



Reporte de Sostenibilidad

2020



Hidrandina

Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Norte Medio S.A. También se utiliza la abreviatura Hidrandina S.A.

GRI 102-1

GRI 102-3

GRI 102-53

DIRECCIÓN

TRUJILLO



Jr. San Martín N° 831.



(044) 481300 anexo 31121

LIMA



Av. Camino Real N° 348, Torre El Pilar, piso 13, San Isidro.




211-5500 anexo 51121.



Índice



01



Conociendo a
HIDRANDINA

02




Nuestro
equipo

03



Nuestros
clientes

04



Nuestros
resultados

05



Nuestro
compromiso
ambiental

06



Nuestra
Responsabilidad
Social

07



Sobre
este reporte

08



Índice de
contenidos GRI

Principales cifras



GRI 102-7



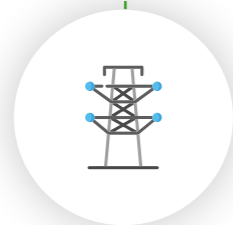
946,894
clientes



771
colaboradores



36,583 Mwh
de energía producida



83.04 %
coeficiente de
electrificación



46 %
colaboradores en
teletrabajo



22,750 m³
agua consumida



40,463.50
horas de
capacitación



01

Conociendo a HIDRANDINA



Conociendo a HIDRANDINA



Somos una entidad pública empresarial (EPE) que se dedica principalmente a la comercialización y distribución de energía eléctrica de calidad. Formamos parte del Grupo Distriluz, al igual que las empresas Electronorte, Electronoroeste y Electrocentro y pertenecemos al holding del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE).

Desde 1994, bajo el marco de la Ley de Concesiones Eléctricas (D. L. 25844), poseemos tres contratos marco de concesión para la comercialización y distribución de energía eléctrica en las regiones de Áncash, La Libertad y Cajamarca (provincias de Contumazá, Cajamarca, San Pablo, Celendín, San Miguel, San Marcos y Cajabamba).

GRI 102-2



1.1. ¿Dónde nos ubicamos?

Desde 1994, bajo el marco de la Ley de Concesiones Eléctricas (D.L. 25844), contamos con 03 contratos marco de concesión para la distribución y comercialización de energía eléctrica dentro de nuestra Zona de Responsabilidad Técnica, las cuales comprenden las regiones de Áncash, La Libertad y parte de Cajamarca (provincias de Contumazá, Cajamarca, San Pablo, Celendín, San Miguel, San Marcos y Cajabamba).

Además, desarrollamos actividades de generación y transmisión de energía eléctrica, aunque en menor medida que las de distribución y comercialización y para ello también contamos las respectivas resoluciones de concesión.

Por otro lado, contamos con cinco unidades empresariales para efectos operativos y administrativos, las que están distribuidas en nuestro ámbito de concesión y tienen los siguientes servicios menores:

- Cajamarca:** Chilate, San Marcos, Cajabamba y Celendín.
- Huaraz:** Recuay, Chiquián, Huari, Pomabamba, Sihuas, La Pampa, Caraz y Carhuaz.
- Chimbote:** Pallasca, Casma, Nepeña y Huarmey.
- La Libertad Norte:** Chepén, Pacasmayo, Valle Chicama y Cascas.
- Trujillo:** Virú, Otuzco-Quiruvilca, Santiago de Chuco, Huamachuco y Tayabamba.



Nuestra área de concesión de distribución (convencional y rural) asciende a 2,667.68 km², distribuida a lo largo de toda nuestra zona de responsabilidad técnica (ZRT).

Áreas de concesión de distribución

GRI 102-4

GRI 102-6

EU-03

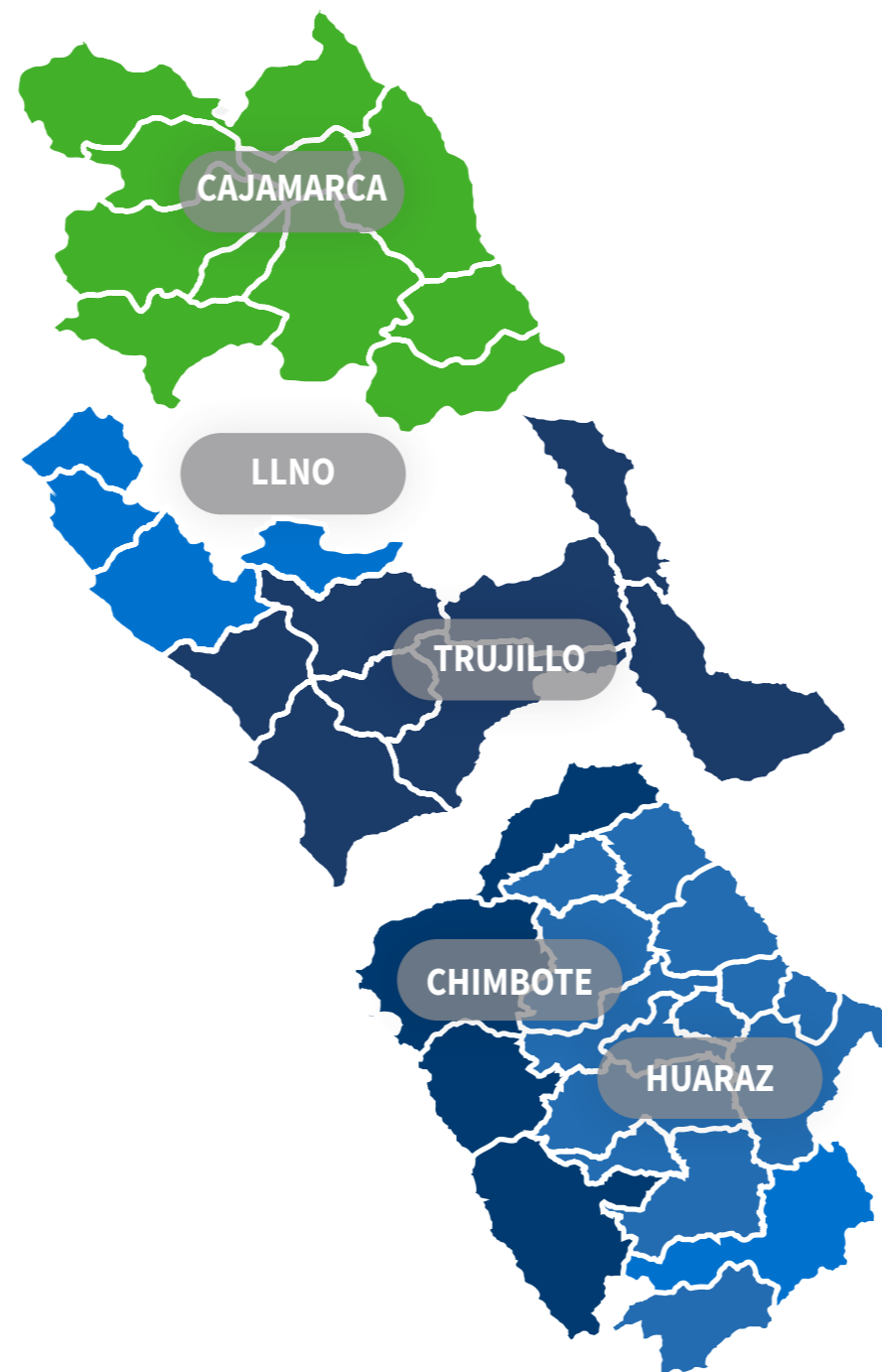
EU-04

EU-26

HIDRANDINA	
Clientes	946,804
Coef. Electrificación	85.3 %
Área de concesión (km ²)	2,668
Redes MT (Km)	17,479
Redes BT (Km)	24,414
SED	17,521

LLNO	
Clientes	100,305
Coef. Electrificación	94.8 %
Área de concesión (km ²)	156
Redes MT (Km)	1,505
Redes BT (Km)	1,654
SED	1,740

CHIMBOTE	
Clientes	155,063
Coef. Electrificación	86.7 %
Área de concesión (km ²)	309
Redes MT (Km)	2,102
Redes BT (Km)	2,590
SED	3,040



CAJAMARCA	
Clientes	195,740
Coef. Electrificación	95 %
Área de concesión (km ²)	589
Redes MT (Km)	4,864
Redes BT (Km)	8,080
SED	4,029

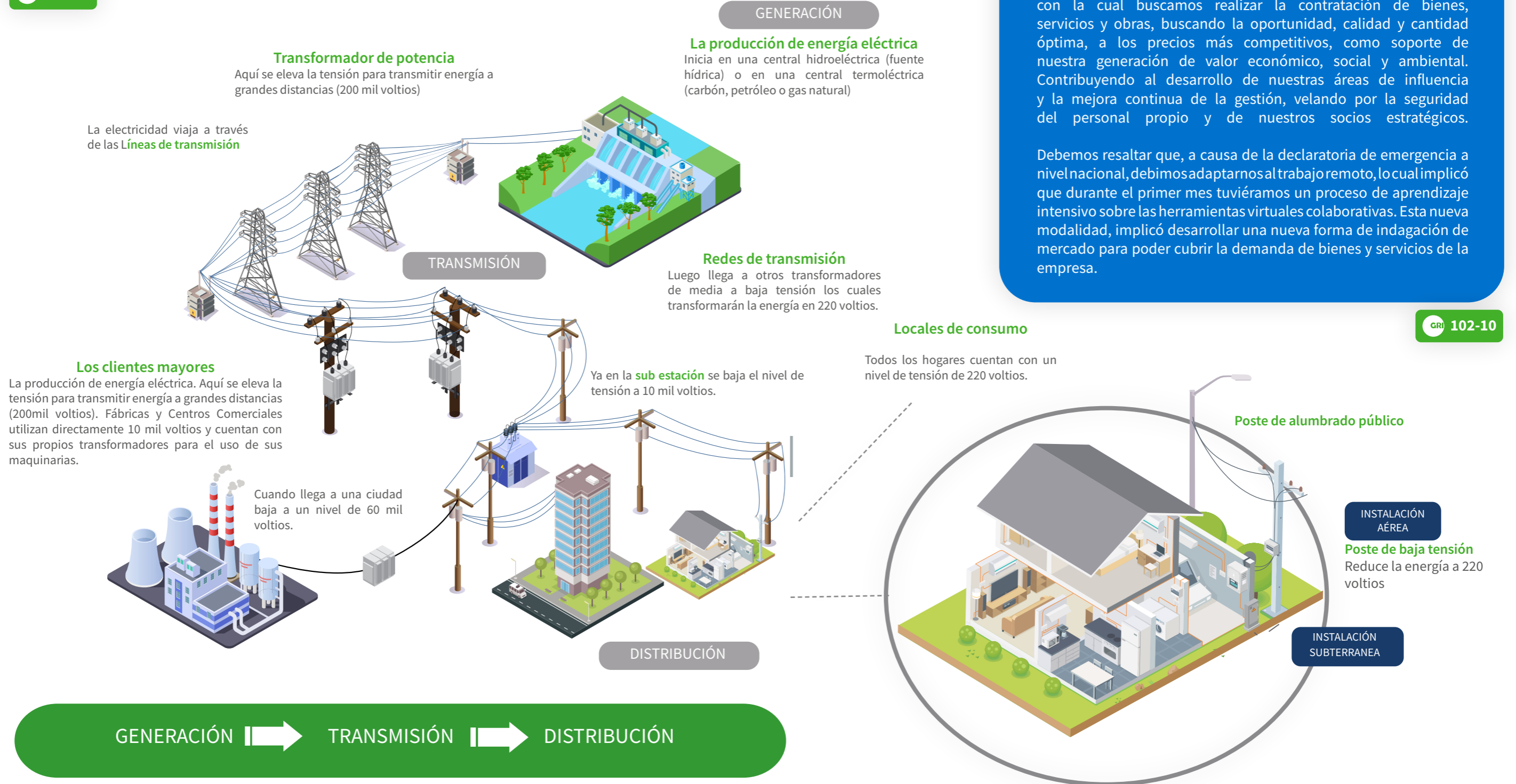
TRUJILLO	
Clientes	363,201
Coef. Electrificación	84.7 %
Área de concesión (km ²)	1,491
Redes MT (Km)	5,022
Redes BT (Km)	8,154
SED	5,618

HUARAZ	
Clientes	132,495
Coef. Electrificación	73.3 %
Área de concesión (km ²)	123
Redes MT (Km)	3,986
Redes BT (Km)	3,936
SED	3,094

Nuestro negocio (Descripción de la cadena de valor)

A continuación, detallamos nuestra cadena de suministro y nuestros principales procesos paso a paso.

GRI 102-9



GRI 102-10

En Hidrandina desarrollamos nuestra evaluación y selección a través de nuestra “Directiva de Selección de Proveedores para la Adquisición de Bienes y Servicios N°DC/GCAF/01/15”, con la cual buscamos realizar la contratación de bienes, servicios y obras, buscando la oportunidad, calidad y cantidad óptima, a los precios más competitivos, como soporte de nuestra generación de valor económico, social y ambiental. Contribuyendo al desarrollo de nuestras áreas de influencia y la mejora continua de la gestión, velando por la seguridad del personal propio y de nuestros socios estratégicos.

