ENERTOLIMA S.A. E.S.P

Un universo de energía para el desarrollo

- Compromiso Pacto Global
- Quiénes somos
- Gestión de Procesos
- Nuestras Líneas de Acción

2.011

Comunicación de Progreso

Nº 5

Responsabilidad social

ENERTOLIMA

Ibagué, Colombia 20 de Abril de 2012

Señores
GLOBAL COMPACT - Organización de las Naciones Unidas

Como Gerente General de la Compañía Energética del Tolima, Enertolima S.A E.S.P., es grato compartir con ustedes esta quinta versión de nuestro Comunicado de Progreso, asumiendo el desafío de la sostenibilidad alineado a nuestros valores: la responsabilidad, la ética, honestidad y el respeto en todas nuestras actuaciones y en el relacionamiento con nuestros grupos de interés: colaboradores, proveedores, clientes, accionistas, comunidad y empresas públicas y privadas. Es así como Enertolima está plenamente comprometida con el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial y apoya el valioso esfuerzo de la Organización de las Naciones Unidas de fomentar en el sector empresarial, la adopción de prácticas socialmente responsables orientadas a lograr una economía mundial más sostenible e incluyente.

En el año 2006, Enertolima decidió incursionar con firmeza en el tema de Responsabilidad Social Empresarial y a lo largo de estos años ha reafirmado su compromiso con el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial en materia de promoción de los derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y anticorrupción, a través de diversas acciones. Conscientes de ello, ponemos en práctica en nuestra estrategia de relacionamiento con nuestros grupos de interés el escuchar, reconocer e incorporar las necesidades y expectativas de ellos, para construir relaciones de mutuo beneficio que contribuyan a la sostenibilidad del departamento y del negocio.

Obtuvimos una Mención especial a nivel Internacional por mayor evolución en el índice de satisfacción de la calidad percibida por nuestros clientes –ISCAL- en la categoría de empresas que atienden hasta 500 consumidores, al pasar nuestro índice al 66,2, frente a 44,8 del año anterior en la Encuesta Regional de Satisfacción de Clientes 2011. Es así como Enertolima registró crecimientos en todas las variables de percepción de calidad del servicio medidas, como la calidad del suministro de energía, información y comunicación, la factura de energía, atención al cliente e imagen, lo que demuestra su crecimiento en el compromiso con los tolimenses no solo como distribuidores y comercializadores del servicio de energía, sino por su contribución al mejoramiento de su calidad de vida. Para concluir, quiero hacer un reconocimiento especial al esfuerzo y dedicación de todos nuestros colaboradores y proveedores por lograr las metas propuestas por la empresa para el 2011; reafirmamos nuestro compromiso de continuar trabajando en el 2012 por el fortalecimiento y progreso de nuestra tierra.

Cordialmente,

JHON JAIRO TORO RIOS
Gerente General

Compañía Energética del Tolima S.A. E.S.P.
Enertolima S.A. E.S.P.
NIT. 809.011.444-9
Calle 39A No. 5 - 15 Ibagué/Tolima
PBX: (8) 266 6694 FAX: (8) 265 5810
www.enertolima.com

Alcance del informe de RSE

Para ENERTOLIMA presentar su quinto comunicado de progreso significa ratificar su compromiso con la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Este compromiso se da a conocer a sus grupos de interés y en general a la sociedad, recopilando allí sus buenas prácticas, sus avances, su gestión durante el 1 de enero al 31 de diciembre de 2011; con el fin de que esta experiencia sea de utilidad para otras empresas.

Este comunicado igual que los anteriores son un reconocimiento al trabajo de los colaboradores, a la fidelidad de los clientes, al apoyo de los proveedores y contratistas, a la relación clara con la comunidad, y con los demás grupos que dedican sus esfuerzos a fortalecer el sector de los servicios públicos. Su estructura tiene en cuenta la triada de la sostenibilidad: desarrollo social, protección ambiental, y crecimiento económico. se presenta anualmente y se pública en los diferentes canales de comunicación de la empresa como la página Web y los boletines virtuales .

Si requieren información adicional, se pueden contactar con Sandra Milena Rozo Vega, director de comunicaciones y responsabilidad social empresarial al correo sandra.rozo@enertolima.com o al teléfono (8) 2666694 extensión 418.

ENERTOLIMA S.A. E.S.P

Un universo de energía para el desarrollo

- Compromiso Pacto Global
- Quiénes somos
- Gestión de Procesos
- Nuestras Líneas de Acción

2.011

Comunicación de Progreso

Nº 5

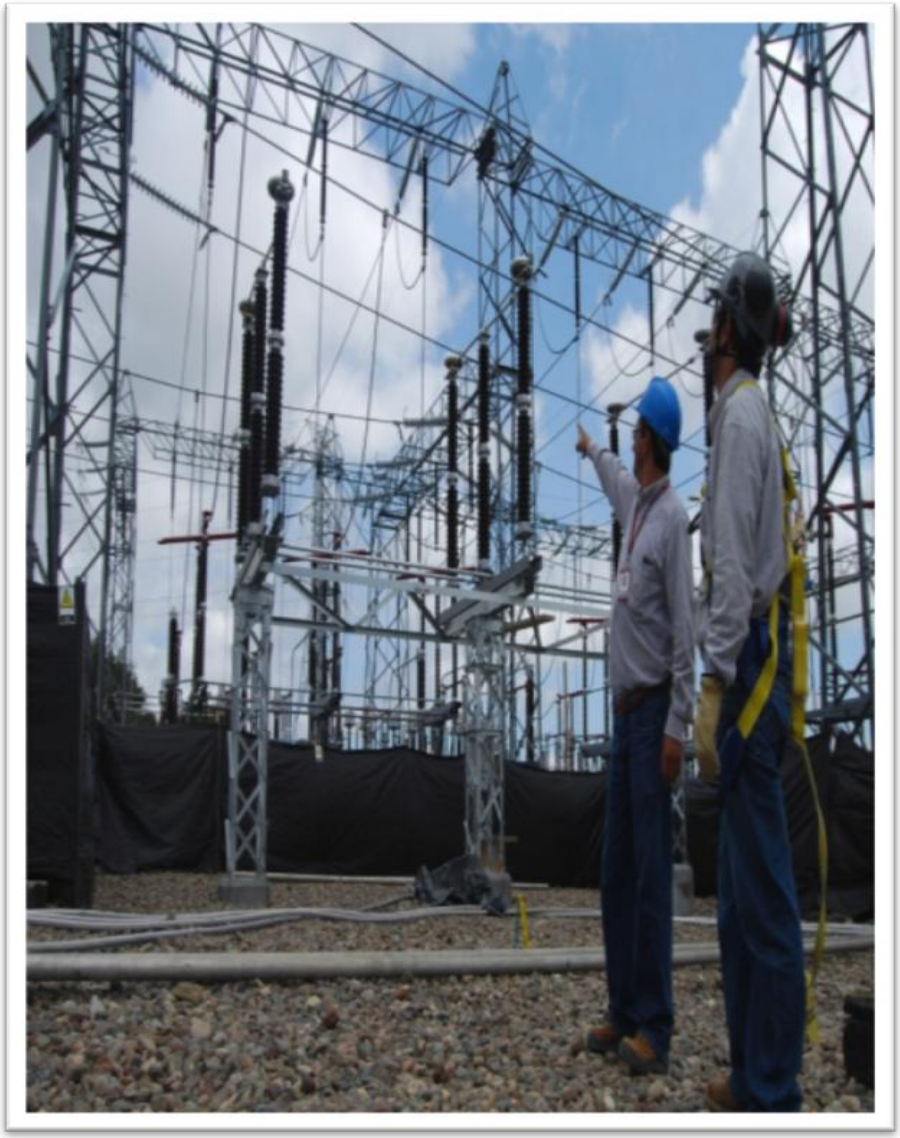
Responsabilidad social

Perfil de la Organización

ENERTOLIMA S.A E.S.P, es una empresa de servicios públicos de carácter privado, dedicada a la distribución y comercialización de energía eléctrica en el departamento del Tolima, con 8 años de operación, considerada en la actualidad como una de las empresas más grandes de la región.

Con el fin de asegurar altos niveles de calidad en todos nuestros procesos y de garantizar la seguridad y salud ocupacional de nuestros colaboradores, continuamos desarrollando actividades encaminadas al logro de estos objetivos, lo cual se ve reflejado en el mantenimiento de nuestras certificaciones bajo las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 en los proceso de distribución, comercialización de energía eléctrica y servicios de valor agregado para nuestros clientes.

Nuestras líneas de acción plenamente identificadas y sobre las cuales Enertolima orienta sus esfuerzos y este informe son: gestión de procesos, prácticas laborales, medio ambiente, gestión social, derechos del consumidor y gobernanza.



