprendimiento para la vida enfatizó su objetivo en preparar a los participantes, no solo para salir a una vida laboral, si no para tener las bases necesarias para crear su propio emprendimiento.

En este sentido, para el 2018 los participantes de este primer acercamiento teórico esperan continuar las etapas necesarias para complementar sus conocimientos frente a la estructuración de una empresa.

El programa de Emprendimiento para la vida esta articulado con la política nacional y municipal de generación de espacios dignos de trabajo, a partir de la preparación de las comunidades en emprendimiento, de tal forma que les permita mejorar su condición de vida y participar de manera activa en el desarrollo económico, social y ambiental de los espacios en los cuales interactúan. Este proyecto no solo prepara a las comunidades en técnicas y oficios económicos, también los orienta en la creación de empresa de manera formal, introduciendo el concepto de sostenibilidad.

BENEFICIARIOS EMPRENDIMIENTO PARA LA VIDA FASE II



CURSO EMPRENDIMIENTO CONVENIO SENA - ENERGÍA DE PEREIRA

COMUNIDAD	TÍTULO OTORGADO	HORAS INVERTIDAS
KENNEDY SAMARIA II VILLAVICENCIO LAURELES URIBE GUADALUPE	CURSO BÁSICO EN EMPRENDIMIENTO	80 HORAS ACADÉMICAS

BENEFICIARIOS EMPRENDIMIENTO PARA LA VIDA FASE II

	2016	2017
NÚMERO DE ASOCIACIONES CONFORMADAS	5	5
NÚMERO DE PERSONAS CERTIFICADAS	283	56

Reconocimientos a la responsabilidad social empresarial 2017

La buena gestión de RSE de la compañía la hizo acreedora de importantes reconocimientos a nivel nacional como es el Congreso Nacional e Internacional de Servicios Públicos organizado por ANDESCO y Comfamiliar-Colombia, donde la empresa obtuvo reconocimiento como Finalista y Premio Nacional a la Responsabilidad Empresarial, respectivamente.

GANADORES
Premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresaria
Cartagena Colombia
Año – 2015

Finalista al premio
2016 - 2017

GANADORES
Premio Nacional a la Responsabilidad Social Empresarial
Categoría: Empresa Mediana

Organización Constructora de Paz
"Desde el territorio para el Desarrollo"
2017 – 2018

Finalistas al premio
2015 – 2016

[417-1]

MARKETING Y ETIQUETADO

A través de la factura la empresa da a conocer las diferentes actividades y/o eventos realizados con la comunidad y en beneficio de la ciudad. Del mismo modo y con el objetivo de facilitar la lectura de la factura se realizaron cambios en la presentación del pre impreso, los cuales han permitido al usuario una mejor compresión de los conceptos facturados, tales como:

1. Se resalta el valor por energía, permitiendo al usuario diferenciar el valor de energía del total por pagar.

2. Cambio en el lenguaje de la factura:

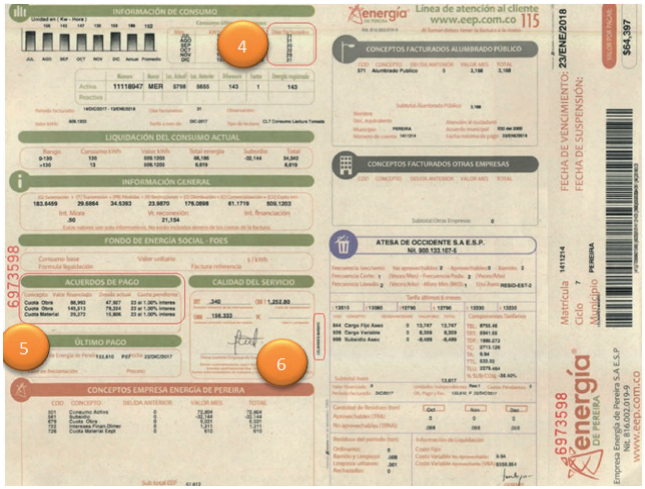
Tengo plazo para pagar hasta:_____
Me quedo sin servicio desde:_____

3. Número de matrícula sin digito de verificación: en la factura va únicamente el número de matrícula sin el guión y sin el dígito de verificación, esto facilita la comunicación con los usuarios a través de la línea 115.