Debemos resaltar que, a causa de la declaratoria de emergencia a nivel nacional, debimos adaptarnos al trabajo remoto, lo cual implicó que durante el primer mes tuviéramos un proceso de aprendizaje intensivo sobre las herramientas virtuales colaborativas. Esta nueva modalidad, implicó desarrollar una nueva forma de indagación de mercado para poder cubrir la demanda de bienes y servicios de la empresa.

1.2. Nuestros valores y principios empresariales

MISIÓN

Somos una empresa de distribución eléctrica que brinda servicios de calidad con excelente trato y oportuna atención, para incrementar la satisfacción y generación de valor económico, social y ambiental en nuestros grupos de interés, contribuyendo al desarrollo de nuestras áreas de influencia y la mejora continua de la gestión, con tecnología, seguridad y talento humano comprometido, que hace uso de buenas prácticas de gestión.



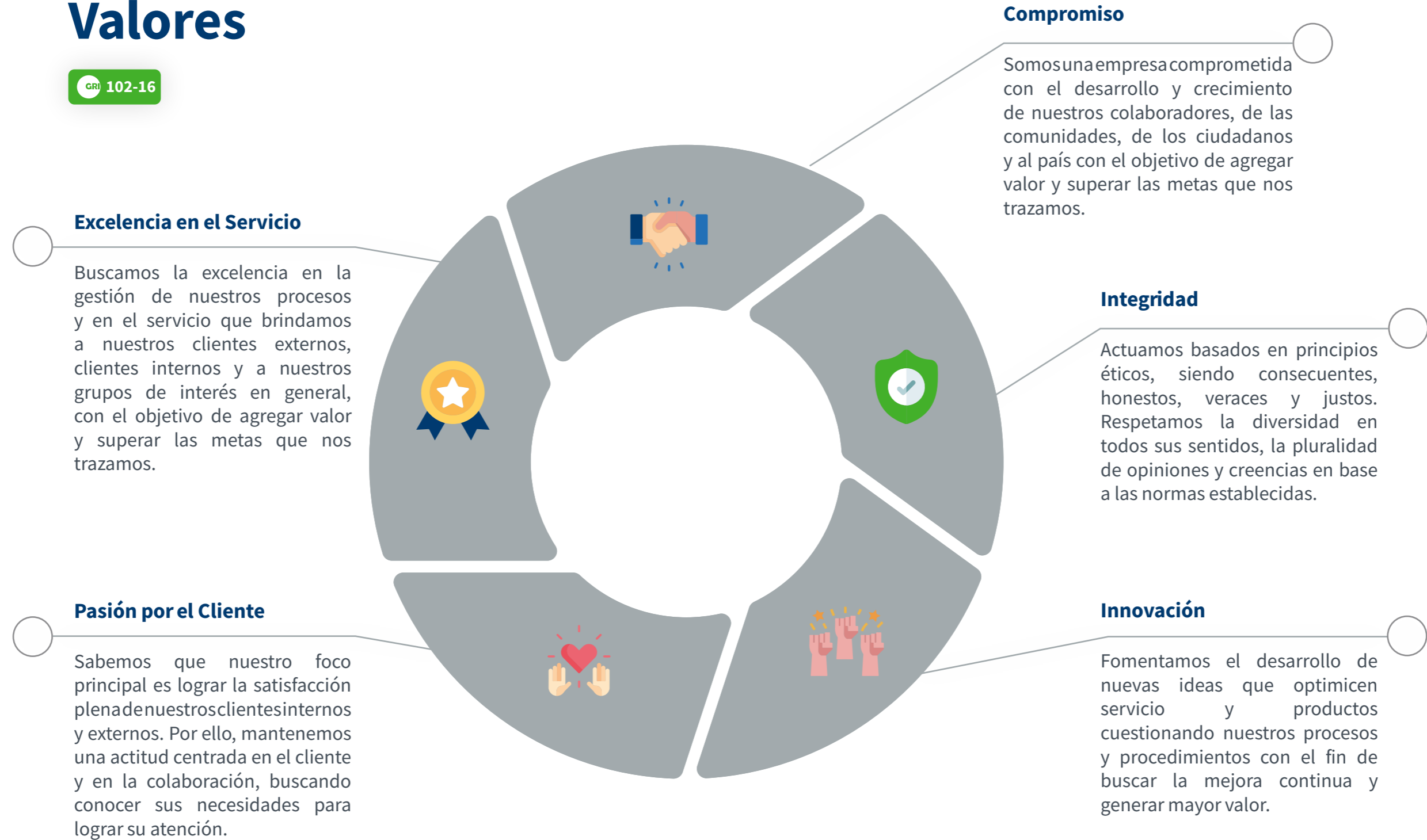
VISIÓN

Consolidarnos como empresa de distribución eléctrica moderna, eficiente y reconocida por brindar servicios de calidad responsablemente.



Valores

GRI 102-16



Principios para la acción

GRI 102-16

Eficiencia y Generación de Valor

Actuamos con eficiencia y vocación de servicio al cliente, generando valor para las empresas de nuestra corporación, los ciudadanos y el país. Encaminamos todas nuestras acciones al logro de nuestros objetivos, optimizando el uso de recursos.

Enfoque al cliente externo, atención oportuna y asertividad, trabajo en equipo

Contamos con un enfoque integral ante las necesidades y expectativas de nuestros clientes, generando acciones con equipos multidisciplinarios para una atención oportuna y asertiva.



Responsabilidad

Cumplimos con nuestros objetivos haciéndonos cargo de los resultados y las consecuencias que pueden tener nuestras decisiones y actos en la empresa, la sociedad y el medio ambiente.

Transparencia

Somos honestos y transmitimos a la sociedad información de la gestión de forma veraz, clara y oportuna.

Flexibilidad al cambio, dinamismo y proactividad

Nos anticipamos a los cambios, siendo proactivos, innovadores y con una actitud flexible a iniciativas y mejora de los procesos que nos permiten un mayor dinamismo como empresa.

1.3. Gobierno Corporativo GRI 102-18

Nuestro compromiso con el Gobierno Corporativo nos motiva al cumplimiento con los accionistas y demás grupos de interés, ello basado en los principios de transparencia, confianza, equidad e integridad de la información.


En ese sentido, el Directorio de la empresa como instancia superior que administra el Gobierno Corporativo, cumple con velar por el interés social de la empresa y crear valor para los accionistas y sus grupos de interés, dirigiendo, supervisando y controlando las actividades de la compañía conforme con las disposiciones legales del mercado en que se opera. Está compuesto por cinco miembros, quienes fueron nombrados por la Junta General de Accionistas, integró el directorio un director independiente hasta junio del 2020.

Durante el año 2020 el Directorio estuvo conformado de la siguiente manera:

Nombres y apellidos	Cargo	Fecha de designación
José Ricardo Stok Capella	Presidente	Vigente hasta el 07.02.20
Dennis José Caveró Oviedo	Director Independiente Vicepresidente	Vigente hasta el 15.06.20
Jorge Emilio Liceti Hibck	Director	Vigente hasta el 21.01.20
Arturo Leonardo Vásquez Cordano	Presidente	Designado el 19.06.20. Vigente hasta la fecha
Iris Marleni Cárdenas Pino	Vice Presidenta Directora	Designado el 19.06.20. Vigente hasta la fecha
Luis Barranzuela Farfán	Director	Designado el 19.06.20. Vigente hasta la fecha
Primitivo Alejo Beltrán	Director	Designado el 19.06.20. Vigente hasta la fecha
Oscar Miguel Graham Yamahuchi	Director	Designado el 15.06.20. Vigente hasta la fecha

El directorio, dentro de sus facultades, ha creado tres Comités Especiales del Directorio como mecanismos de apoyo a fin de fortalecer la toma de decisiones que redundarán en la gestión empresarial. Estos son:

 Comité Especial de Auditoría y Gestión de Riesgos.

 Comité Especial de Inversiones y Financiamiento.

 Comité Especial de Procesos, Transformación Digital y Gestión de Personas.

Estos comités tienen para su funcionamiento un Reglamento aprobado, así como un proceso de rendición de cuentas. Durante el ejercicio 2020, nuestro directorio efectuó las siguientes actividades:



Aprobación de la memoria anual.



Evaluación del Flujo de Caja y Gestión de Activos Financieros.



Evaluación presupuestal.



Informe de avance del Plan de Gobierno Corporativo.



Evaluación del Informe de Gestión Integral de Riesgos.



Aprobación de los informes de autoevaluación del Sistema de Control Interno.



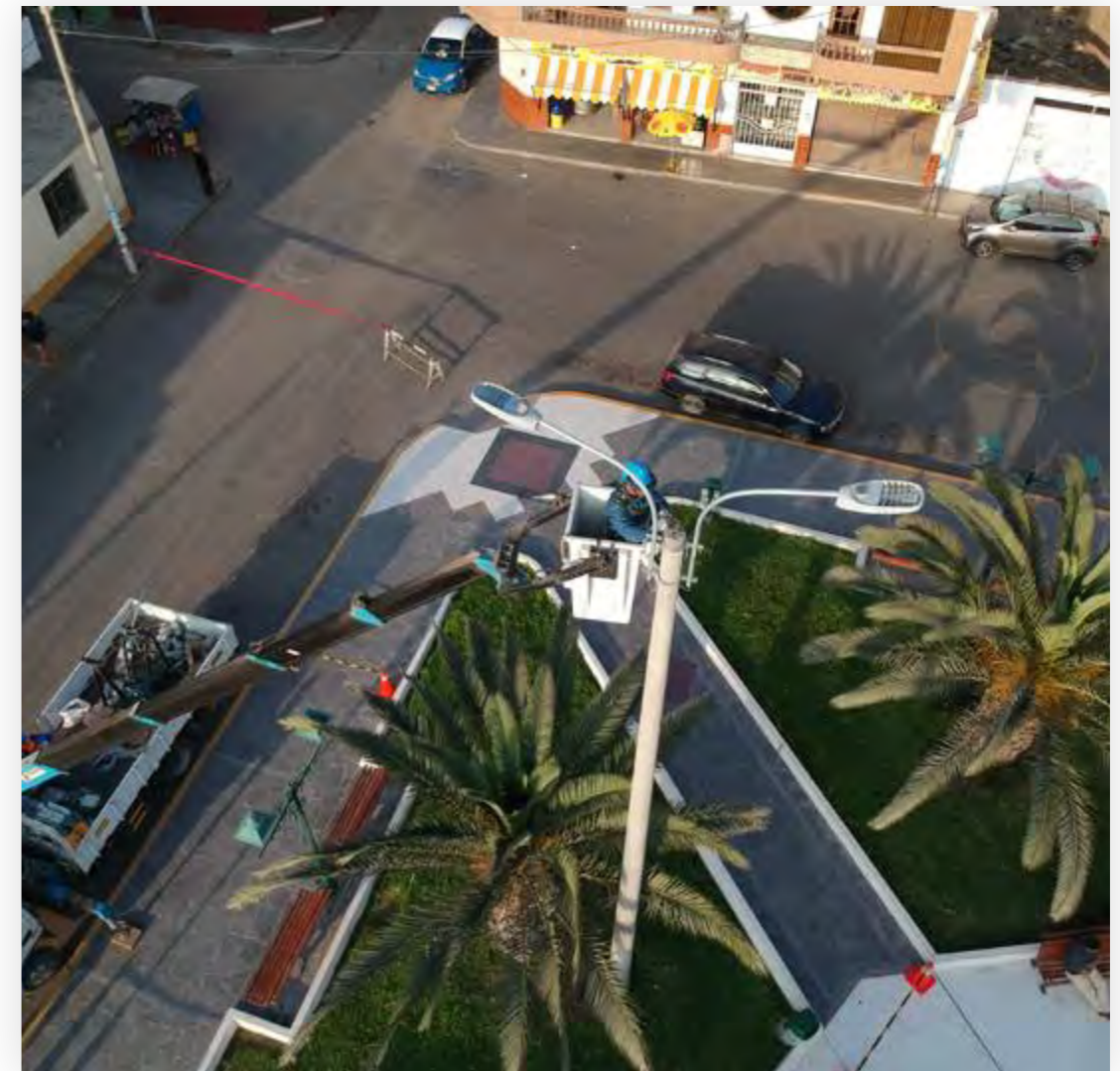
Aprobación del Plan de Gobierno Corporativo.



Seguimiento a los planes de subsanación de observaciones a la carta de control interno (auditoría).

Nuestra Gestión de Buen Gobierno Corporativo es monitoreada desde el FONAFE, el cual implementó durante el 2020 una nueva herramienta de autoevaluación del CBGC, la cual integra la evaluación del nivel de cumplimiento de los sistemas de Responsabilidad Social Corporativa, Sistema de Control Interno, Sistema Integrado de Gestión, Gestión de la Calidad del Servicio y Buen Gobierno Corporativo.