Nuestros compromisos

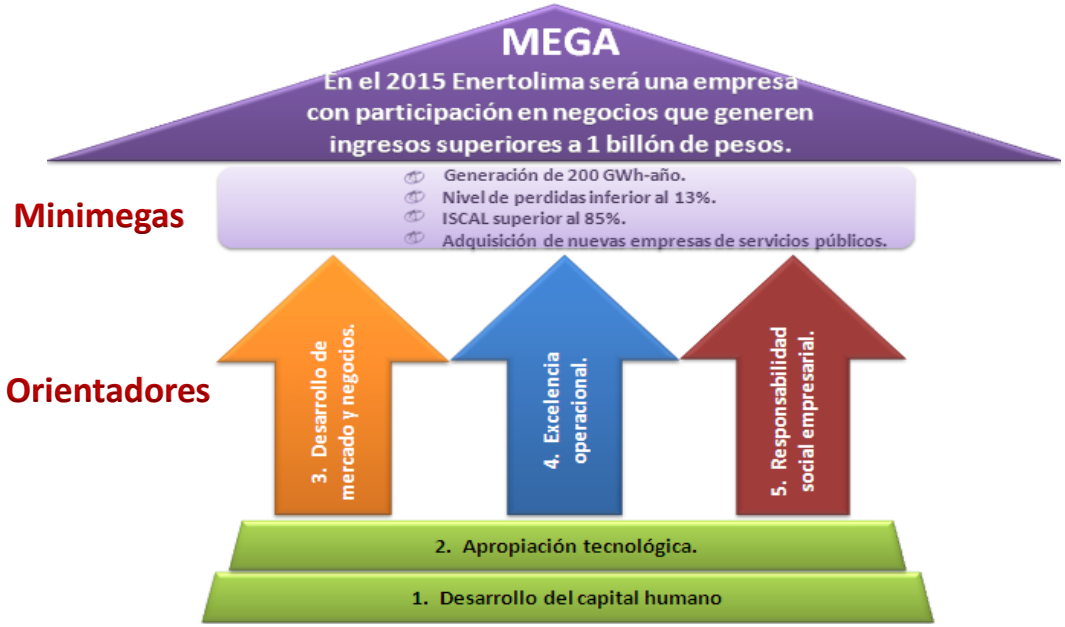
- ✓ Cumplir con la legislación y compromisos de orden mundial, tales como el Pacto Mundial, indicadores GRI, los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la Guía ISO 26000 de RSE. Enfocando sus esfuerzos y estrategias hacia la legitimación social de su actividad empresarial.
- ✓ Ofrecer a los clientes un servicio de calidad.
- ✓ Cumplir con las obligaciones Estatales.
- ✓ Respeto por los Derechos Humanos.
- ✓ Desarrollo de prácticas en beneficio del medio ambiente.
- ✓ Prácticas de buen gobierno.
- ✓ Fortalecer los canales de comunicación, con criterios de transparencia, fomentando un diálogo abierto con los grupos de interés.
- ✓ Sensibilizar y capacitar a la sociedad en el uso racional de energía (URE), uso racional de agua (URA), reciclaje, prevención de los riesgos eléctricos y disminución del calentamiento global, impulsando un sistema de mejora continua de la gestión medio - ambiental.

Planeación Estratégica

Las organizaciones para crecer, generar utilidades y permanecer en el mercado, deben tener su direccionamiento estratégico. El direccionamiento estratégico lo integran la misión, la visión y los objetivos estratégicos los cuales son el punto de partida para la construcción estratégica de una organización.

ENERTOLIMA opta por incluir en su formulación estratégica conceptos modernos como lo son el mega-objetivo, los minimegas y los orientadores estratégicos, en la búsqueda de generar un modelo claro y fácilmente digerible por todo aquel interesado en comprender hacia dónde va la compañía.

Durante los siguientes 4 años, ENERTOLIMA consolidará su solidez financiera, potencializará sus negocios actuales: distribución, comercialización de energía eléctrica y servicios complementarios; participará en la adquisición de nuevos negocios de servicios públicos y promoverá proyectos de generación.

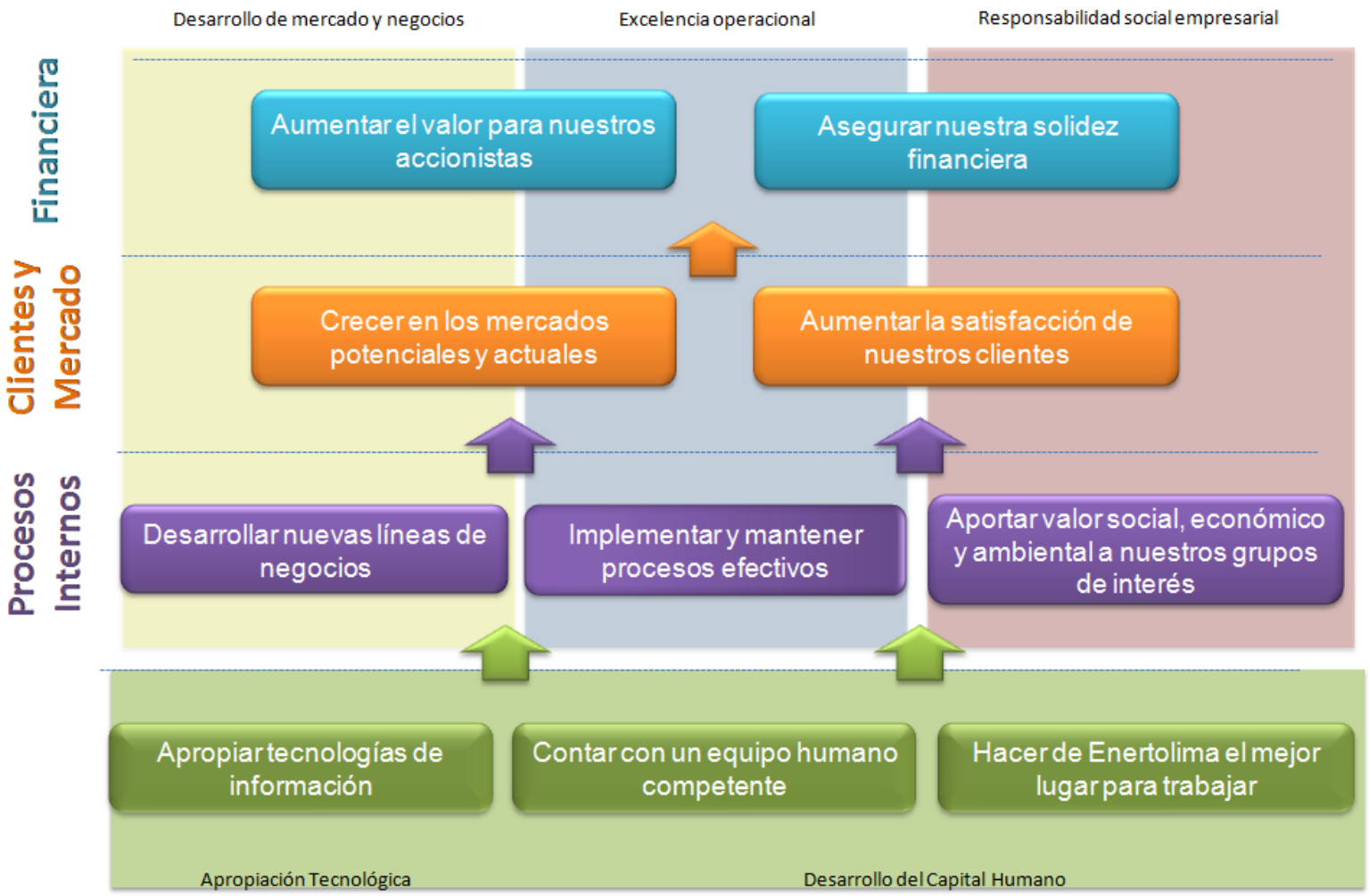


Misión

Somos energía que crece, genera valor y contribuye a la calidad de vida de la comunidad y nuestros clientes, colaboradores, proveedores y accionistas.

Mapa estratégico

Una vez realizada la revisión anual del plan estratégico corporativo, se llegó a la conclusión que sigue vigente y por tanto nuestros objetivos corporativos son coherentes con la expectativas de largo plazo de la organización.



ENERTOLIMA S.A. E.S.P

Un universo de energía para el desarrollo

- Compromiso Pacto Global
- Quiénes somos
- Gestión de Procesos
- Nuestras Líneas de Acción