4. Días facturados por mes, a fin de dar mayor claridad a los usuarios de los días facturados de cada mes, de tal manera que el usuario pueda identificar el mes, la cantidad en kWh consumidos, el valor a pagar y de esta forma comprender las causas de las diferencias entre un mes y otro.

5. Tasas de interés por concepto financiado: en los acuerdos de pago que se encuentren activos de cuotas pendientes se relaciona la tasa de interés que aplica por cada concepto, toda vez que existen diferentes tasas de financiación, de acuerdo con el tipo de usuario o con el concepto financiado, como los ciclomotores, las financiaciones de plan de alivios, entre otros. Se pretende que el usuario tenga claro el interés de financiación que está pagando por cada concepto que tenga con acuerdo de pago activo, se recuerda que este interés es diferente al interés de mora y que siempre lo verá reflejado en la factura en la parte de Información General de la factura y que también varía dependiendo del tipo de usuario, en especial la clase de uso el residencial y el no residencial.

6. Identificación del usuario y la terminal que realiza la impresión de la factura, logrando así una mayor trazabilidad, control y seguridad de la facturación.



Unidad móvil de atención y recaudo

A partir del 5 de junio del 2017, la empresa dispuso de una unidad móvil para prestar el servicio de recaudo, y atender las inquietudes, quejas, peticiones y reclamos de los usuarios de la ciudad.

En la unidad móvil se recaudan los servicios públicos de: energía, gas, telefonía, agua, entre otros, garantizando de esta manera la comodidad a los usuarios con la descentralización de estos servicios.

Durante el año la unidad móvil recorrió las calles de la capital Risaraldense, entregando soluciones más ágiles y oportunas a sus 172 mil usuarios; esta unidad fue ubicada en los siguientes puntos:

6 al 15 de cada mes
Paque Kennedy

16 al 27 de cada mes
Parque Industrial

28 al 5 de cada mes
Samaria I Y II

Los horarios de atención fueron de lunes a viernes9:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de:8:30 a.m. a 12:00 p.m.

Satisfacción del Cliente

Empresa de Energía de Pereira fue catalogada por la Comisión de Integración Energética Regional CIER como la tercera mejor empresa comercializadora de energía con menos de 500.000 usuarios a nivel nacional, y la octava de Latinoamérica

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**80,50%.**
ESTUDIO REALIZADO POR Comisión de Integración Energética Regional CIER

SATISFACCIÓN GRANDES CLIENTES: **84,02%.**
ESTUDIO REALIZADO POR Gerencia de Direccionamiento y Control Estratégico.

ÍNDICE GRI

CONTENIDOS GENERALES

102. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA RESPUESTA
102-1	Nombre de la organización	Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP
102-2	Marcas, productos y servicios más importantes	4
102-3	Sede de la organización	4
102-4	País de operación	4
102-5	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 Yulieth Porras Osorio.
102-6	Mercados atendidos	4
102-7	Tamaño de la organización	5
102-8	Estructura Organizacional	5
102-9	Cadena de suministro	4
102-10	Cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad accionaria o la cadena de suministro	19
102-11	Principio de precaucación	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.
102-12	Suscripción a iniciativas externas	24
102-13	Asociaciones y organizaciones de promoción a las que pertenece la organización	24

ESTRATEGIA		
102-14	Mensaje de la Junta Directiva y la Gerente General	11
102-15	Principales efectos, riesgos y oportunidades	16
ÉTICA E INTEGRIDAD		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de la organización	18
GOBIERNO		
102-18	Estructura de gobierno de la organización	19
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
102-40	Grupos de interés	20
102-41	Convenios Colectivos	
102-42	Elección de los grupos de interés	20
102-43	Participación de los grupos de interés	20
102-44	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés	20
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA		
102-45	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
102-46	Contenido de la memoria	22
102-47	Aspecto materiales	22
102-48	Reexpresión de la Información	Durante el año 2017, Energía de Pereira no reformulo información perteneciente a la memoria anterior (2017).
102-49	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	No se presentaron cambios significativos en el Alcance, ni en la cobertura de cada aspecto con respecto al año anterior