Para el periodo 2020, realizamos el proceso de autoevaluación al cierre del año, logrando un 71.83 % en el cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo, que representa un nivel de madurez “Establecido” de acuerdo con lo señalado en la valoración dispuesta por el FONAFE. Cabe resaltar que nuestra autoevaluación fue validada por una empresa externa e independiente por encargo de FONAFE.



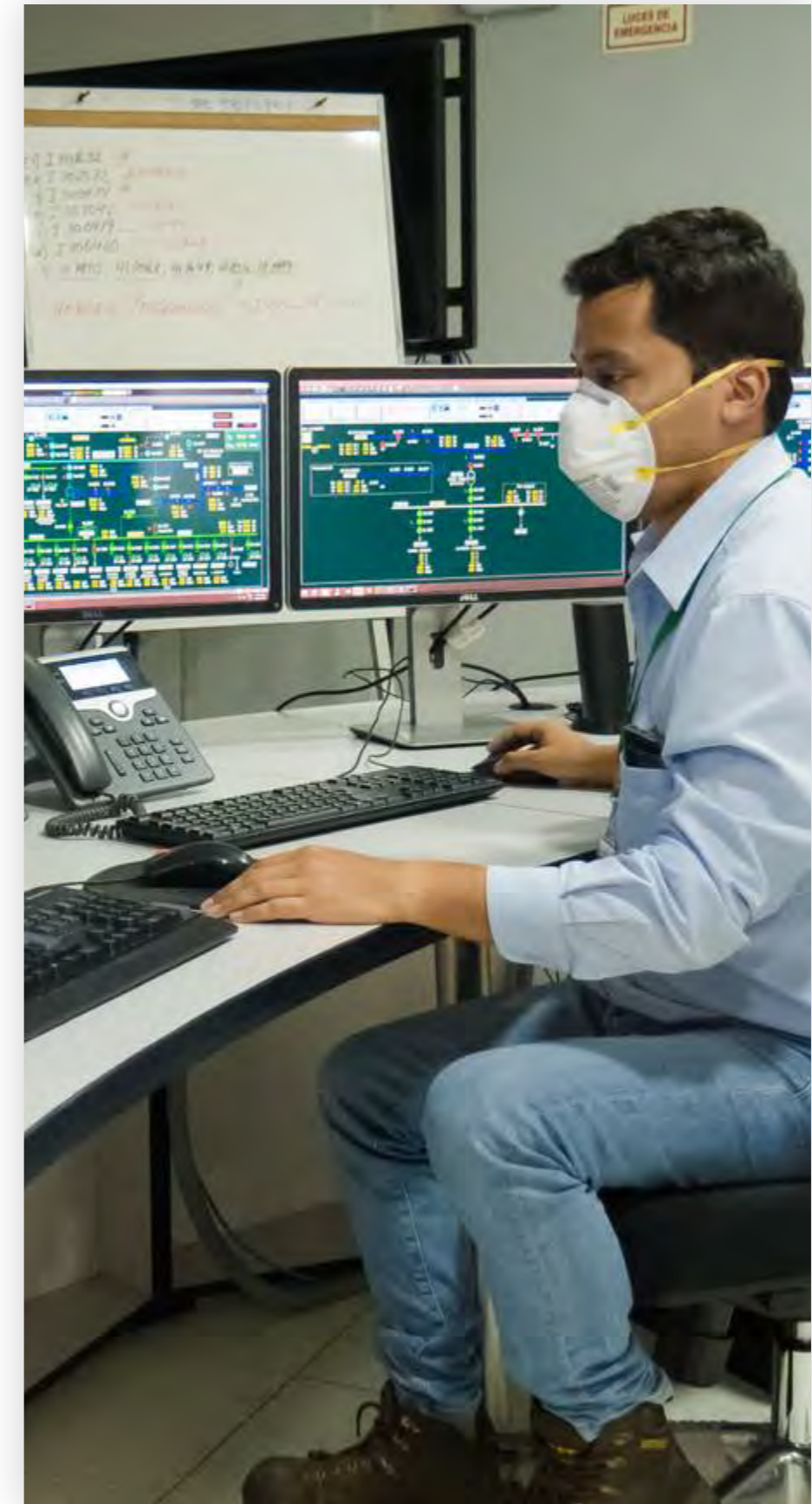
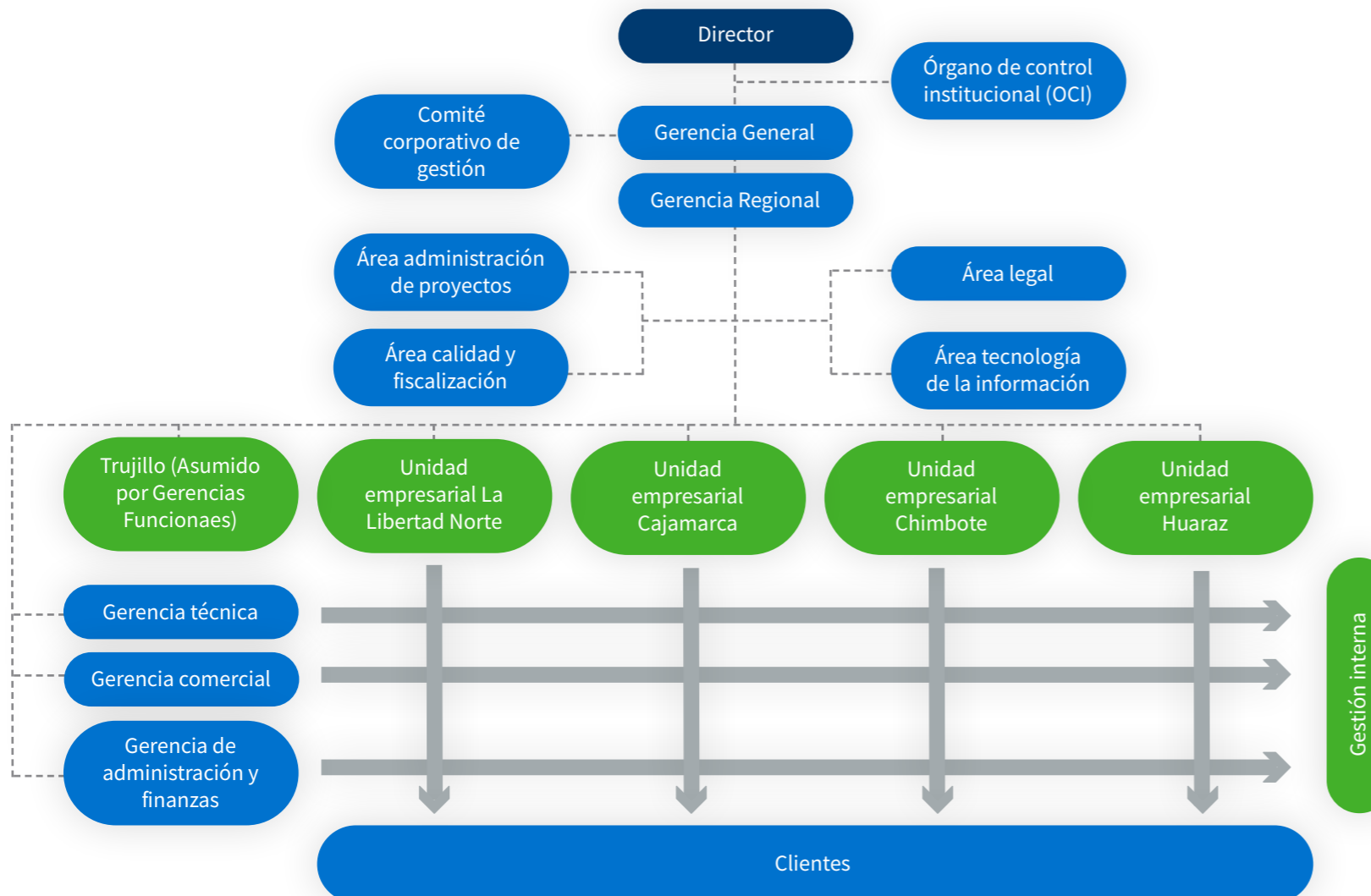
Estructura de la Propiedad

El Estado peruano, representado por Fonafe, concentra el 95,2478 % del accionariado de Hidrandina S.A. El 4,7522 % restante pertenece a 792 accionistas privados minoritarios, propietarios de acciones Clase A2.

GRI 102-5

Accionistas	Acciones					Participación (%)
	Clase A1	Clase A2	Clase A3	Clase A4	Total	
FONAFE	467,935,949	--	245,652,133	24,471	713,612,553	95.2478 %
Accionistas Privados	--	35,604,066	--	--	35,604,066	4.7522 %
Total	467,935,949	35,604,066	245,652,133	24,471	749,216,619	100.0000 %
%	62.4567 %	4.7522 %	32.7879 %	0.0033 %	100.0000 %	

Organigrama estructural

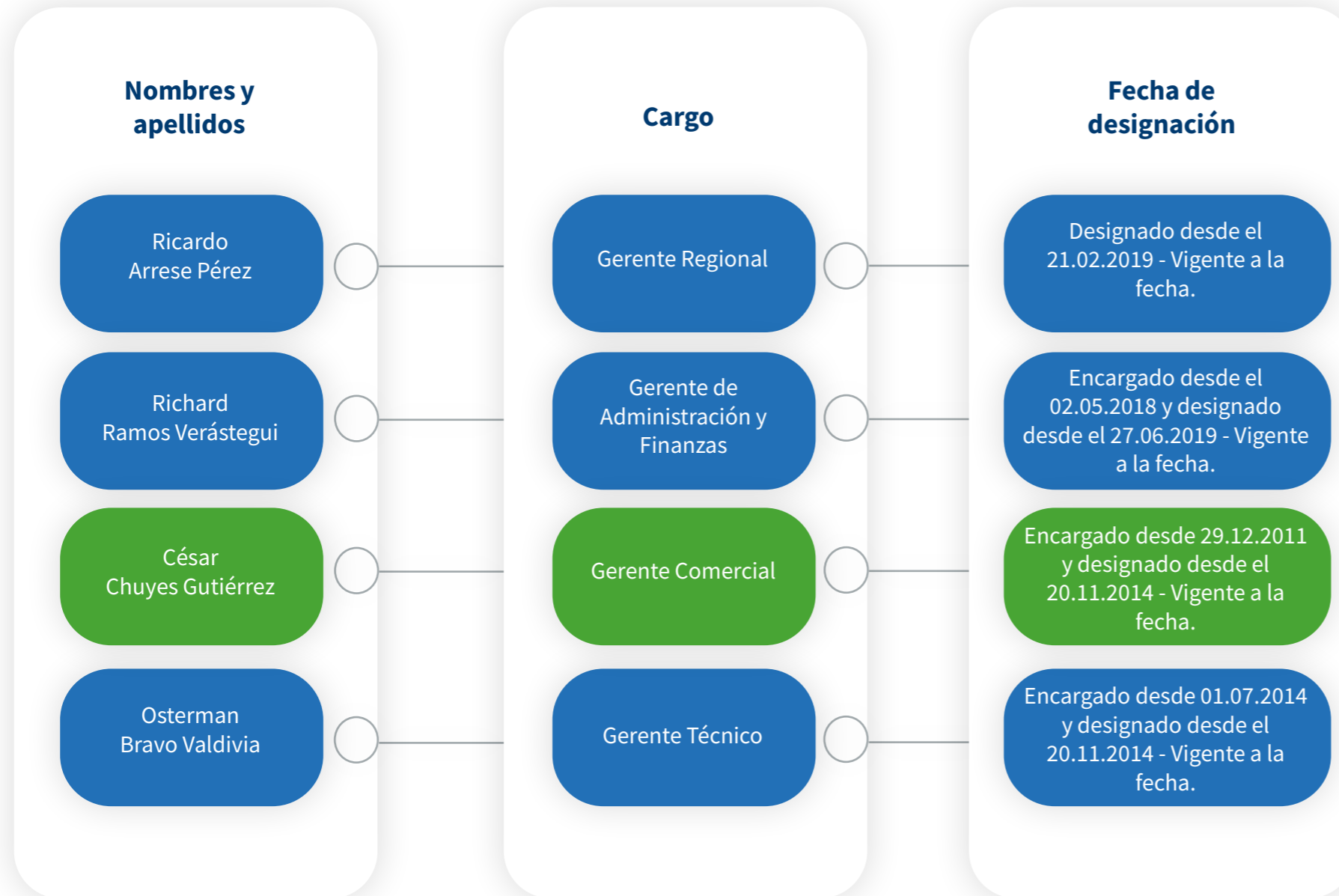


Plana Gerencial y Comité Corporativo de Gestión

Si bien como Hidrandina S.A. somos una empresa independiente, al ser parte del Grupo Distriluz nos permite compartir gestiones estratégicas con las otras empresas del grupo. La Gerencia General y el Comité Corporativo de Gestión facilitan la generación de sinergias en la gestión y en las negociaciones con proveedores. Los ejecutivos encargados de la gestión de la empresa son:

Nombres y apellidos	Cargo	Fecha de designación
Javier Muro Rosado	Gerente General	Encargado desde 12.07.18 y designado desde el 27.06.2019. Vigente a la fecha.
Maritza Amelia García de los Ríos	Gerente Corporativo de Administración y Finanzas	Designada desde el 19.12.18. Vigente hasta el 04.12.20
Lizardo Ojeda López	Gerente Corporativo de Administración y Finanzas (e)	Encargado desde el 05.12.2020 - Vigente hasta la fecha
Alfredo Oré Brañez	Gerente Corporativo Comercial	Encargado desde 28.06.2019 y designado el 27.06.2019 - Vigente a la fecha.
Luis Alberto Aguirre Pesantes	Gerente Corporativo Técnico	Designado el 26.06.2018 - Vigente a la fecha.
Simeón Peña Pajuelo	Gerente de Desarrollo y Control de Gestión	Designado desde el 01.07.2018 - Vigente a la fecha
Manuel Holguín Rojas	Gerente Corporativo Legal y Asesoría Legal	Designado desde el 16.10.2015 - Vigente hasta el 15.12.2020.
Claudia Marcela Tejada Ponce	Gerente Corporativo Legal y Asesoría Legal (e)	Encargada desde el 16.12.2020 - Vigente hasta la fecha
Roberto La Rosa Salas	Gerente Corporativo de Proyectos	Encargado desde 08.06.2012 y designado desde el 16.10.2015 - Vigente a la fecha.