2.011

Comunicación de Progreso

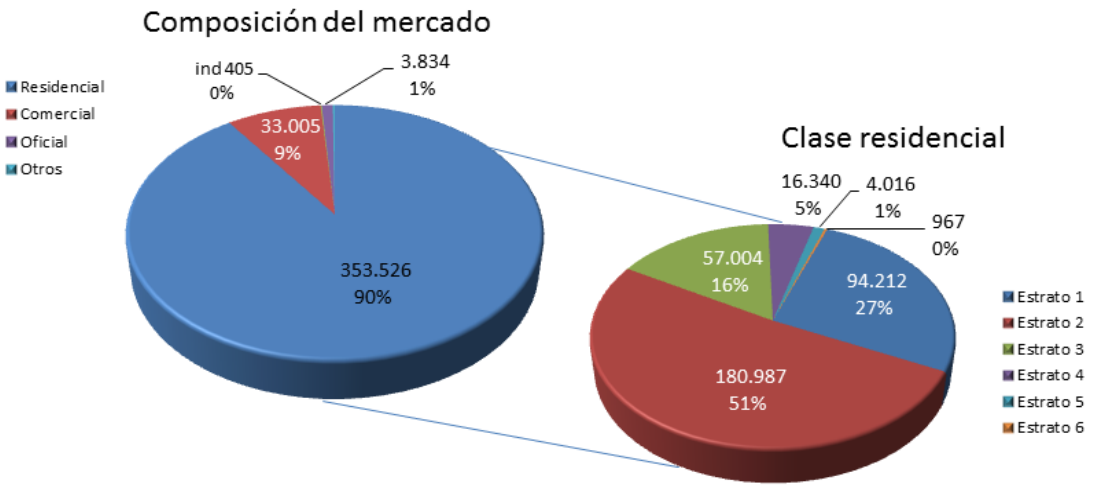
Nº 5

Responsabilidad social

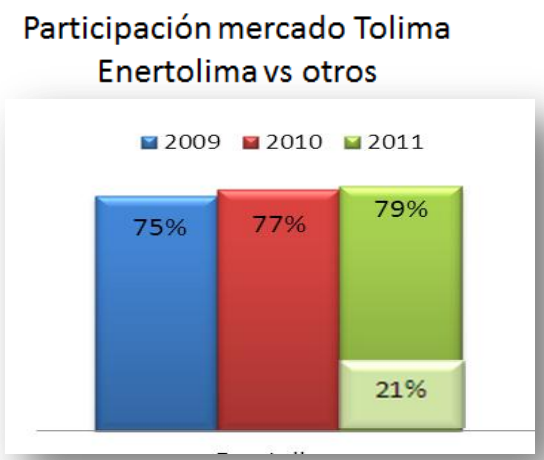
GESTIÓN DE PROCESOS

GESTIÓN COMERCIAL

A diciembre de 2011 ENERTOLIMA contaba con 391.499 clientes, 11.210 clientes más que en el 2010 equivalente a un crecimiento del 2.95%. El 85.44% de este crecimiento se presentó en la clase residencial (9.578) y el 14% en la clase comercial (1.572).



En la distribución de la clase residencial, el estrato que representa mayor crecimiento es el 2, aportando 5.439 nuevos clientes que representan el 48.5% del crecimiento total del año 2011.

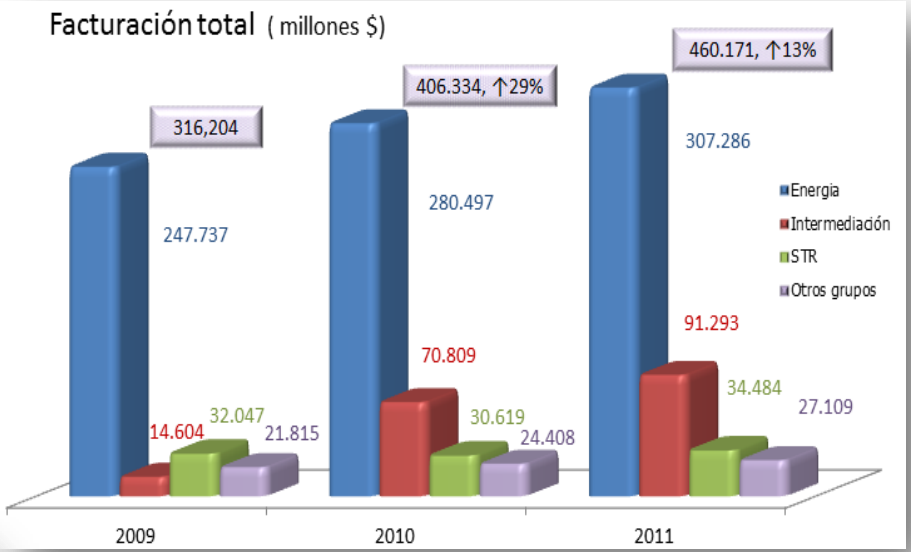


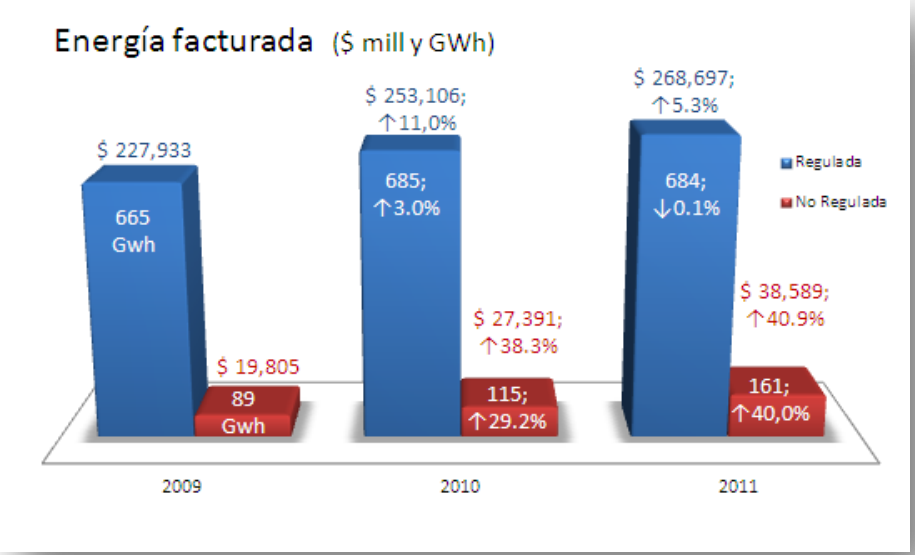
La participación en la comercialización de energía en el mercado del Tolima fue del 79%, manteniendo la tendencia de recuperación de mercado frente a otros comercializadores. El comportamiento de la participación en el mercado no regulado se destaca por su incremento en los últimos años. En 2010, el incremento fue del 39% el cual se presentó básicamente, por la recuperación de clientes atendidos por otros comercializadores dentro y fuera del departamento con consumos significativos. En el 2011 se presentó un incremento del 46% explicado por el ingreso de clientes nuevos y traslados de otros al mercado no regulado.

GESTIÓN COMERCIAL

Facturación a Clientes

El año 2011 presentó un crecimiento de $53.837 millones (13%) con respecto al año 2010, en donde el concepto de energía se incrementó en $26.789 millones (10%), Intermediación $20.484 mill (29%), STR $3.865 millones (13%) y otros grupos $2.701 millones (11%).





El total de energía facturada en el 2011 fue 845 GWh, correspondientes en un 80,9% al mercado regulado y 19% al no regulado.

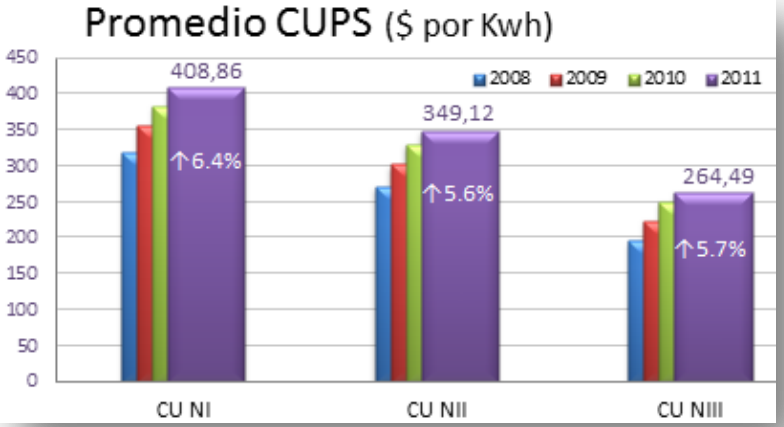
El valor facturado por energía alcanzó un valor de $307.286, presentando un incremento del 10% respecto al mismo periodo del año anterior, en donde el 5,9% corresponde a consumo ($15,736 millones) y el 4,1% al aumento en tarifa ($11.052 millones).

Gestión de procesos 2011

GESTIÓN COMERCIAL

COMPORTAMIENTO CUPS

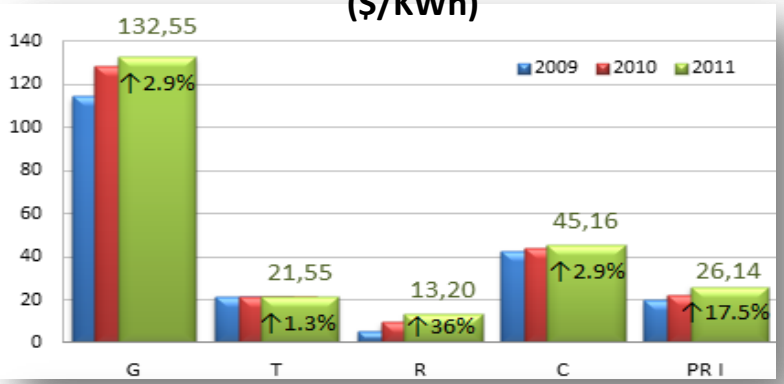
Para el 2011 el CUPS promedio subió aproximadamente 25 $/kWh (6,4%) en comparación con el resultado del 2010. Para los años 2010 y 2009 se presentaron variaciones de $27 y $38 por kWh respectivamente.