102-50	Periodo objeto del memoria	22
102-51	Fecha de la última memoria	1 de enero a 31 de diciembre de 2016
102-52	Ciclo de presentación2	2
102-53	Punto de contacto2	2
102-54	Declaración de Elaboración de la memoria de conformidad con los estandares GRI.	22
102-55	Índice GRI	76
102-56	Verificación Externa	22
ENFOQUE DE GESTIÓN		
103-1	Cobertura de los aspectos materiales 2	2

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA RESPUESTA	ASPECTO MATERIAL	COBERTURA INTERNA	COBERTURA EXTERNA	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL
ESTÁNDARES ECONOMICOS						
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO						
201-1	Desempeño económico directo, generado y distribuido	32	Desempeño económico	X	Socios Usuarios Comunidad	
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS						
203-1	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructura y los tipos de servicio	33	Impactos económicos indirectos	X	Socios Usuarios Comunidad	
ESTÁNDARES AMBIENTALES						
GRI 302: ENERGÍA						
302-1	Consumo energético interno	40	Energía	X	Socios	
302-4	Reducción del consumo energético	40	Energía	X		
GRI 303: AGUA						
303-1	Captación total de agua según la fuente	41	Agua	X	Entes regulatorios y de control Usuarios Comunidad Proveedores Socios	
303-2	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	41	Agua	X		
GRI 305: EMISIONES						
305-1	Emisiones directas de la operación	41	Emisiones	X		
305-2	Emisiones indirectas de la operación	41	Emisiones			

GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS						
306-1	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	43	Efluentes y residuos	X	Entes regulatorios y de control Comunidad	Principio 7, 8 y 9: Medio ambiente
306-2	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	43	Efluentes y residuos	X		
306-3	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		
306-4	Transporte de residuos peligrosos	43	Efluentes y residuos			
307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL						
307-1	Imcumplimiento de la legislación y normativa ambiental	La empresa de energía de Pereira durante la vigencia 2017 no fue sujeta de investigaciones administrativas ni sanciones por incumplimiento de la normatividad ambiental	Cumplimiento ambiental		Socios Entes regulatorios y de control	
308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES						
308-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaros en función de criterios ambientales	Para el año 2017, La Empresa de Energía de Pereira realizó seguimiento ambiental a sus dos nuevos proveedores misionales, encontrando una gestión ambiental adecuada del 100%	Evaluación ambiental de los proveedores	X	Proveedores	
308-2	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	46	Evaluación ambiental de los proveedores	X		

ESTÁNDARES SOCIALES						
GRI: 401 EMPLEO						
401-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosado por grupo etario, sexo y región	5	Empleo	X	Proveedores	
401-3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	50	Empleo	X		
GRI: 403 SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO						
403-1	Comités formales de seguridad y salud	50	Salud y seguridad en el trabajo	X		
403-2	Tipos de accidentes, tasas de frecuencia, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo.	54	Salud y seguridad en el trabajo	X		
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA						
404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoria laboral	54	Formación y Enseñanza	X		Principio 6: Estándares laborales
404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayuda a gestionar el final de sus carreras profesionales Porcentaje de	54	Formación y Enseñanza			

404-3	empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	54	Formación y Enseñanza	X	Proveedores	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES						
405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	1	Diversidad e igualdad de oportunidades	X		
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN						
406-1	Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	50	No discriminación	X	Proveedores	Principio 1 y 2: Derechos humanos
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA						
407-1	Libertad de asociación y negociación colectiva	2	Libertad de asociación y negociación colectiva	X	Socios	Principio 3: Estándares laborales
GRI 408: TRABAJO INFANTIL						
408-1	Medidas adoptadas contra el Trabajo Infantil	55	Trabajo infantil	X	Proveedores	Principio 5: Estándares laborales
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO						
409-1	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	55	Trabajo forzoso	X	Proveedores	Principio 4: Estándares Laborales

GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS						
412-1	Evaluación de Derechos Humanos	18	Evaluación de Derechos Humanos	X	Usuarios Comunidad Medios de comunicación	Principio 3: Estándares laborales
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES						
413-1	Programas de desarrollo y participación de la comunidad local	58	Comunidades locales	X	Comunidad Usuarios	Principio 1: Derechos humanos
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO						
417-1	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus servicios	71	Etiquetado de los productos y servicios	X	Usuarios Comunidad Entes regulatorios y de control	

energía®
DE PEREIRA