Plana Gerencial Regional



1.4. Ética Corporativa

Durante el año 2020, se ha venido difundiendo el Código de Ética y Conducta de las empresas del grupo Distriluz en sus páginas web. Por otro lado, también hicimos entrega de un ejemplar a cada uno de los trabajadores de la empresa para su aplicación y cumplimiento.

Con la finalidad de incentivar la observancia y cumplimiento del Código de Ética y Conducta a nivel de toda la organización, este fue compartido con nuestros grupos de interés. Asimismo, la Administración ha formulado y aprobado una Directiva de Incentivos y Sanciones, con ello se vienen realizando charlas informativas respecto a los canales de denuncia de actos contrarios al cumplimiento de los principios éticos.

Con el propósito de velar por la gestión y adecuarnos a los estándares, el Comité de Ética viene desarrollando sus funciones para el tratamiento de los casos que se presenten.






Seguimos contando con la Línea Ética, que es el canal confidencial y seguro donde se puede alertar y comunicar cualquier irregularidad en contra del Código de Ética y los valores empresariales. Durante el año 2020 el canal continúa siendo administrado por la consultora PriceWaterhouseCoopers que está a cargo desde octubre 2019, siendo el anterior Administrador, la consultora Ernest & Young.





GRI 205-3



1.5. Sistema Integrado de Gestión

A través de nuestro Sistema Integrado de Gestión y con la participación activa de todos nuestros trabajadores buscamos la mejora continua de nuestros procesos y la Gestión Efectiva de Riesgos, para el logro de nuestros objetivos y metas, asumiendo para ello los siguientes compromisos:

-  Atender de manera oportuna los requerimientos relacionados al servicio público de electricidad, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos en la normativa vigente, a fin de incrementar la satisfacción de nuestros clientes.
-  Fomentar la participación activa de todos los trabajadores, implementar y mantener los controles necesarios para una adecuada gestión de la seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente, brindando condiciones de trabajo seguras y saludables Memoria Anual 2020- Proyecto 4 para prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, promoviendo la consulta y participación de los trabajadores y sus representantes; así como fomentar acciones para eliminar los peligros y reducir los riesgos de seguridad y salud en el trabajo.
-  Contribuir con la protección ambiental y la prevención de la contaminación.
-  Cumplir con los requisitos legales de la normativa aplicable y otros compromisos suscritos en materia de seguridad, salud, medio ambiente, así como de responsabilidad social empresarial con nuestros grupos de interés.
-  Promover nuestros valores y el código de ética, a fin de crear conciencia que nuestro buen desempeño influye en toda la organización.

-  Prohibir todo acto de soborno e implementar medidas preventivas y correctivas para evitar su ocurrencia.
-  Implementar y mantener los controles necesarios para una adecuada gestión de los riesgos en todos los procesos y actividades que se ejecutan, para dar una seguridad razonable al cumplimiento de nuestros objetivos empresariales, impulsando la mejora continua en todos los niveles de nuestra organización.
-  Maximizar de forma sostenida el valor de la empresa, cautelando los derechos, responsabilidades y trato igualitario a nuestros accionistas y trabajadores en general, promoviendo las mejores prácticas en materia de buen gobierno corporativo y control interno.
-  Implementar en forma progresiva la gestión de activos, con una visión integrada que permita lograr los objetivos de la empresa de manera sostenible y eficiente.

Por otro lado, nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG) cuenta desde el 2019 la certificación de la norma técnica ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad y venimos desarrollando un proceso de auditoría de primera y segunda fase, logrando la certificación de las normas ISO 45001:2018 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo e ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental.

El alcance por procesos de nuestra certificación abarca “Comercialización de Energía Eléctrica. Gestión de la Operación y Mantenimiento en Distribución, Transmisión y Generación Hidráulica de Energía Eléctrica. Desarrollo y Gestión de Proyectos de Energía Eléctrica.”, en las sedes de Lima y Trujillo, así como en las Unidades Empresariales de Cajamarca, La Libertad Norte, Chimbote y Huaraz.

La seguridad y salud de los trabajadores, así como la preservación del medio ambiente, son muy importantes para nuestra organización y considerados como parte de nuestros objetivos estratégicos. A ello se suma la necesidad de dar plena atención y cumplimiento a la exigente normatividad legal vigente para la prevención de riesgos laborales y de gestión medio ambiental, con el objetivo de mejorar el nivel de seguridad, reducir los accidentes, prevenir enfermedades ocupacionales, evitar pérdidas y la afectación al ecosistema.

Durante el 2020 se trabajó de manera integrada el Sistema de Control Interno, bajo el enfoque del informe COSO, así como la implementación de los principios de Buen Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social empresarial, asimismo, se realizaron trabajos de implementación del Sistema de Gestión Integral de Riesgos, tanto a nivel entidad, como a nivel de los procesos.

GRI 102-13



1.6. Tecnologías de la información y comunicaciones



Implementación de infraestructura de servidores.

En octubre del 2020, pusimos en producción la nueva infraestructura de servidores de virtualización, almacenamiento y respaldo de información, minimizando los tiempos de paralización en caso de fallas o averías. Su beneficio es optimizar recursos e incrementar la velocidad de procesamiento de la información para brindar un mejor servicio a los usuarios internos y externos.



Implementación de Equipo de Seguridad Perimetral.

En noviembre del 2020, implementamos nuestro equipo de seguridad perimetral Next-Generation Firewall de la marca Palo Alto, brindando controles de ciberseguridad para los diferentes servicios publicados en internet, garantizando la protección de dichos servicios.



Actualización de versión del Sistema Mesa Servicio Aranda.

En noviembre 2020, renovamos las licencias con nueva versión de Mesa de Servicio Aranda. Para dar un mejor servicio a los usuarios se configuró el acceso a través de la web y para el análisis de los tickets registrados en la mesa de servicio se configuró un dashboard de métricas.



Plataforma Zoom.

En noviembre de 2020, adquirimos diez (10) licencias empresariales de la plataforma Zoom para mejorar nuestras interacciones con la comunidad, ya que nos permite realizar capacitaciones, talleres y reuniones con diferentes entidades y usuarios consumidores del servicio eléctrico. Estas reuniones, dado el estado de emergencia que atraviesa el Perú, se tienen que realizar a través de plataformas digitales.








Implementación de Soluciones Informáticas

Sistema de Gestión Documental SIGEDD

En octubre de 2020 se implementó el Sistema de Gestión Documental SIGEDD.

Las principales funcionalidades del Sistema:

-  Emisión y recepción de documentos.
-  Mesa de partes.
-  Encargaturas.
-  Documentos múltiples.
-  Proyectos de documentos.

El convenio para la implementación se realizó con la empresa ElectroSur.

Sistema de Gestión Comercial Optimus NGC

Programas sociales DU 074-2020, 035-2020, 062-2020 durante el 2020.

Debido a la coyuntura presentada por el COVID-19 desarrollamos e implementamos soluciones que atendieron las necesidades normativas dispuestas por el gobierno en atención a la falta de empleo y desaceleración de la economía. Es así como el gobierno dispuso subsidios y programas de financiamiento para que sean gestionados por las empresas distribuidoras de energía, de esta forma implementamos y gestionamos el Bono Electricidad que entregaba S/ 160 a los usuarios residenciales dentro del marco del DU 074-2020.

Otro programa gestionado este año fue el Fraccionamiento de Deuda, el cual contempla el financiamiento de la deuda de los clientes vulnerables dentro del marco de los Decretos de Urgencia 035-2020 y 062-2020 para brindar a nuestros clientes una forma que puedan cancelar los recibos que mantienen con deuda.

Plataforma web

Hemos desarrollado una solución web que permite a los proveedores o contratistas gestionar los recibos que han culminado con el proceso de emisión. Además de permitir la generación de notificaciones sobre su recibo por mensajes de texto.

También permite emitir notificaciones por correo electrónico para un lote de suministros, los cuales a su vez, pueden ser importados desde un archivo Excel. El recibo se adjunta en formato PDF. Por último, se pueden generar de forma individual los recibos de los suministros que pertenecen a un lote y almacenarlo en un recurso compartido para su posterior uso en la página web.

Cobranza de hasta ocho (8) recibos pendientes

Optimizamos el proceso de recaudación virtual en alianza con las diferentes entidades bancarias y cajas municipales para que la cobranza se ejecute discriminando los recibos con deuda del cliente. Ya no se cobra por la totalidad de deuda o deuda antigua. De esta forma el cliente puede seleccionar los recibos pendientes de pago que desee pagar, brindando facilidad en la atención sin necesidad de asistir a centros de recaudación.

También se habilitó el pago de recibos desde la oficina virtual del portal web sin registro (logueo), acelerando el proceso de recaudación.

Recibo digital

Implementamos la consulta y descarga del recibo a través de la oficina virtual (portal web) para que los clientes puedan verificar los conceptos de la facturación que se les está calculando, y de esta forma evitar contratiempos en la verificación de su deuda en el supuesto que el recibo físico no llegue al domicilio.

SIGOF

Implementamos la plataforma de gestión de lecturas que permite la administración del flujo completo de la gestión de las lecturas de medición de consumo desde campo, pasando por consistencia de esta hasta su traslado a NGC para su valorización. Fue adquirida a la empresa GESCOM, y permite la gestión de reparto de recibos.

1.7. Nuestras Afiliaciones y Membresías

GRI 102-13





02

Nuestro equipo



Nuestro equipo



2.1. Plantilla del personal

En el 2020, nuestra gestión estuvo orientada a fortalecer nuestra cultura organizacional, además nos tuvimos que adaptar para enfrentarnos a una coyuntura sanitaria que impactó en todos los niveles de la organización, por lo cual nuestro foco se centró en brindar el soporte médico, social y emocional a los colaboradores para enfrentar la pandemia del COVID-19. Con esta finalidad, tomamos una serie de medidas para adaptarnos a la coyuntura, una de ellas fue el teletrabajo en las oficinas administrativas, y la implementación de estrictas medidas de bioseguridad para nuestro personal esencial que tuviese que realizar trabajo presencial. Estas nuevas modalidades de trabajo nos permitieron mantener la continuidad del servicio durante una coyuntura muy compleja.

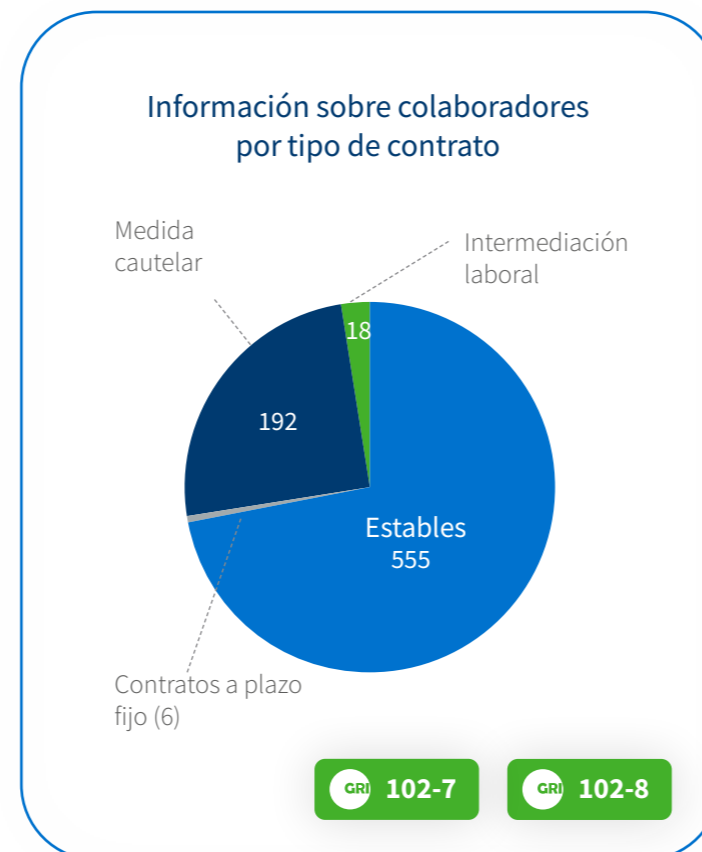
Asimismo, logramos mantener una relación armoniosa con nuestras organizaciones sindicales, teniendo en cuenta que la coyuntura no nos ha permitido realizar convenios colectivos.