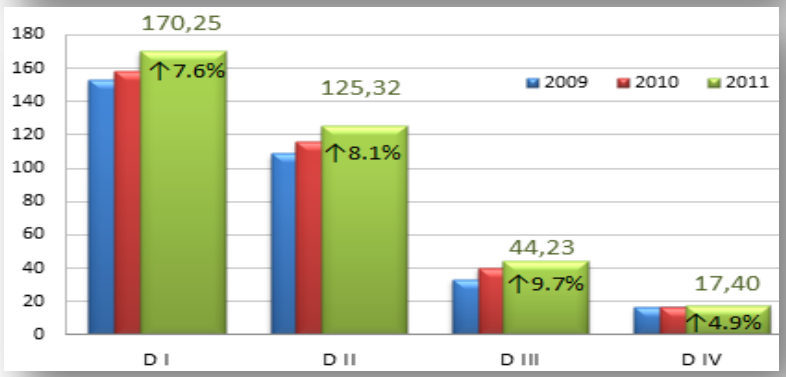


LAS RAZONES PRINCIPALES DEL ALZA EN 2011 FUERON:

- ✓ Las tarifas se vieron afectadas significativamente por la variable macroeconómica IPP, la cual registró un incremento del 5.20% frente al de 2010.
- ✓ A partir de feb-11, con el inicio de nuevos contratos de compra de energía (ene-11), se generó un aumento importante en la componente G en $17.8 por kWh.
- ✓ La componente de mayor crecimiento fue la R (restricciones) con un 36% respecto al año anterior, debido a la indisponibilidad de redes para transporte a nivel del STN y ajuste de otros periodos.
- ✓ La Componente D relacionada con los cargos de distribución, presentó un crecimiento promedio de 7,5% debido principalmente a que a partir del mes de septiembre de 2010 se presentó una actualización al cargo aprobado por efecto de la variación del porcentaje de AOM, según la metodología de la resolución CREG 097 de 2008.

Componentes promedio del CUPS ($/KWh)





GESTIÓN COMERCIAL

Grandes Clientes

ENERTOLIMA, consciente de la necesidad de progreso y desarrollo de la región, apoya a la pequeña y mediana industria ofreciéndoles opciones para la adquisición y mejor aprovechamiento del servicio de energía eléctrica.

Atendemos un total de 704 grandes clientes, de los cuales 641 clientes pertenecen al mercado regulado y 63 clientes al mercado no regulado.

Atención al Cliente

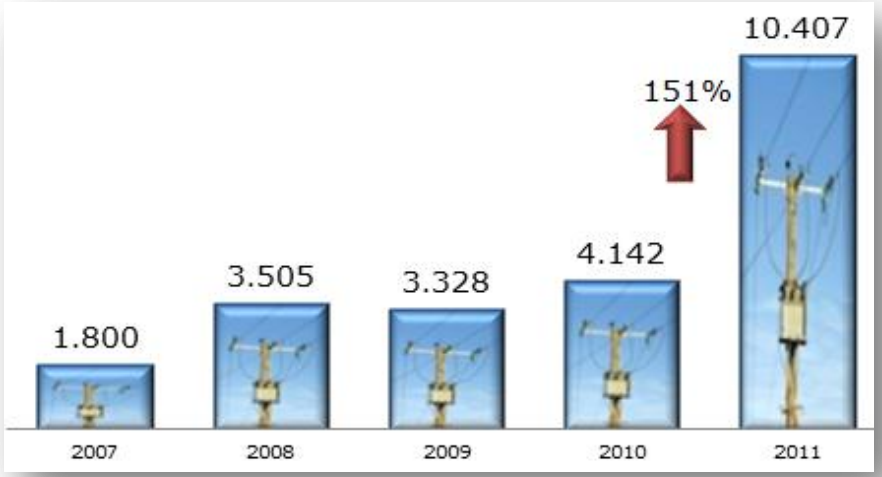
Gracias a la efectividad y uso masivo de nuestros medios de contacto, atendimos 540.829 acercamientos, de los cuales el 55,37% obedeció a solicitudes cuyas causales más representativas correspondieron a solicitudes de crédito y copias de la factura. El 44,63% restante correspondió a las quejas, reclamos y recursos.

Del total de PQR´s el 54% se reportaron a través de nuestras líneas telefónicas de atención al cliente, 40% de manera verbal, 5% mediante escritos y 1% vía correo electrónico.

Gestión de procesos 2011

GESTIÒN EN INVERSIONES

INSTALACIÓN DE POSTERÍA



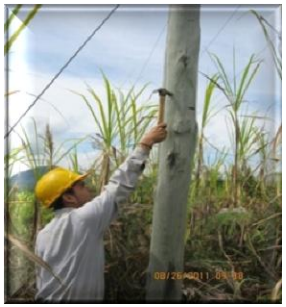
Se cambiaron 10.407 postes en todo el departamento con una inversión aproximada de $14.100 millones, creciendo la cantidad de instalaciones en un 151% respecto al año anterior.

INSTALACIÓN TRANSFORMADORES

Durante el periodo del 2011 se instalaron 1.495 transformadores de distribución, de los cuales 102 fueron por expansión y el restante por reposición. Con una inversión cercana en equipos de $1.500 millones.

TRATAMIENTO DE POSTERÍA

En el 2011 se diagnosticaron 14.934 postes de madera logrando una recuperación de 8.575 postes, con una inversión de $1.459 millones, actividad que extiende su vida útil por diez años y no requiere interrupciones en el servicio para su ejecución



Gestión de procesos 2011

GESTIÒN EN INVERSIONES

Subterranización	$140 mill
Remodelación	$1,134 mill
Electrificación rural	$485 mill
Reposición torres	$204 mill
Cambio postería	$8,107 mill

Ampliación Mirolindo	$ 2,007 mill
Construcción Gualanday	$ 590 mill
Brisas y anillo 115kV	$3,445 mill
Tolemaida	$1,451 *mill*

Compra reconectadores, TCs
$1,311 mill
Automatización y Scada
$3,554 mill

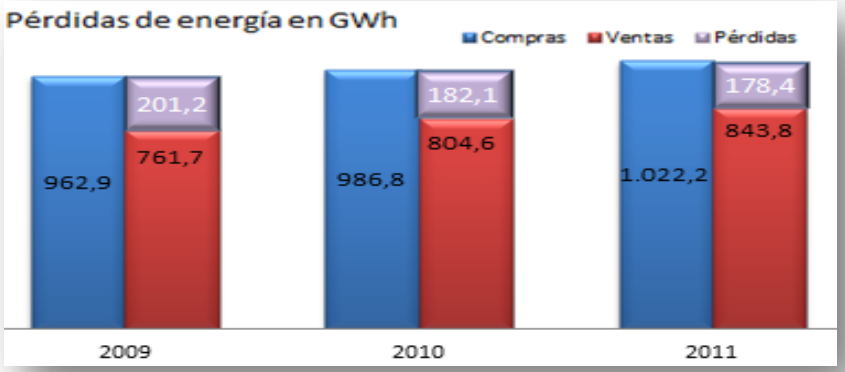
Inversión 2011 $22.428 mill

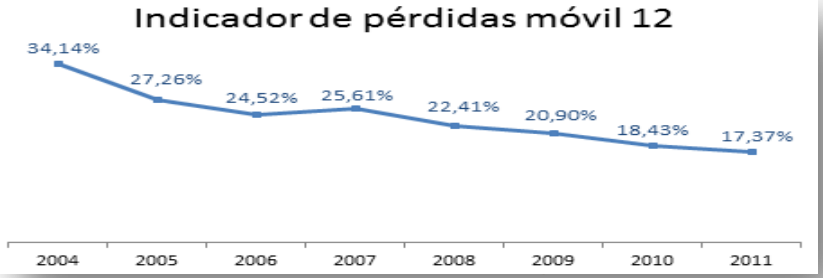
Gestión de procesos 2011

GESTIÒN DE CONTROL DE ENERGÌA

La gestión operativa ha acompañado estos resultados, ejecutando labores de medición, identificación de pérdidas y normalización de instalaciones. Durante el año 2011, se ejecutaron 80.816 revisiones a instalaciones de clientes obteniendo una efectividad promedio del 23%, 14.209 obras de normalización de medida directa y la instalación de 29.917 medidores (79% por avance tecnológico), llegando a diciembre de 2011 a un 2,13% de clientes sin medida.

Se realizaron inversiones por $4.432 millones de pesos en remodelación de 38 km redes de baja tensión, beneficiando a 5428 clientes en 11 de los 47 municipios del Tolima. Además se realizaron inversiones para instalación de macromedición y medida en subestaciones, llegando al finalizar el año a 279 puntos de medición en 40 subestaciones y 4284 transformadores medidos, sobre los cuales se realizan análisis especiales para orientar de forma más efectiva la labor operativa.

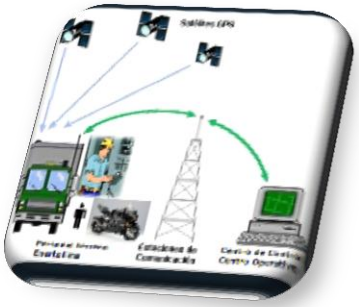




Durante el 2011 Enertolima consolido las acciones en el marco de un plan estructurado con el fin de gestionar de manera eficiente las pérdidas de energía que se presentan, bien sean de carácter técnico por las condiciones del sistema eléctrico o no técnico por intervenciones indebidas en la red y conexiones irregulares. Las perdidas acumuladas en este periodo fueron de 177,8 GWh, mientras que en 2010 alcanzaron 181,91 GWh, generando una recuperación de 4,07 GWh, lo que representa ingresos recuperados por valor de 1600 mill aproximadamente. La diferencia de crecimiento entre las ventas y las compras ha venido disminuyendo de manera significativa llegando a 0,61% en diciembre de 2011, con respecto a dic de 2010. El plan de control de energía de la compañía se ha ejecutado durante los últimos años de manera exitosa y prueba de ello es la tendencia siempre decreciente del promedio móvil de pérdidas de energía.

Gestión de procesos 2011

GESTIÓN EN SOPORTE TECNOLÒGICO



Red radio digital con posicionamiento satelital

* Monitoreo y localización GPS de todo el personal móvil de operación de red
* Grabación de conversaciones entre centro de control (CC) y personal de operación
* Alarmas sonoras para alertas por eventos importantes de la operación en el CC
* Visualización de trazas de recorridos del personal de operación y mantenimiento.
* Monitoreo desde el data center de repetidores de voz y datos

Sistema Integrado Aplicaciones Energéticas (SISE)

Implementado en octubre del 2011, es un sistema que integra los procesos de administración de transacciones realizadas en el mercado mayorista, el cálculo de tarifas, la generación de ofertas para los clientes y la realización de plan comercial para el mercado regulado y no regulado. Permite un mayor control y administración ágil de las operaciones en el mercado energético.

Video vigilancia remota en línea

Se adelantó la implementación de la central de monitoreo y video vigilancia que incluye herramientas de última tecnología para el monitoreo remoto de los sistemas de cámaras y alarmas instaladas en las diferentes sedes distribuidas por todo el departamento.

Implementación infraestructura SCADA-GIS

Fue implementado en el data center de la compañía, toda la infraestructura de procesamiento central de datos para el proyecto DMS-SCADA y que contempla la migración del sistema de información técnico (ENERGIS por SPARD) y la automatización para telecontrol de 11 subestaciones.

Nueva red de datos en fibra óptica para subestaciones BOOT

Con el objetivo de cubrir las necesidades de transmisión de datos en las subestaciones BOOT, en 2011 se reparó y habilitó la antigua red de fibra óptica que conectaba dichas subestaciones entre sí.

Gestión de procesos 2011

GESTIÒN EN COMUNICACIONES

En Enertolima continuamos el proceso de consolidación de la gestión de comunicación hacia los grupos de interés, a través de los diferentes medios. Nuestra comunicación abierta y oportuna permitió que la Compañía fortaleciera su imagen.

Se han potencializado los medios de comunicación actuales y se han creando nuevos a nivel externo: factura electrónica, nuevo diseño de la factura, rediseño de la web; además se efectuó la implementación de una plataforma de mensajería especializada a través de mensajes tipo texto vía celular (SMS) La documentación del proceso mediante formalización de temas como el manual de crisis, un adecuado programa de comunicación y la definición de la directiva de comunicaciones permitieron mejorar este aspecto. Igualmente se destaca la generación de 144 noticias positivas sobre la empresa muestran su gestión.

A nivel interno, se actualizaron las bases de datos de correos y celulares, se fortaleció el proyecto Líderes de comunicación, se rediseñó la intranet para hacerla más amigable y se creó el boletín virtual Noti Enertolima. De la misma manera para preservar la memoria institucional de la compañía se implementó una herramienta para digitalización y custodia de la información.

ENERTOLIMA S.A. E.S.P

Un universo de energía para el desarrollo

- Compromiso Pacto Global
- Quiénes somos
- Gestión de Procesos
- Nuestras Líneas de Acción

2.011

Comunicación de Progreso

Nº 5

Responsabilidad social

NUESTRAS LINEAS DE ACCIÓN

Prácticas laborales

TALENTO HUMANO

Para el año 2011 Enertolima cuenta con un recurso humano de 1.335 personas, de los cuales 99 están contratados directamente con la empresa y 1.236 a través de procesos tercerizados con proveedores. La Compañía cuenta con un proceso completo de recursos humanos desde la identificación de la necesidad, identificación de competencias requeridas, valoración del cargo, contratación, inducción, capacitación, evaluación de desempeño, encuesta de clima organizacional ,determinación de necesidades de formación y seguimiento.

Enertolima para la selección de su personal no involucra restricciones por discapacidad, ni de género, actualmente contamos con personal en condición de discapacidad, operando en el área de distribución y en el proceso de cartera.

Ejecutamos planes de bienestar y desarrollo de manera permanente, orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral de los colaboradores, el mejoramiento de su nivel de vida y el de sus familias.

Prácticas laborales

TALENTO HUMANO

Enertolima dentro de su proceso de recursos humanos garantiza que el talento humano que realiza las actividades que afectan la calidad del servicio proporcionado, sea competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas, de acuerdo con los resultados de la evaluación de desempeño podemos afirmar que nuestros colaboradores son competentes en relación al perfil del puesto de trabajo que ocupan; para nosotros es muy importante contar con un clima laboral de máxima satisfacción, por eso anualmente estamos midiendo el mismo con el fin de realizar planes de acción que permitan mantener esta calificación.

Algunas estadísticas de importancia:

- El 58% de los puestos con responsabilidades de gestión está ocupado por mujeres.
- La relación porcentual del índice de desvinculación para el 2011 fue del 1,8% positivo, lo que indica que la compañía está creciendo y reteniendo talento humano competente, existe estabilidad y la rotación es baja.
- Durante el 2011 ascendieron 42 colaboradores de acuerdo a las convocatorias internas realizadas.

Prácticas laborales

BIENESTAR Y DESARROLLO

PROGRAMA "ENERTOLIMA DEJANDO HUELLA": capacitación e información de forma permanente, por diferentes medios de comunicación interna para proveedores y colaboradores sobre temas como reciclaje, uso y disposición de residuos, uso racional y eficiente de energía y uso racional de agua y cuidado del medio ambiente.

SEMANA CULTURAL ENERTOLIMA: trabajamos en pro del mejoramiento continuo de las condiciones de bienestar de los colaboradores directos e indirectos y compartimos buenas prácticas ambientales, razón por la cual en Octubre de 2.011 se realizó con éxito la primera semana cultural. En la cual tuvimos actividades como: Aprendamos un arte, ideas de negocio y emprendimiento, exhibición de trofeos y menciones de la Compañía desde el año 2.003, noche de talentos, finalizando la semana con un ciclopaseo.

BIENESTAR Y DESARROLLO

INTEGRACIÓN ENTRE PROCESOS

El objetivo de este proyecto es realizar una jornada de encuentro entre colaboradores, proveedores y directivos de la Compañía, con el fin de sensibilizar de una manera lúdica los valores corporativos de la Compañía. A su vez tener la oportunidad de interactuar con los diferentes procesos con el animo de afianzar el trabajo en equipo. Durante el 2.011 se llevaron a cabo 3 encuentros en los municipios de Mariquita, Espinal e Ibagué, con una participación de 900 personas integrantes de la empresa.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

A partir de octubre de 2007 la compañía cuenta con la certificación OSHAS:18001:07, fortaleciendo su compromiso encaminado a la reducción de la tasa de accidentalidad y días perdidos por la generación de eventos relacionadas con el objeto social de la compañía; así mismo realiza actividades encaminadas a:

- Proporcionar a los colaboradores, proveedores y sus familias diferentes mecanismos para el mejoramiento continuo de las condiciones de salud.
- Fomentar cultura de autocuidado en nuestro equipo humano.

COMPARATIVO ACCIDENTALIDAD DERIVADA DE LA ACTIVIDAD				
CAUSALIDAD	No. EVENTOS		DIAS PERDIDOS	
	2010	2011	2010	2011
ELECTRICO	9	8	733	160
CAIDA DE ALTURA	2	0	8	0
LINEA VIVA	1	0	238	0

GESTIÓN PROVEEDORES

Con el ánimo de aportar al crecimiento personal y profesional de los colaboradores de los proveedores, la compañía inicio un proyecto para identificar opciones de mejora en los procesos de SISO, recursos humanos, de servicio al cliente.

Una vez realizado el diagnóstico centramos esfuerzos en los siguientes temas:

- ✓ Inducción
- ✓ Fortalecimiento en aplicación de evaluación de desempeño y clima organizacional
- ✓ Valores corporativos
- ✓ Derechos humanos
- ✓ Integración entre procesos
- ✓ Formación y capacitación
- ✓ Planeación estratégica
- ✓ Indicadores

GOBIERNO CORPORATIVO

Lo constituye las normas y prácticas que adopta ENERTOLIMA para regular las relaciones de autoridad y toma de decisiones, a todos los niveles. Todo ello tendiente a la protección de los accionistas, los grupos de interés y el mercado en general. Estos son algunos de los mecanismos con los que cuenta Enertolima para regular las actuaciones de los miembros de la alta dirección y toda la Compañía, respecto a la conducta ética.