GRI 102-41

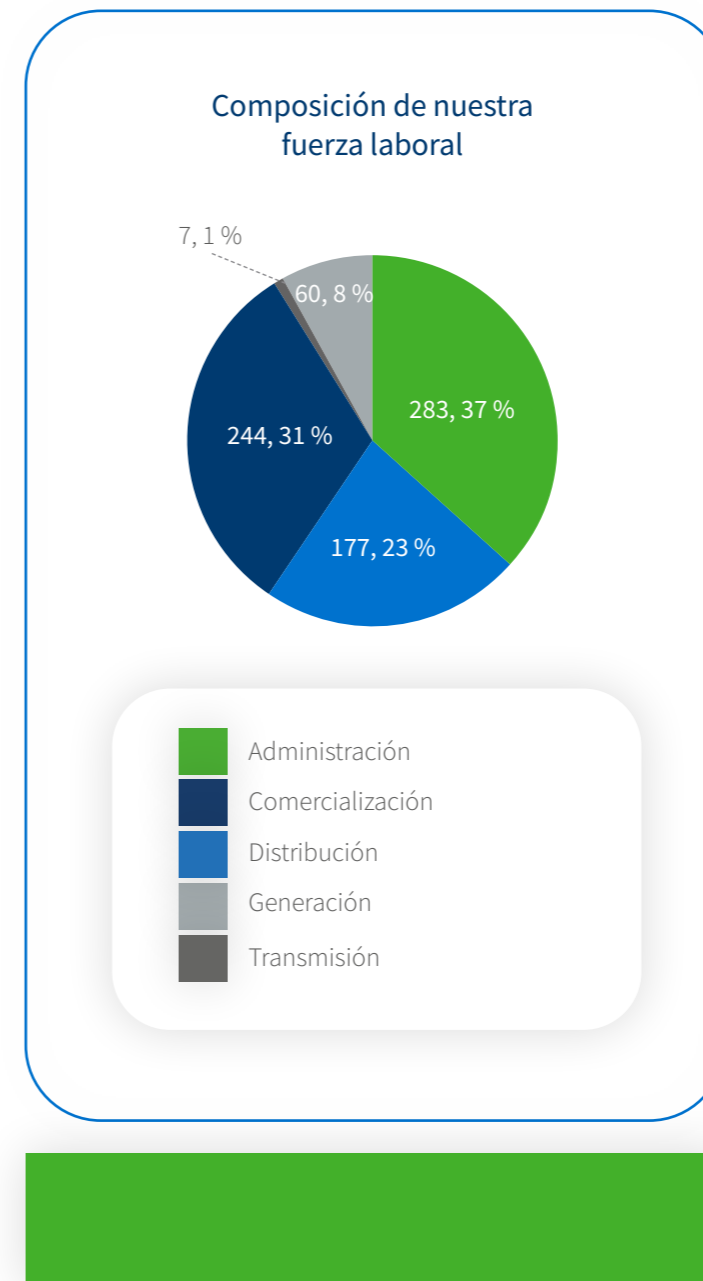
Fuerza laboral

Nuestra fuerza laboral estuvo conformada por 771 colaboradores, quienes desempeñan sus labores en el ámbito de nuestra concesión, incluyendo al personal reincorporado provisionalmente por medida cautelar (192). La modalidad de trabajo con la cual finalizamos el 2020 fue modalidad presencial 48 %, modalidad remota 46 % y colaboradores con licencia con goce de haber fue de 6 %.

La evolución de nuestro personal del año 2019 al 2020, considerando en ambos periodos al personal de la Sede Corporativa, ha sido la siguiente:

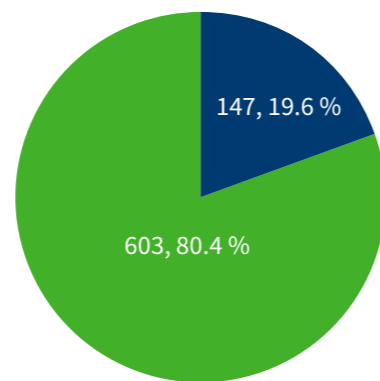


La composición de nuestra fuerza laboral por actividades fue la siguiente:



En el año 2020, el 37% de nuestra fuerza laboral (244 colaboradores) se encargó de actividades relacionadas con la operatividad de las instalaciones y los sistemas eléctricos de distribución de la empresa; en tanto que el 23% (177 colaboradores) se dedicó a la gestión de comercialización de energía eléctrica, el 37% (283 colaboradores) realizó actividades administrativas, y el 9% (67 colaboradores) se dedicó al desarrollo de actividades en las centrales de generación de la empresa y el sistema de transmisión eléctrica.

Diversidad en la fuerza laboral



■ Hombres
■ Mujeres

GRI 405-1

2.2. Formación y capacitación

En Hidrandina buscamos mejorar los conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de nuestro personal contribuyendo al desarrollo de sus competencias y la mejora del desempeño laboral, además buscamos brindar al personal técnico una formación como electricistas industriales.

Durante el año 2020, alcanzamos un total de 40,463.50 horas hombre de formación. Esto lo logramos a través de 128 eventos de capacitación, superando en 156.1% nuestra meta establecida. Siendo uno de los mayores logros que el 97.5% de colaboradores hayan participado en al menos una acción formativa, alcanzando un presupuesto total ejecutado de S/ 698,292.68.

GRI 404-1

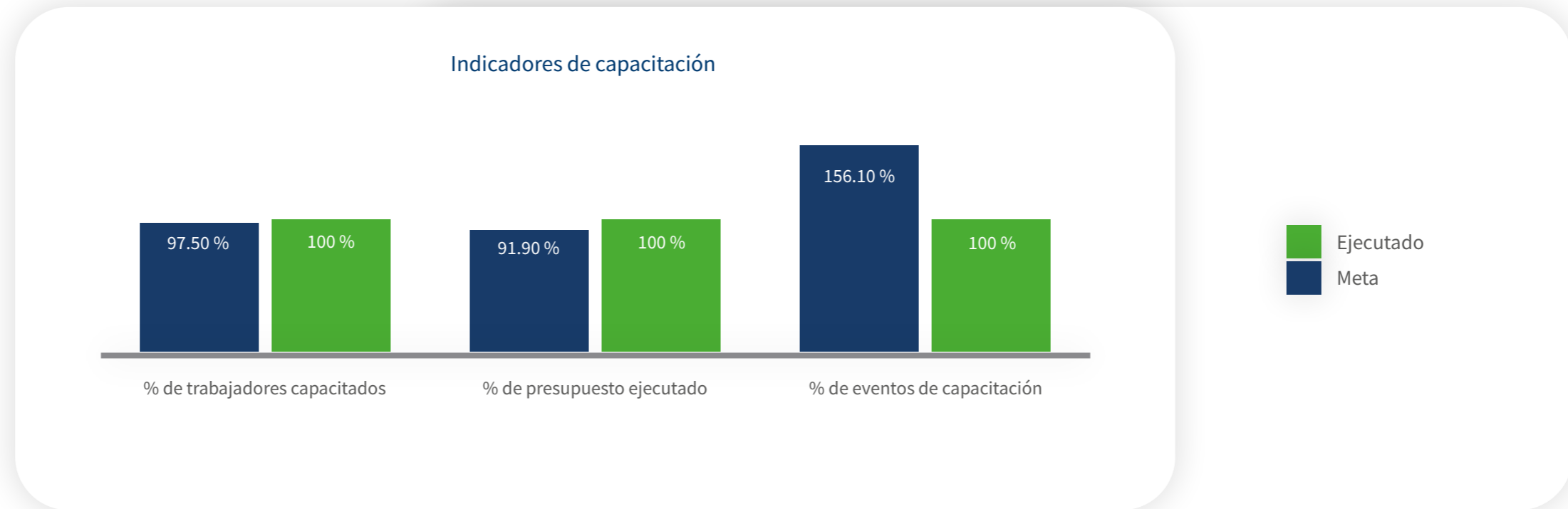
Esta formación, producto de las necesidades detectadas en la evaluación de desempeño, se orientó a reforzar los siguientes programas:



Programa	Total de Horas	% de Horas
Capacitaciones específicas	10,241.50	25 %
Seguridad, salud y medio ambiente	10,052.00	25 %
Somos íntegros	6,162.50	15 %
Gestor Distriluz	5,335.00	13 %
Experto del sector eléctrico	5,153.50	13 %
Somos camiseta	1,850.00	5 %
Líder Distriluz	867.00	2 %
Experiencia de servicio Distriluz	802.00	2 %
Total	40,463.50	100 %

GRI 403-5

Respecto al cumplimiento de los objetivos del programa de capacitación se obtuvieron los siguientes resultados:



Clima laboral

Durante el 2020, no desarrollamos un proceso de medición de clima laboral. Esto debido a que nuestro foco estuvo direccionado a la salud de los colaboradores.

Estos meses de incertidumbre nacional y mundial nos llevaron a un grado de estrés severo. Durante este tiempo, contamos con especialistas quienes brindaron el servicio de seguimiento telefónico a todos los colaboradores para dar soporte frente a los riesgos del COVID-19, identificar algunos factores de estrés y brindar acompañamiento psicológico.






Se gestionaron convenios con farmacias, centros de imagen, laboratorios clínicos, atención médica domiciliaria, entre otros, en beneficio de nuestros colaboradores y sus familias.



Derechos Humanos y Diversidad

En Hidrandina somos muy respetuosos de los Derechos Humanos. Por esta razón, damos fiel cumplimiento a la Ley N°28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres y contamos con la directiva interna denominada Selección y Promoción de Personal DC/GCAF/12/17 y Reglamento Interno de Trabajo donde se establece la igualdad de oportunidades en el trabajo sin hacer diferenciación de sexos para desempeñar cargos en las diferentes categorías laborales, ni de ninguna otra índole, vinculando la formación con el desarrollo de carrera y la promoción profesional tanto entre los varones como entre las mujeres, así como los derechos fundamentales de los trabajadores y su protección.

Dentro del Grupo Distriluz, en general, y en nuestra empresa, de manera particular:

-  Fomentamos un ambiente de igualdad laboral, para ello aseguramos que la selección, contratación y carrera profesional de nuestros colaboradores estén basadas en el mérito propio, la capacidad y el desempeño de sus funciones relativas a su puesto de trabajo.
-  Favorecemos el desarrollo de nuestros trabajadores, implementando el desarrollo de estrategias orientadas a mejorar competencias profesionales.
-  Promovemos la igualdad de trato entre hombres y mujeres en cuanto a la capacitación, ascensos, acceso y suministro de bienes o servicios y en general en cuanto a las condiciones de trabajo.
-  Fomentamos un ambiente libre de trabajo infantil, forzoso o esclavo tanto en nuestro personal como en nuestras contratistas.
-  Fomentamos un ambiente respetuoso del derecho a la negociación colectiva.

En el 2020, no se reportó ni registró ninguna violación de los derechos humanos de nuestros grupos de interés (trabajadores, proveedores, contratistas, comunidad, etc.).


GRI 405-1 GRI 406-1 GRI 408-1 GRI 409-1

2.3. Salud y Seguridad

En Hidrandina, la salud de nuestros colaboradores es nuestra prioridad; por ello, nos aseguramos de gestionar eficientemente la salud y seguridad para minimizar los riesgos de accidentabilidad y el aumento de los costos operativos.


GRI 403

Dentro de nuestra gestión incluimos no únicamente a nuestros colaboradores sino también a usuarios, clientes y proveedores. Es así como implementamos lo siguiente:

 Un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) con certificación OHSAS 18001 que garantiza un ambiente de trabajo seguro y saludable para clientes, colaboradores y contratistas de toda nuestra organización, unidades empresariales y servicios eléctricos gracias a sus medidas de prevención y control que minimizan los incidentes y accidentes. El SGSST permite dar cumplimiento legal, mejorar el desempeño laboral y mantener procesos productivos seguros y saludables. El SGSST se ejecuta a partir de la aplicación del Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo (PASST) y los programas que lo constituyen: Programa de SST, Programa de Capacitación y Entrenamiento y Programa Anual del Servicio de SST.

GRI 403-1

 Una estrategia de cero accidentes mortales

 Una reducción sostenida de 50 % de los indicadores reactivos en un periodo de 5 años (2017-2021).

Todo lo puesto en marcha durante el año 2020, está basado en el cumplimiento de:



Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.



D.S. 005-2012-TR, Reglamento de la Ley N° 29783.



R.M. N° 050-2013-TR: Formatos referenciales que contemplan la información mínima que deben contener los registros obligatorios del SGSST.



Protocolo de Exámenes Médicos R.M. 312-2011 - MINSA.



RM N° 111-2013-EM/DM Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad-2013.



RM 0375-2008-TR Norma Básica de Ergonomía y Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico.

GRI 403-7



Servicio médico

Por otro lado, dentro de las acciones puestas en marcha durante el año 2020, entre enero y febrero realizamos exámenes médicos ocupacionales periódicos en las Unidades Empresariales de Chimbote y Huaraz. Además, dada la llegada de la pandemia, priorizamos desde marzo exámenes médicos pre-ocupacionales y de retiro debido al COVID-19.

De acuerdo a la Resolución 239-2020-MINSA consideramos personal de riesgo a colaboradores mayores de 60 años y aquellos con enfermedades cardiovasculares, diabetes, cáncer, enfermedades respiratorias crónicas, IRC, tratamiento inmunosupresor y aquellas personas con índice de masa corporal (IMC) mayor de 30. Es así como en un inicio identificamos a 346 de nuestros colaboradores dentro del factor de riesgo. Como parte de las estrategias de gestión lanzamos programas de nutrición, salud mental y seguimiento de las enfermedades crónicas.

Los factores de riesgos fueron variando con el pasar de los meses, el primero relacionado a la edad pasó de 60 a 65 años, y el segundo factor relacionado a la obesidad pasó de 30 a más de 40 de IMC para considerarse como grupo de riesgo. Todo esto en función a las nuevas normativas legales Resolución 448-2020 – MINSA y la Resolución 972-2020 MINSA, tal es así, que al cierre de diciembre identificamos 181 colaboradores dentro del factor de riesgo.

Asimismo, gestionamos acciones de prevención y atención al COVID-19 tales como:



Charlas preventivas y educativas sobre COVID-19.



Campañas de despistaje de descartes de COVID-19.



Seguimiento a los casos positivos (142), sospechosos y de contacto.



Adquisición de balones de oxígeno en cada Unidad Empresarial para los trabajadores con COVID-19 en calidad de préstamo, según indicación médica.



Adquisición de medicamentos ivermectina y paracetamol en calidad de préstamo de acuerdo con las indicaciones médicas presentada por los trabajadores.



Programa de Salud Nutricional.



Programa de Salud Mental: Tamizaje de los colaboradores de HDNA para identificar al personal expuesto a riesgo emocional alto, medio y bajo.



Convenios con empresas prestadoras de salud tales como: farmacias, laboratorio de análisis clínicos, de imágenes y atenciones médicas a domicilio

GRI 403-1

GRI 403-3

GRI 403-6

2.3.1. Sistema de Gestión de Seguridad

Como parte de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad, aplicamos el programa anual de Seguridad y Salud en el Trabajo (PASST), en el cual se ejecutan actividades en cada una de las unidades de negocio, entre las que destacan los círculos de seguridad, reuniones de comité de seguridad, supervisión y fiscalización. Además, dentro de este se incluyeron las actividades de mantenimiento de ambientes de trabajo, prueba dieléctrica de guantes-pértigas; tareas relacionadas con la evaluación de riesgos (IPERC) y contempladas en la normativa vigente, R.M. N° 111-2013-EM/DM Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad-2013, Ley N° 29783 Seguridad y Salud en el Trabajo y el DS 0005-2012-TR Reglamento de la Ley 29783, RM 0375-2008-TR Norma Básica de Ergonomía y Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico.

GRI 403-8

En el 2020, se registraron los siguientes indicadores de accidentabilidad:

Índices de accidentabilidad	2020
Número de accidentes con días perdidos	15
Total de personal	2,177
Días perdidos por accidentes	270
Horas hombre trabajadas	5,266,598
Índice de frecuencia	2.848
Índice de severidad	51.27
Índice de accidentabilidad	0.146



2.3.2. Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.

En nuestra empresa, como parte de la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles, capacitamos a nuestros colaboradores con la finalidad de aplicar la metodología asociada a nuestras actividades rutinarias y no rutinarias y a las operaciones que ejecuta tanto nuestro personal como contratistas y visitantes. Además, para la investigación de incidentes laborales seguimos la instrucción I23-06 “Comunicación e investigación de accidentes e incidentes y enfermedades ocupacionales”.

Del mismo modo, para evaluar nuestro desempeño realizamos auditorías de seguimiento del Sistema de Seguridad y Salud en base a la norma OHSAS 18001: 2007 por parte de auditores externos, así como dos auditorías internas, que nos permiten identificar oportunidades de mejora.


Asimismo, además de estos controles, en nuestro Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST) reconocemos el derecho del trabajador a decir no y a no ejecutar el trabajo, si se presentasen condiciones del trabajo que ponen en riesgo su vida o la salud de otros trabajadores, así mismo cuando no está entrenado y/o capacitado y autorizado para ejecutarlo.

GRI 403-2


GRI 403-3

GRI 403-6


Respecto a los riesgos a la salud identificamos principalmente:



Riesgos de hipoacusia, según los resultados de los EMOS periódicos, sin embargo, aún no se ha determinado el diagnóstico definitivo y la causa. Estamos gestionando la evaluación por especialista Otorrinolaringólogo – laboral que pueda determinar si los casos corresponden a enfermedad ocupacional.



Riesgos identificados es la exposición a radiación solar, para lo cual proporcionamos foto protectores solares y charlas educativas preventivas para el uso correcto del mismo.



Riesgos de lesiones musculoesquelética por posturas inadecuadas, movimientos repetitivos, facilitándoles sesiones de masajes, y prácticas de pausas activas.

GRI 403-9

2.3.3. Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo (CSST)

En Hidrandina conformamos el Comité Paritario de SST, de acuerdo a la Ley N° 29783, en cuyo reglamento (Reglamento de Comité/Subcomité de SST, Constitución y Funcionamiento) se establece la participación y consulta de los colaboradores en el desarrollo, aplicación y evaluación del sistema de gestión de salud y seguridad, así como de los procesos de comunicación de información relevante y la composición del mismo.

La elección del representante de los trabajadores se realiza en base a voto “universal y secreto”. El representante de los trabajadores es elegido por un periodo de dos años.

El Comité Paritario de SST, se reúne mensualmente para evaluar la gestión de la SST, la agenda del Comité incluye como mínimo: el estado de la implementación de las acciones correctivas de los informes de investigación de accidentes e incidentes, revisión de estadísticas de accidentes de las Unidades Empresariales, informe del programa de inspecciones de seguridad, debate de asuntos de salud ocupacional y seguridad; presentación de reporte de revisión de indicadores de desempeño en SST, datos/resultados de las auditorías internas y externas o de entes gubernamentales (SUNAFIL).

Para una mejor gestión hemos organizado el Comité Paritario de SST de manera regional, con un comité central en nuestra sede central en Trujillo y cinco subcomités en las UE Chimbote, Cajamarca, Huaraz, la Libertad Norte y la U.O. Libertad Sierra.

Nuestros sindicatos participan de la organización a través de las elecciones de los representantes de los trabajadores ante los comités por un período de 2 años y en las reuniones programadas.

GRI 403-4





03

Nuestros clientes



Nuestros clientes



Como empresa de servicio público nuestra filosofía es lograr y mantener un alto nivel de satisfacción del cliente. Por ello, como parte de esta, nuestra estrategia empresarial no solo busca maximizar la rentabilidad sino también brindar un servicio de excelencia al mayor número de usuarios, teniendo en cuenta la importancia de la electricidad en la calidad de vida de las personas.

Es así como, al concluir el 2020, registramos un total de 946,804 clientes atendidos, representando un crecimiento del 2 % (18,110 nuevos clientes) respecto al 2019 (928,694 clientes).

En Hidrandina contamos con dos carteras de clientes:



Clientes menores, compuesta por

943,591

clientes regulados, de los cuales el **93.1 %** son residenciales.



Clientes mayores, compuesta por

3,213

(115 libres más 3,098 regulados), cartera que consume el 42.2 % del volumen total de ventas.

Dentro de estas carteras, contamos con los clientes libres, quienes son aquellos que demandan una potencia superior a 2,500 kW y aquellos clientes que facultativamente, encontrándose entre los 200 y 2,500 kW, optan por una atención dentro del mercado libre. Por ello, las condiciones de precio para la energía contratada se negocian directamente entre el cliente y el proveedor.

En nuestra empresa, los clientes libres ascendieron a 115, incrementándose en 5, principalmente por el traslado de clientes regulados para contener la migración a generadoras. Entre estos destacan los clientes libres propios como: Minera Poderosa (9.0 MW), Minera Shuntur (2.0 MW), Hortifrut (2 suministros de 1.0 y 4.0 MW), Danper Trujillo 5 suministros (4.0 MW), Pesquera Hayduck 8 suministros (6.8 MW), Pesquera Centinela con 4 suministros (4.0 MW), Camposol 2 suministros con 4.5 MW y Técnica Avícola con 4 suministros con 2.0 MW.

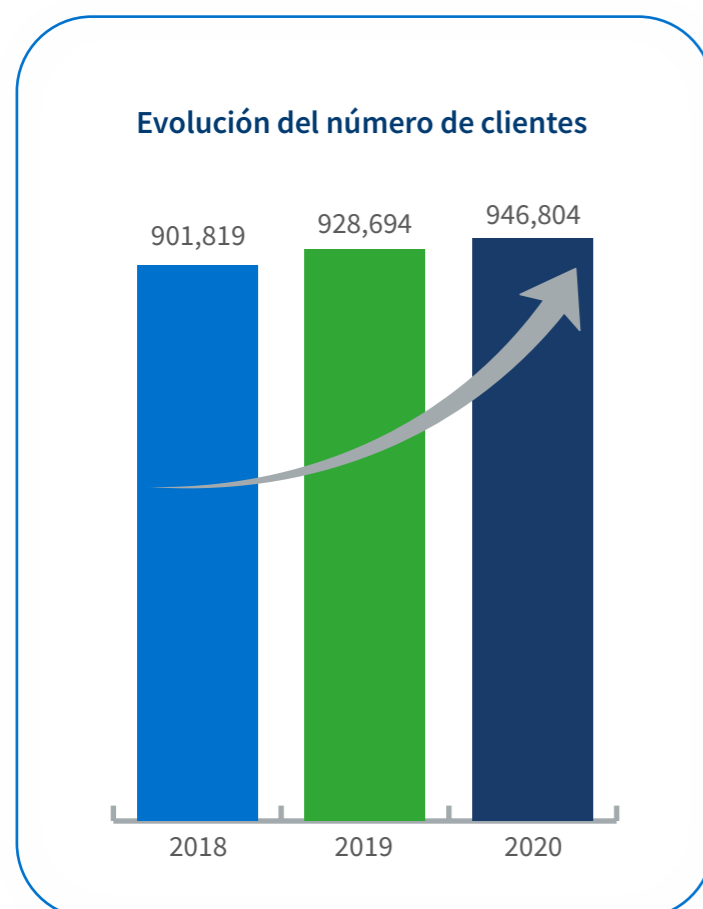
Asimismo, es importante destacar que, durante el año 2020, migraron 13 clientes a Generadoras con una potencia asociada de 20.7 MW, entre las que sobresalen: Austral Gropp (10.0 MW), Segurindustrias (1.3 MW), Chavimochic (4.2 MW), Minera Lincuna (2.4 MW) y Los Gandules (0.8 KW).

Respecto a los clientes regulados, son aquellos cuya demanda de potencia no exceden los 200 kW y aquellos clientes cuyo consumo se establece entre los 200 y 2,500 kW y optan por el mercado regulado. El precio que pagan por la energía (tarifa) es aprobado por la GART del Osinergmin.

3.1. Evolución de clientes por tipo de mercado y nivel de tensión

Concepto	2018	2019	2020	Crecimiento 2020/2019
Mercado regulado	901,723	928,584	946,689	18,105
- Baja tensión	899,229	926,046	944,150	18,104
• Residencial	832,577	863,724	878,207	14,483
• No residencial	66,652	62,322	65,943	3,621
- Media tensión	2,487	2,531	2,532	1
- Alta tensión	7	7	7	0
Mercado libre	96	110	115	5
- Media tensión	93	106	111	5
- Alta tensión	3	4	4	0
Total	901,819	928,694	946,804	18,110
En porcentaje				2 %

El mayor crecimiento se dio en el mercado regulado de baja tensión (residencial), segmento que representa el 92.8 % del total de clientes y que incorporó en el 2020 un total de 18,110 nuevos clientes. La evolución del número de clientes por mercado y niveles de tensión se detalla en el siguiente gráfico:



3.2. Evolución de clientes por unidad de negocio

El número de clientes atendidos por las unidades de negocio ha crecido de la siguiente manera:

Unidades de Negocio	2018	2019	2020	Variación 2020/2019	
				Clientes	%
Trujillo	346,193	355,756	363,201	7,445	2.1 %
Chimbote	152,813	152,813	155,063	2,250	1.5 %
LL Noroeste	95,093	98,174	100,305	2,131	2.2 %
Huaraz	124,973	129,805	132,495	2,690	2.1 %
Cajamarca	185,576	192,146	195,740	3,594	1.9 %
Total	901,819	928,694	946,804	18,110	2 %

Por sectores económicos

La venta de energía por sectores económicos se concentró en el sector industrial con el 40.7 % del total. El sector domiciliario o residencial representó el 40.6 % de las ventas, en tanto que un 13 % se vendió a clientes del sector comercial y de servicios y un 5.7 % corresponde al servicio de alumbrado público.