Estructura de gobierno y control

- ✓ Auditoria Interna
- ✓ Cultura de Autocontrol
- ✓ Auditorias integrales
- ✓ Revisoría fiscal
- ✓ Comité de Gerencia y Comité directivo
- ✓ Junta directiva
- ✓ Las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) son unos de los orientadores base que apoyan la ejecución de la estrategia. Por lo cual, constantemente se trabaja en el desarrollo de proyectos y actividades, que generen las herramientas necesarias a los colaboradores y proveedores para reportar la información veraz y oportuna, a los directivos y accionistas la toma de decisiones, y a los clientes, los medios y servicios apropiados para mejorar su satisfacción

Mecanismo	Descripción
Código de ética o conducta	Documento en el que se recopilan valores y principios, conducta e información de Enertolima como empresa socialmente responsable, garantizando de esta manera el respeto a los derechos, la empresa y sus grupos de interés, como también la adecuada administración y el conocimiento público de su gestión.
Línea ética	Línea denominada cuentelealgerente@enertolima.com, la cual tiene como fin que los funcionarios de la Compañía tanto directos como por proveedor cuenten con un contacto directo con la gerencia general, en este correo se tiene la opción de dar a conocer ideas, mejora en los procesos, solicitud de formación, denuncias e irregularidades laborales.
Comité de ética/convivencia	Para el año 2.011 por medio de la directiva 035, se crea el Comité de Convivencia Laboral, con el fin de contribuir con mecanismos para la prevención y solución de situaciones que se presenten en cuanto a vulneración a los derechos u omisión al respeto de los mismos. Buscando asegurar el trabajo en condiciones dignas y justas, protegiendo la intimidad, la honra y salud mental. Promoviendo así un buen ambiente laboral.
Manual de comunicaciones en situaciones de crisis	Tiene como objetivo establecer las líneas estratégicas básicas y los protocolos de actuación necesarios para dar respuesta a las necesidades de comunicación que surgen en una situación que se convierte o puede convertirse en una crisis. Con el fin de reducir y/o evitar de manera oportuna y efectiva el posible impacto negativo que ésta pueda generar en su reputación.

Derechos humanos

Campañas y proyectos

Enertolima, como empresa socialmente responsable y consiente de que las personas de toda clase de condiciones humanas tienen el derecho a tener una vida digna, vivir en condiciones que les permita crear una relación integrada entre persona y sociedad, da a conocer a sus grupos de interés los derechos humanos y trabaja constantemente por que estos sean cumplidos dentro y fuera de la Compañía.

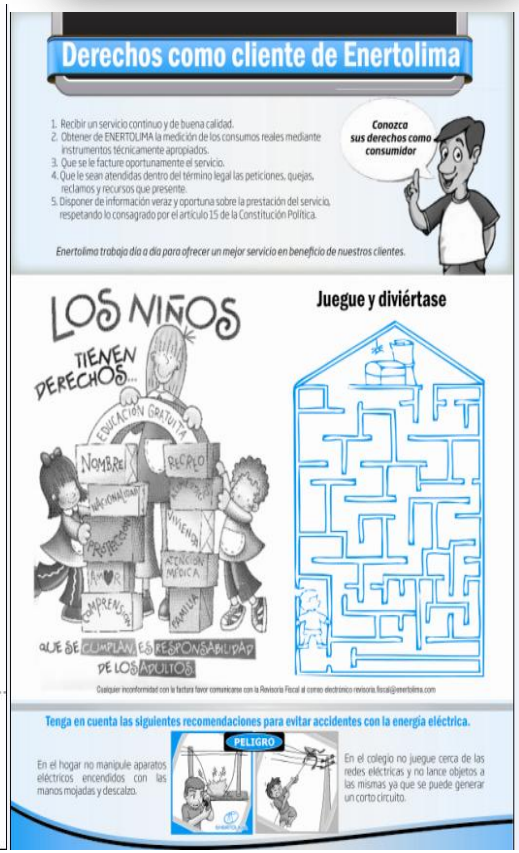
A través del proyecto **Energizando mis Derechos** se ejecutan actividades de sensibilización para el cliente interno y externo, en donde se promueve cada uno de los derechos, así como la manera de ejercerlos libre y responsablemente, buscando que no sean vulnerados en ningún espacio o actividad de la vida diaria.

Por medio de la **factura de energía** en la parte del dorso se realizan campañas de sensibilización de los derechos humanos enfocados en el respeto por los niños.

En el programa de talento humano liderado desde la gerencia general se llevan a cabo incentivos educativos promoviendo el derecho a la educación.

CAMPAÑAS INTERNAS

CAMPAÑAS EXTERNAS



Medio ambiente

FORMACIÒN AMBIENTAL

La gestión del cuidado del medio ambiente de nuestra compañía surge del cumplimiento de la política integral y como parte de la implementación del SGA.

Programas ambientales:

Programa gestión ambiental:

- **Campaña de sensibilización de ahorro y uso eficiente de agua y energía**.

Dentro de esta campaña se maneja el control y seguimiento de los consumos de agua y energía de las instalaciones de la compañía de los cuales, podemos evidenciar un aumento de Energía poco significativo entre el primer y segundo semestre del 2011 en un 3,53%, debido a la instalación de avisos luminosos y aires acondicionados en la compañía para el confort de los colaboradores. En cuanto al consumo de agua hubo una disminución del 28,11% debido al acercamiento que se realizo con las empresas de acueducto para realizar revisiones en donde se encontraron fugas de agua las cuales fueron corregidas a tiempo.

Fecha	ene-11	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	nov-11	dic-11
Indice de Consumo de Energia	190,4	196,	198,	180,	177,8	185,2	189,36	199,05	209,96	202,67	187,1	179,09
Meta Indice Consumo de Energia	240,	240,	240,	240,	240,	240,	230,	230,	230,	230,	230,	230,
Cumplimiento Indice Consumo de Energia	126,05%	122,45%	121,21%	133,33%	134,98%	129,59%	121,46%	115,55%	109,54%	113,48%	122,93%	128,43%

Indice de Consumo de Agua	1.500,	2.791,	1.808,	1.040,	1.198,	1.476,	1.234,	1.239,	1.514,	1.416,	1.472,	179,
Meta Indice Consumo de Agua	1.980,	1.980,	1.980,	1.980,	1.980,	1.980,	1.960,	1.960,	1.960,	1.960,	1.960,	1.940,
Cumplimiento Indice Consumo de Agua	132,00%	70,94%	109,51%	190,38%	165,28%	134,15%	158,83%	158,19%	129,46%	138,42%	133,15%	1083,80%

FORMACIÒN AMBIENTAL – Programas ambientales

- **Campaña de sensibilización de clasificación de residuos.**

Dentro de esta campaña se maneja la clasificación adecuada de residuos a través de un código de colores, con el objetivo de disponer adecuadamente los residuos orgánicos y reciclables de la compañía.

Programa de residuos peligrosos:

- Los residuos peligrosos que se generan en la compañía se disponen adecuadamente con la empresa LITO.
  En el 2011 se generaron: 547,8 Kg Residuos aceitosos
- Para el adecuado almacenamiento temporal de estos residuos peligrosos se construyeron unas piscinas en la subestación Papayo.

ADECUACIÓN ALMACENAMIENTO TEMPORAL DE RESIDUOS PELIGROSOS

Medio Ambiente

PROGRAMAS AMBIENTALES EXTERNOS

En Enertolima sentimos y ejercemos la responsabilidad con el medio ambiente en cada una de nuestras operaciones y actividades. Sustentamos nuestra gestión ambiental dentro de la política de gestión integral y seguimos la iniciativa del Pacto Mundial..

GESTIÓN DE RESIDUOS INDUSTRIALES GENERADOS POR LAS OPERACIONES DE DISTRIBUCIÓN DE LA COMPAÑIA : se entregaron 505.146 Kg de residuos a la empresa Lito S.A. para su adecuada disposición en donde el 98,7% de los residuos fueron aprovechados en la industria como materia prima en la elaboración de acero, suelas, grasas, vidrio entre otros

CONMEMORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN DÍAS ESPECIALES ALUSIVOS AL MEDIO AMBIENTE: se participó y se sensibilizo activamente en el día del agua, día de la tierra, día del árbol, día del medio ambiente, día del no carro, campañas permanentes en pro del cuidado del medio ambiente, entre otros.

CONSERVACIÓN Y RESTAURACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE: comprometidos con el medio ambiente y siendo consecuente con su política, realiza la disposición final de los residuos vegetales en viveros donde se realiza su debido tratamiento para ser reutilizados, minimizando esto el impacto ambiental que se genera al ejecutar las labores de podas en el proceso de prestación del servicio de energía