Sector económico	2018	2019	2020	Participación %
Industrial	722,370	748,488	709,275	40.7 %
Comercial y Servicios	252,475	267,273	225,645	13 %
Domiciliario	668,209	693,096	707,825	40.6 %
Alumbrado público	101,999	100,341	99,518	5.7 %
Total	1,745,053	1,809,198	1,742,263	100 %

Ventas de energía por sectores económicos - 2020





04

Nuestros resultados



Nuestros resultados



4.1. Desempeño Económico

Nuestro desempeño económico se encuentra directamente vinculado con el cumplimiento de nuestro Plan Estratégico Institucional, además de aplicar el procedimiento de Formulación y Seguimiento del Presupuesto y el Sistema de Control Presupuestal.

El contexto generado por la pandemia del COVID-19 ha tenido un impacto significativo a nivel global. Nos enfrentó a un proceso de adaptación continuo que priorizó, y continúa teniendo en el centro, la seguridad de todos nuestros grupos de interés. Con el esfuerzo de cada uno de nuestros trabajadores, replanteamos nuestros procesos que permitieron la continuidad operativa y conseguir los objetivos planteados por la empresa y logramos distribuir nuestro valor económico de la siguiente manera:



Valor económico directo generado y distribuido

GRI 201-1

	Año 2020 (En Miles de Soles)
Valor económico directo creado (VEC)	1,032,857
a) Ingresos = ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos	1,032,857
Valor económico distribuido (VED)	1,018,899
b) Costes operativos = gastos generales + gastos de personal (cursos de formación/capacitación y gastos relacionados) + gastos de personal subcontratado + gastos administrativos + impuestos + contribuciones + otros gastos operativos	801,144
c) Provisión para créditos, neta de recuperados	0
d) Salarios y beneficios sociales para colaboradores = remuneraciones + participación de utilidades de los colaboradores + seguro médico + bonificaciones + otros beneficios (movilidad, refrigerio, entre otros)	58,575
e) Pagos a Gobiernos = Impuesto a la Renta	49,970
f) Pago a proveedores de fondos = dividendos de los accionistas (año 2020) + pago de intereses a proveedores de fondos	109,210
g) Inversiones en la comunidad = donaciones deducibles y no deducibles	
Valor económico retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido) = reservas + amortización + depreciación	13,958



4.2. Gestión operativa y comercial

4.2.1. Operación y mantenimiento

Generación

Durante el año 2020, la producción de nuestras centrales de generación hidráulica alcanzó 36.57 GWh, lo cual representa un incremento de 0.4% respecto a la producción registrada el 2019 (36,41 GWh).

Este resultado se vio influenciado por las restricciones que se decretaron por la pandemia COVID-19, que motivaron demoras en la terminación de las reparaciones del canal de aducción de la C.H. Paucamarca y demoras en el inicio de las reparaciones de los equipos electromecánicos de las C.H. de Huayunga, Tarabamba y Yamobamba.

Asimismo, dentro de este resultado influyó la inundación de la C.H. Cantange por un huaco ocurrido el 26 de enero de 2020, dando lugar a que todo febrero se efectúen intensos trabajos para su recuperación y puesta en funcionamiento.

En este mismo año, se tuvo un estiaje pronunciado, que obligó a paralizar muchos grupos hidráulicos por falta de agua.

En cuanto a los grupos de generación térmica, la producción fue de 0,016 GWh, lo cual representa una cifra inferior al del año 2019 (0,045 GWh), generalmente usado en la operación de la C.H Pacarenca, única central aislada, donde la producción depende de la demanda.

EU - 02

Por otro lado, los programas de mantenimiento predictivo y preventivo, tanto en la infraestructura civil como en la infraestructura electromecánica los ejecutamos parcialmente, debido también a las restricciones por la pandemia COVID-19, que incluso motivó la inmovilidad de parte del personal.

Del mismo modo, el programa Anual de Monitoreo Ambiental tampoco pudimos ejecutarlo en forma regular mediante el monitoreo mensual de efluentes líquidos, ni el monitoreo trimestral de los ruidos, radiaciones electromagnéticas, niveles de iluminación y emisiones gaseosas en los grupos electrógenos. Los resultados registrados fueron reportados a la Dirección General de Asuntos Ambientales (DGAA) del Ministerio de Energía y Minas y al Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) del Ministerio del Ambiente.

Transmisión

En el ejercicio del 2020, llevamos a cabo el programa de mantenimiento a líneas de transmisión como a la subestación de potencia. Dentro de este realizamos las siguientes actividades:



Reemplazo de elementos dañados (conductor, aisladores, ferretería, estructuras, etc.).



Inspecciones del estado de estructuras de soporte.



Inspección de cimentaciones de estructuras soporte.



Limpieza de faja de servidumbre.



Inspección y verificación de estado operativo de los sistemas de puesta a tierra.



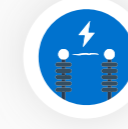
Pruebas eléctricas de transformadores de potencia y sistemas de regulación.



Pruebas fisicoquímicas de aceite dieléctrico de transformadores de potencia.



Inspecciones, reparaciones y/o cambio de equipos de SET (interruptores, seccionadores, transformadores de medición, transformadores de protección, pararrayos, etc.).



Inspecciones, reparaciones y/o cambio de banco de condensadores, etc.



4.2.2 Contratos de mantenimiento de equipos

Entre nuestra empresa y el Consorcio Energético Andino se encuentra vigente el contrato N° GA/L-082-2019, el cual permite el servicio de mantenimiento de líneas de transmisión y subestaciones de transformación, cuya vigencia culmina en julio de 2021. Este contrato incluye los servicios de mantenimiento preventivo del aislamiento y electromecánico básico de equipamiento, entre ellos: la lubricación y engrase de partes móviles de equipos de seccionamiento, mantenimiento anticorrosivo y pintado de partes metálicas no conductoras en subestaciones; y cambio de estructuras y componentes como aisladores, segmentos de conductores, ferretería y retenidas, medición y rehabilitación de sistemas de puestas a tierra en líneas de transmisión.

Como empresa, no contamos con contratos suscritos específicamente para el mantenimiento especializado de equipos; sin embargo, mantenemos una cartera de proveedores, ya identificados, que atienden los requerimientos específicos de darse el caso y que son tramitados a través de concursos regionales o corporativos. De este modo, tenemos servicios especializados para extracción de muestras y análisis de aceite dieléctrico de transformadores, filtrado y regeneración de aceite dieléctrico de transformadores, reparación de interruptores de potencia y conmutadores bajo carga, pruebas eléctricas especializadas, entre otros.

Distribución



Como parte del mantenimiento del sistema de distribución adoptamos medidas preventivas, correctivas y predictivas en los sistemas de media tensión, baja tensión, subestaciones de distribución e instalaciones de alumbrado público; estas medidas tuvieron como objetivo conservar de manera efectiva las instalaciones, garantizar la funcionalidad y operatividad de los activos en forma segura, confiable y oportuna, reducir al mínimo las interrupciones por mantenimiento y eliminar fallas no previstas en estos sistemas.


Asimismo, atendimos de forma adecuada los requerimientos del organismo fiscalizador en los temas de seguridad pública, operatividad y atención de denuncias de alumbrado público,


atención de los hurtos de conductor eléctrico, y solicitudes de los clientes por deterioro de las redes, reubicación de instalaciones de distribución, mejoramiento de la calidad de producto, entre otras.

Además de ello, atendimos el mantenimiento en instalaciones de terceros (particulares) con el método tradicional y en caliente (líneas energizadas), generando ingresos adicionales por un monto de S/ 0,577 millones a nivel de empresa.

Las actividades más relevantes fueron:

-  Programa de mantenimiento predictivo:
 - Inspección minuciosa de las redes de MT y subestaciones de distribución.
 - Medición de puntos calientes con equipo termovisor.
 - Medición de radiación ultravioleta con equipo UV.
 - Medición y monitoreo de los parámetros eléctricos (tensión, corriente) en las subestaciones de distribución.
-  Programa de mantenimiento preventivo:
 - Cambio de pararrayos y seccionadores cut-out.
 - Cambio de estructuras de media tensión y baja tensión.
 - Mantenimiento y cambio de tableros de distribución.
 - Mantenimiento y cambio de transformadores.
 - Limpieza y mantenimiento de la franja de servidumbre en los alimentadores críticos.
 - Implementación de nuevas subestaciones para la mejora de la calidad del producto.

-  Programa para la mejora de la calidad del producto:
 - Rotación de transformadores.
 - Balances de fases en redes de baja tensión.
 - Traspasos de carga en redes de baja tensión.
 - Programa de regulación de tap's en subestaciones de distribución.
 - Programa de readecuaciones y reforzamientos menores en redes de baja tensión.

 Programa de líneas energizadas:
La cuadrilla de líneas energizadas de Trujillo, durante el 2020, intervino en un total de 1,429 actividades de manera correctiva y preventiva, para garantizar la calidad del servicio de energía eléctrica a nivel regional, como se detalla en el siguiente cuadro:



Unidad empresarial	Intervención
Transmisión	8
U.E. Cajamarca	29
U.E. Chimbote	10
U.E. Huaraz	134
U.E. Libertad Norte	77
U.E. Trujillo	1,171
Total	1,429

4.2.3. Coeficiente de electrificación

El coeficiente de electrificación es la medida que indica el porcentaje de habitantes que tienen acceso regular a la energía eléctrica en una determinada área.

Con esta premisa en mente, en Hidrandina al concluir el año 2020, alcanzamos un coeficiente de electrificación promedio de 85.3 %, es decir, 2.26 puntos porcentuales más que el obtenido el año anterior (83.04 %).

Este incremento se debió a:

-  Crecimiento natural o vegetativo, debido principalmente a edificaciones multifamiliares y condominios en mayor incidencia del proyecto mi vivienda.
-  Electrificaciones masivas a través de Recursos Propios en las concesiones de cada Unidad de Negocio y el Proyecto de Mejoramiento de Electrificación Rural mediante Fondos Concursables (FONER) financiados por el Ministerio de Energía y Minas (MINEM), gobiernos regionales y municipales.

No obstante, las variaciones son significativas según el área geográfica, ya que en las zonas andinas existen localidades que no tienen acceso a energía eléctrica. Ese sigue siendo uno de nuestros más grandes retos: llevar energía eléctrica al mayor número de peruanos dentro de su área de concesión (coordinación con el MINEM, los gobiernos regionales y municipales).



4.2.4. Producción de energía

Nuestra empresa adquiere gran parte de energía eléctrica comercializada de empresas generadoras. De esta manera, las once centrales de generación hidráulica y grupos electrógenos de respaldo con los que contamos producen una mínima parte de nuestras necesidades.

Por ello, durante el 2020, nuestra producción propia de generación hidráulica alcanzó a 36,57 GWh, lo cual representa el 1.51 % de toda la energía que se tuvo disponible.

Respecto a los derrumbes sobre los canales de aducción, principalmente de las centrales ubicadas en las regiones Cajamarca y Ancash, así como el huaico que inundó la C.H. de Cantange, motivaron paralizaciones prolongadas de las centrales, afectando la producción.

En el caso de la producción de la C.H. Pacarenca que atiende al único sistema aislado que tiene nuestra empresa, se vio reducida en 13.2%, variación que depende exclusivamente de la demanda de los clientes.

A finales del 2020, del total de nuestra producción, el 99.96 % se obtuvo por generación hidráulica y solo 0.04 % por generación térmica. En el siguiente cuadro se muestra la evolución de la producción propia de nuestra empresa.