Gestión social

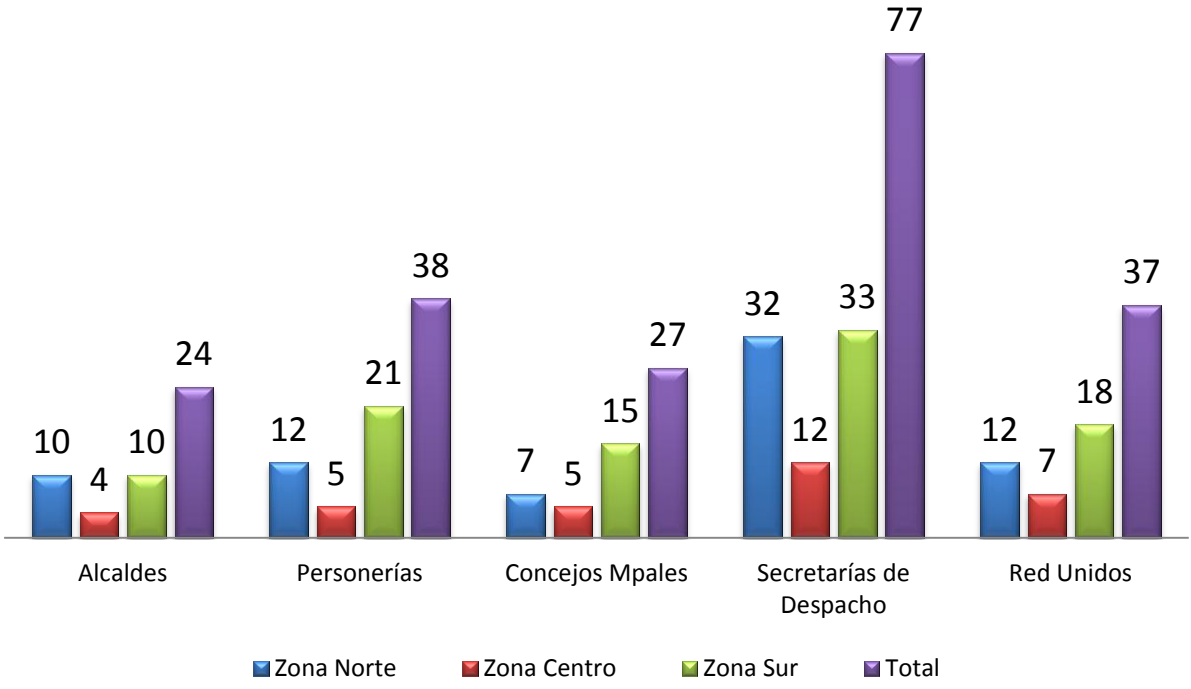
RELACIONAMIENTO CON ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS

Enertolima cuenta con un equipo de profesionales encargados de coordinar y sensibilizar este acercamiento a cada uno de los 47 municipios del Tolima y las 13 comunas de la ciudad de Ibagué, ofreciendo atención a los diferentes grupos de interés, como estrategia de relacionamiento con las comunidades.

Estas estrategias nos permiten realizar un diagnóstico de las realidades de cada sector y un plan de acción para la atención a estos grupos de interés, efectuar alianzas interinstitucionales, convenios, mesas de trabajo, comités, entre otros, en donde se buscan soluciones de manera conjunta con personalidades representativas de la comunidad (Alcaldes, presidentes de JAC, Diputados, Personeros, Concejales, Vocales de control, Sacerdote), en pro del fortalecimiento de la calidad de vida de los habitantes de la región tolimense.

Algunos objetivos fueron:

- ❖Crear un canal fuerte de comunicación con líderes representativos del municipio.
- ❖ Fomentar el conocimiento de la Responsabilidad social que cumple la compañía e impacta a los municipios de manera positiva en el ámbito social y ambiental.



RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD

Establecer entre Enertolima y los usuarios del servicio de energía eléctrica, una relación cercana y de mutua confianza, basada en el conocimiento claro de los procesos implementados por la compañía, respetando los derechos de la comunidad, concientizándola en los deberes adquiridos y en el uso racional de energía eléctrica, para que en conjunto se logre un bienestar sostenible para las partes y el desarrollo de la región tolimense, es el objetivo que persigue la compañía a través del trabajo constante con las comunidades y sociedad civil.

Hacemos presencia en los 47 municipios del departamento, con actividades orientadas en formación y capacitación, gestión social, brigadas energéticas, proyectos de autosostenibilidad, programas ambientales, entre otros.

Es así como la Compañía vela por el bienestar de la comunidad cercana y lejana, desarrollando prácticas voluntarias que beneficien directamente a los habitantes de la región. La gestión social se enmarca en 3 proyectos: formación y capacitación a diferentes grupos de interés, inversión social y proyectos de autosostenibilidad.

FORMACIÒN Y CAPACITACIÒN

A lo largo del 2011 se sensibilizó en URE, prevención de riesgos eléctricos y temas ambientales, capacitando entidades públicas y privadas, instituciones educativas, líderes comunales, personeros estudiantiles y a la comunidad en general. Adicional a esto continuamente formamos a la comunidad en temas relacionados con la prestación del servicio público domiciliario y en todos los procesos que la compañía realiza con el fin de brindar herramientas que fortalezcan la igualdad y la defensa de sus derechos.

	PROGRAMAS	2009	2010	2011
	Club centinelas de la energía	450 jóvenes y 43 colegios participantes de Ibagué y municipios del Tolima.	650 jóvenes y 76 colegios participantes de Ibagué y municipios del Tolima.	1788 jóvenes y 80 colegios participantes de Ibagué y municipios del Tolima
	Brigada de atención móvil.	10 Brigadas.	6 Brigadas.	6 Brigadas (4.822 Personas)
	Campaña pedagógica en URE y prevención de riesgos	25.000 Personas capacitadas	47.000 Personas capacitadas	60.949 Personas Capacitadas
	Energilíderes	1.300 Líderes	1.781 Líderes	1.829 Lideres
	Cultura DIMER (proyecto comenzó en el 2011)	24.835 Personas		

INVERSIÒN SOCIAL– Brigadas Energéticas

MARIQUITA: 562 participantes.

FRESNO: 1.257 participantes

LÍBANO: 939 participantes

CAJAMARCA: 617 participantes

CARMEN DE APICALÁ: 543 participantes

GUAMO: 904 participantes

Con el ánimo de embellecer los parques y sitios de recreación de algunos de los municipios del departamento, se llevó a cabo en 6 municipios del departamento la brigada energética que lleva consigo diversas actividades entre las cuales se encuentra la feria energética, campañas pedagógicas, entre otros.

Lo relevante de esta actividad es que posee un enfoque ambiental, todo gira en torno al cuidado y la preservación del medio ambiente en donde vivimos. Los participantes de las diferentes actividades, participan en sorteos, recreación y capacitaciones que les beneficiarán en su diario vivir. Las alianzas con Red Juntos, autoridades municipales y la participación activa de la comunidad presentan resultados muy positivos en la gestión social de la empresa.

Durante el 2.011 este proyecto benefició 4.822 personas a través de los diferentes proyectos de gestión social que ofrece la compañía.

PROYECTOS DE AUTOSOSTENIBILIDAD – Iniciativas empresariales

Enertolima viene apoyando a madres cabeza de familia a través de sus proyectos de sandalias artesanales y elaboración de alimentos a base de soya, con el que busca generar en ellas la posibilidad de creación de microempresas que le permitan comercializar sus productos y ser fuente de ingreso para sus hogares.

Para el año 2011 la cobertura fue ampliada, además de la formación dentro de las brigadas energéticas se logro formar a madres de familias de varios sectores y municipios que de manera voluntaria conocieron el proyecto y decidieron participar de él. Para ello fue necesario que se asociaran y formaran grupos de 25 a 30 mujeres, fomentando así el trabajo independiente, que a mediano plazo aportará a la mejorará de la calidad de vida de los habitantes de nuestra región.

Elaboración de sandalias artesanales

Capacitación de preparación de alimentos a base de soya

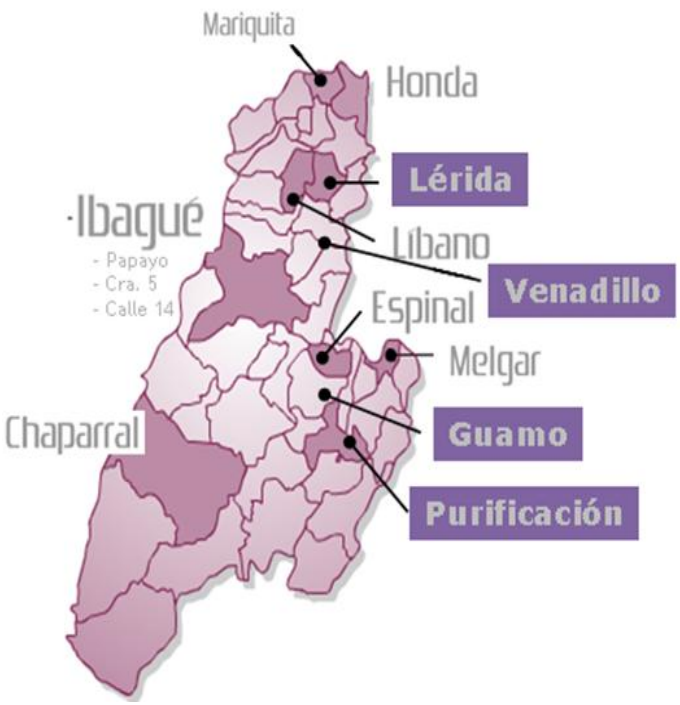
Derechos del consumidor

MEJORAMOS POR NUESTROS CLIENTES

Atención las 24 horas, mensualmente se atienden más de 30.000 contactos, en los cuales se tramitan, reporte de daños, orientación de los valores facturados, suministro de información. Así mismo realizamos campañas de las diferentes áreas como cartera, control de energía, clientes especiales entre otros.

A su vez contamos con 9 CAICE (Centro de Atención Integral al Cliente de Enertolima) permanentes, 5 semipermanentes y 36 transitorios, con el fin de llegar a todos los 47 municipios del Dpto. del Tolima, ampliando nuestros horarios con el fin de brindar una mejor atención cada día.

Líneas 115
018000962222
(8) 2708100



Ibagué	Calle 14 • 7 am – 7 pm	Carrera 5ª • 7 am – 7 pm	Zona Ind Papayo • 7 am – 5 pm	Sábados • 8 am a 12 m
Permanentes	Honda • Espinal • Chaparral • Melgar • Líbano • Mariquita	Lunes a Viernes • 7:30 - 12:30 m • 2 pm – 6 pm	Sábados • 8 am- 12 m	
No permanente	Fresno • Venadillo • Guamo • Lérida • Purificación	Lunes a Viernes • 7:30 - 12:30 m • 1.30 – 5 pm	Sábados • 8 am-12 m	

CAICES PERMANENTES
Ibagué, Mariquita, Honda, Líbano, Espinal, Melgar, Chaparral

CAICES SEMIPERMANENTES
Lérida , Venadillo, Purificación, Guamo, Fresno

CAICES TRANSITORIOS
33 comisiones mensuales, con promedio de 3 días c/u

MEJORAMOS POR NUESTROS CLIENTES

MEDIOS DE PAGO

Con el animo de mejorar nuestros servicios se implementan y se realizan alianzas con diferentes bancos y entes financieros para que nuestros clientes tengan la posibilidad de tener variedad de puntos de pago para el servicio de Energía.

PUNTOS DE PAGO

Apuestas Gana Gana
Un Chance para ganar hoy!
seapto s.a.

Prosperando

Carrefour
Chévere.

ELECTÓNICOS

CON TARJETAS DÉBITO Y CRÉDITO EN DATAFONOS Y CAJEROS

REDEBAN MULTICOLOR

PUNTO PAGO

Caices Ibagué Espinal y Melgar

MasterCard

VISA

ATH

Caices Ibagué, Mariquita, Honda, Chaparral, Espinal y Melgar

INTERNET

A través de la página web de su banco

BANCOS

A nivel nacional

DAVIVIENDA

COLMENA BCSC

Banco de Occidente Credencial

Banco AV Villas

BANCO GNB SUDAMERIS

Débito automático

COLPATRIA

(El cliente debe realizar convenio con el banco)

Derechos del consumidor

ENERTOLIMA MUEVE TU HOGAR

Programa para clientes ENERTOLIMA

Permite adquirir electrodomésticos de las marcas

*Crédito fácil

*Mejores precios del mercado

Cuotas fijas mensuales (factura de energía)

Dirigido hacia todos los clientes residenciales, en especial los que pertenecen a los estratos 1, 2 y 3

A la fecha tiene una cobertura de más de **20.000** usuarios de los cuales el 55.5% se concentra en estrato2.

Este programa le permite a personas de estratos 1 y 2 y en general del sector residencial, mejorar su calidad de vida y adquirir diversos productos de una manera fácil y ágil.

Derechos del consumidor

ENCUESTA REGIONAL DE SATISFACCIÒN DE CLIENTES - CIER

Mención Especial 2011:
Mayor Evolución del Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida – ISCAL (↑21.4%), entregada en la ciudad de Santiago de Chile el 16 de Noviembre de 2011, dentro de la 46ª Reunión de Altos Ejecutivos de la CIER.

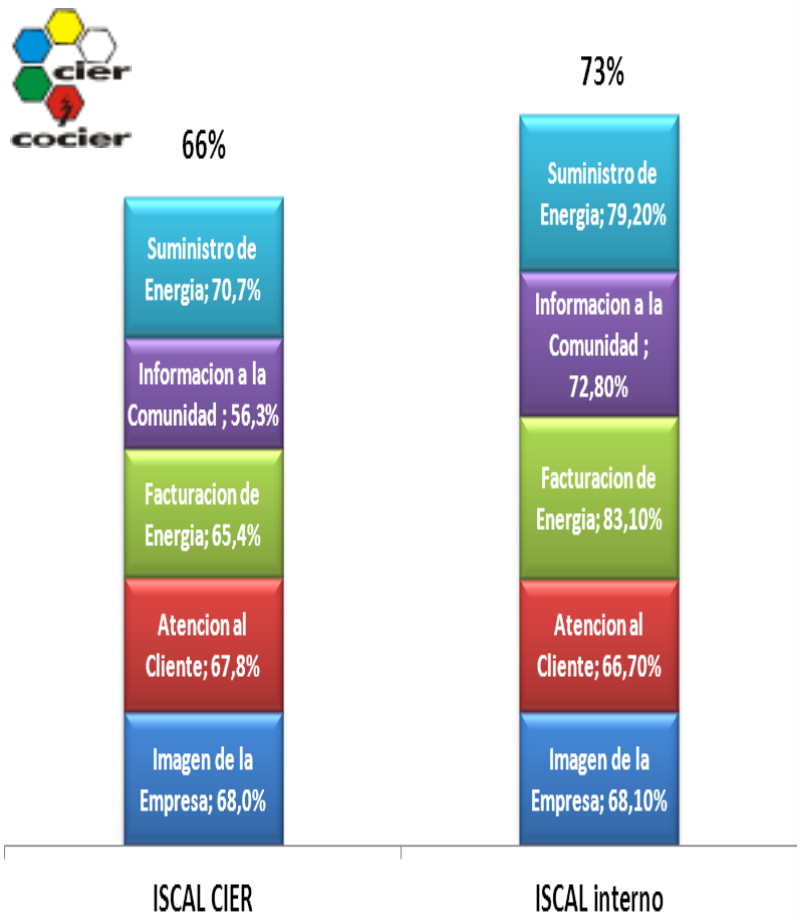
Gracias a que Enertolima incluye dentro de su planeación estratégica como una de sus minimegas (objetivos 2011-2015) el índice ISCAL CIER. Donde se proyecta alcanzar un resultado 85% al 2015 enfoca sus esfuerzo a la obtención de un mejor resultado acá año, evidenciándose para el 2011 un excelente incremento en su resultado como muestra de la mejora continua de sus procesos enfocados a incrementar la satisfacción del cliente.

Con el animo de poder analizar y realizar el seguimiento a esta minimega se crea el índice ISCAL interno (metodología CIER), en donde funcionarios de la compañía realizan permanentemente encuestas a los usuarios, consolidando la información para determinar las fortalezas y debilidades para implementar estrategias que nos ayuden a mejorar nuestros resultados.

Derechos del consumidor

ENCUESTA REGIONAL DE SATISFACCIÒN DE CLIENTES - CIER

12 países - 59 Empresas



	CALCULO DE LA SATISFACCION DE LA CALIDAD PERCIBIDA	IMPORTANCIA RELATIVA	CLIENTES SATISFECHOS Y MUY	TASA DE SATISFACCION	PROMEDIO CALIFICACION MUESTRA
SUMINISTRO DE ENERGIA					
2	Sin interrupcion	6,3%	91,40%	5,76%	8,16
3	Sin variacion de Voltaje	5,0%	86,32%	4,32%	7,82
4	Rapidez en Reincorporacion Cuando Falta	4,0%	87,03%	3,48%	7,78
INFORMACION Y COMUNICACIÓN					
22	Uso Eficiente	5,3%	79,15%	4,19%	7,13
21	Riesgos y Peligros	4,5%	73,52%	3,31%	6,75
25	Derechos y Deberes	3,9%	89,10%	3,47%	7,95
FACTURA DE ENERGIA					
7	Plazo entre el recibo y el Vencimiento	7,9%	78,96%	6,24%	7,66
8	Factura sin Errores	4,7%	82,03%	3,86%	8,03
5	Facilidad de Comprension	3,7%	83,73%	3,10%	7,64
9	Locales para el Pago	3,4%	98,82%	3,36%	9,89
ATENCION AL CLIENTE					
11	Facilidad para contactarse	3,7%	70,45%	2,61%	6,55
12	Tiempo de Espera hasta ser Atendido	3,7%	74,23%	2,75%	6,78
13	Duracion del Tiempo de la Atencion	3,3%	77,30%	2,55%	6,91
15	Conocimiento sobre el Tema	3,3%	78,96%	2,61%	6,94
17	Claridad en la Informacion	3,2%	77,78%	2,49%	6,96
18	Calidad de la Atencion	3,2%	79,43%	2,54%	7,12
20	Solucion Definitiva del Problema	3,0%	65,64%	1,97%	6,03
19	Cumplimiento de los Plazos	4,7%	66,59%	3,13%	6,10
IMAGEN DE LA EMPRESA					
10	Correcta con sus Clientes	2,9%	77,07%	2,26%	7,56
24	Invierte para Proveer Energia de Calidad	3,0%	71,56%	2,17%	6,36
23	Informa a sus Clientes Respecto a su Actuacion	2,6%	51,42%	1,35%	4,86
28	Ofrece Atencion sin Discriminacion	2,4%	93,84%	2,28%	8,20
14	Dispuesta a negociar con sus Clientes (Flexible)	2,1%	78,49%	1,67%	7,04
27	Preocupada por el Medioambiente	2,0%	77,96%	1,58%	6,84
ISCAL (Interno)				73,04%	

ENERTOLIMA S.A. E.S.P

Un universo de energía para el desarrollo

- Compromiso Pacto Global
- Quiénes somos
- Gestión de Procesos
- Nuestras Líneas de Acción

2.011

Comunicación de Progreso

Nº 5

Responsabilidad social