Evolución de producción propia

EU - 01

EU - 02

Central eléctrica	Tipo	"POT. INST. (MW)"	Producción (MWh)			"Var % (2020/2019)	
			2018	2019	2020		
Tarabamba	Hidráulica	1.10	3,882	3,326	801	-75.9 %	
Yamobamba	Hidráulica	0.58	560	392	99	-74.8 %	
Pacarenca	Hidráulica	2.02	4,236	2,765	2,401	-13.2 %	
Maria Jiray	Hidráulica	3.09	-	15,095	15,236	0.9 %	
Pomabamba	Hidráulica	1.85	4,743	4,540	4,551	0.2 %	
Chicche	Hidráulica	0.62	1,774	1,161	972	-16.3 %	
Cantange	Hidráulica	1.64	9,017	5,748	8,779	52.7 %	
Huayunga	Hidráulica	0.56	2,558	-	6	-	
Paucamarca	Hidráulica	0.35	2,078	571	1,109	94.3 %	
Shipilco	Hidráulica	0.64	2,213	1,854	1,763	-4.9 %	
Catiluc	Hidráulica	0.23	1,014	964	851	-11.6 %	
Sub total - Hidráulica			50,101	36,414	36,567	0.4 %	
Casma	Grupo eléctrico	0.80	0	0	0	-	
Pacasmayo	Grupo eléctrico	0.50	0	0	0	-	
Pacarenca (*)	Grupo eléctrico	1.18	30	45	16	-64.1 %	
Huaraz (*)	Grupo eléctrico	1.00	0	0	0	-	
Caraz (*)	Grupo eléctrico	1.10	0	0	0	-	
Pto. Malabrigo (Valle Chicama***)	Grupo eléctrico	1.05	0	0	0	-	
Casma (***)	Grupo eléctrico		0	0	0	-	
Huarmey (***)	AGGREKO (10k)		0	0	0	-	
	AGGREKO (29k)		0	0	0	-	
Sub total - Térmica			30	45	16	47.3 %	
Total			17.75	50,132	36,458	36,583	-27.3 %

*Centrales térmicas stand by, cuentan con grupos móviles, refuerzan la paralización de Pacarenca y en horas punta la demanda de Huaraz.

** Se contrató para producir generación propia en Caraz, para cubrir déficit energético del Callejón de Huaylas en 2012 y 2014.

*** Para cubrir demanda por déficit debido al fenómeno del niño costero.

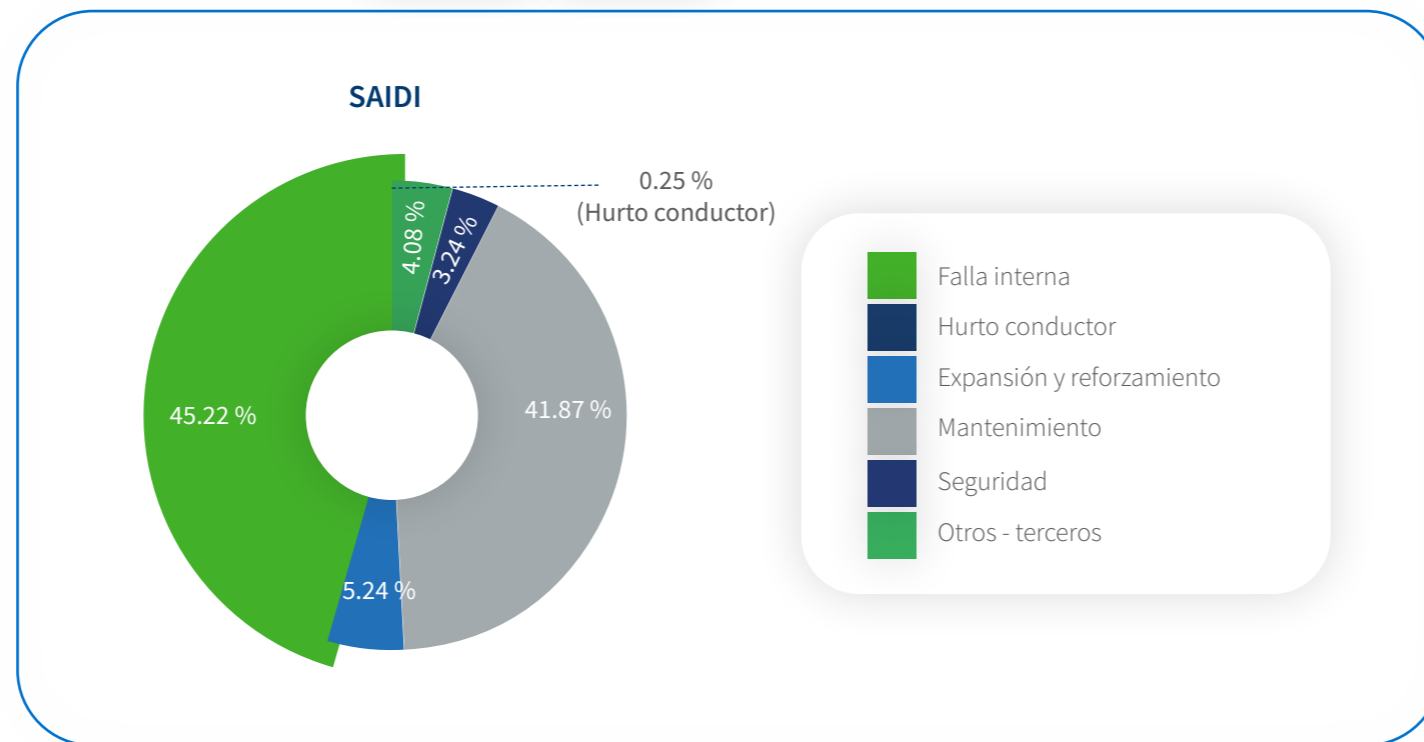
4.2.5. Calidad del Servicio

Uno de nuestros principales deberes como empresa es mantener la continuidad del suministro, pues es un factor clave en la calidad del servicio. Al mantener las actividades disminuimos las interrupciones que afectan labores comerciales, industriales, domésticas, entre otras. Las mediciones que realizamos año tras año del promedio de interrupciones en los sistemas de generación, transmisión y distribución son realizadas mediante dos indicadores: SAIDI (duración) y SAIFI (frecuencia).

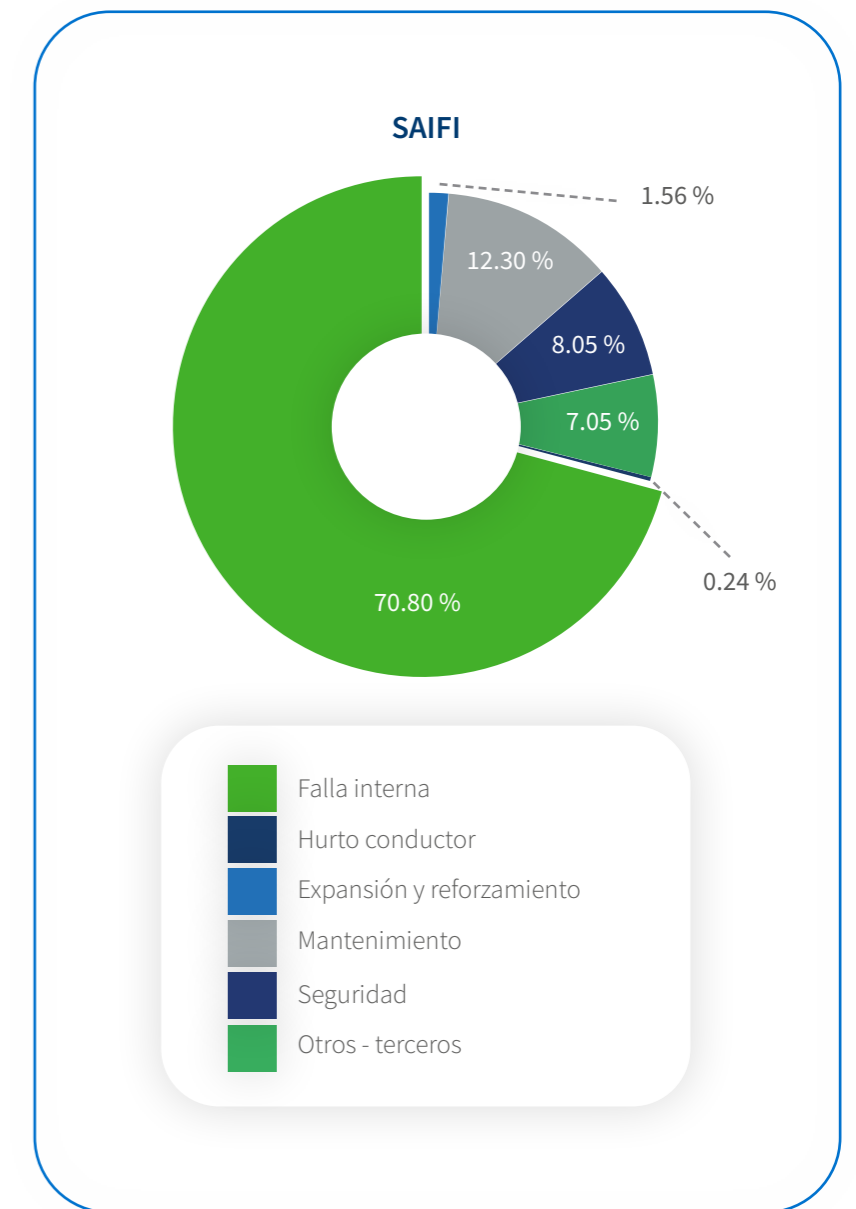
Durante el 2020, el valor del SAIDI fue de 20.9 horas (6.30 horas en el primer semestre y 13.89 horas en el segundo), registrando una disminución del 6.43 % con respecto al año 2019 (21.58 horas). Del total el 45.33 % fueron fallas internas, el 41.87 % mantenimientos, el 4.08 % otros y terceros, el 3.24 % seguridad, el 5.24 % expansión y reforzamiento y el 0.25 % hurto de conductores.

EU - 28

EU - 29



Respecto al valor del SAIFI, durante el 2020, fue de 8.59 veces en promedio (3.34 en el primer semestre y 5.25 veces en el segundo), menor en 5.16 % respecto al 2019 (9.06 veces). La mayor incidencia de las interrupciones fue por fallas internas (70.80%), mantenimiento preventivo (9.56%), otros y terceros (6.88 %), seguridad (7.39 %), expansión y reforzamiento (2.10 %), y hurto de conductor (0.39 %).



4.2.6. Servicio Comercial

Nuestra empresa, durante el ejercicio del año 2020, registró una cifra de reclamos mayor a 57,294, lo cual representa un aumento del 73.4 % respecto al 2019. El porcentaje de reclamos fundados ha sido de 78.9% del total de los reclamos presentados en el 2020.

El promedio mensual de reclamos en el 2020 fue de 4,775 reclamos, y un promedio de 898 reclamos fundados por mes.



	2018	2019	2020
Nº Reclamos	21,299	33,043	57,294
Reclamos fundados	4,927	6,233	10,776
Reclamos Promedio por mes	1,775	2,754	4,775
Reclamos fundados por mes	411	519	898
Nº de clientes	901,819	928,694	946,804
Índices de reclamos x 10 mil clientes	236,18	355.80	605.13
Reclamos fundados x 10 mil clientes	54.63	67.12	113.81

El control efectivo y el análisis de inconsistencias antes del proceso de facturación, la inspección previa en los casos de reclamos por facturación de energía activa y el nuevo procedimiento para la atención de los reclamos, son factores que se vienen mejorando para reducir la cantidad de reclamos fundados, además que se puede realizar la toma de lectura

en línea y con fotografías que las confirman. Asimismo, la atención de los requerimientos de los clientes se ejecuta inmediatamente gracias al trabajo coordinado entre el equipo técnico y el comercial, que toman conocimiento de dichas solicitudes en línea y resuelven las necesidades del cliente oportunamente.





05

Nuestro compromiso medioambiental



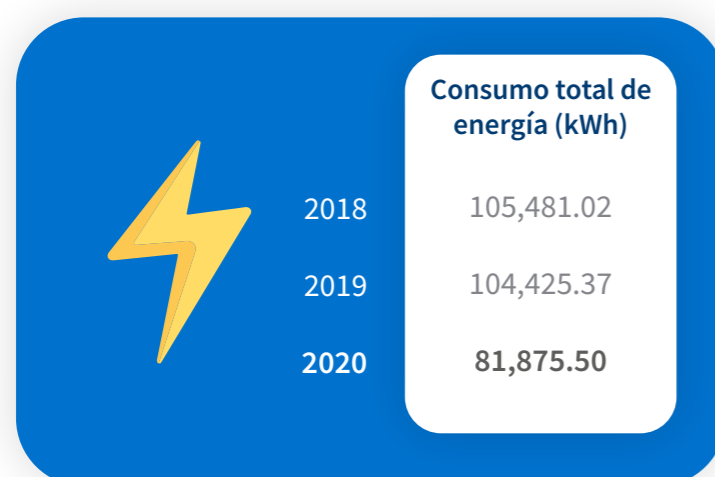
Nuestro compromiso medioambiental



5.1. Energía

Nuestra gestión de energía, durante el ejercicio del año 2020, produjo una reducción importante del consumo de energía, debido a la llegada de la pandemia. Tras declararse el estado de emergencia sanitaria, nuestro personal administrativo dejó de asistir a las instalaciones e iniciaron sus funciones laborales mediante el trabajo remoto. A pesar de la situación, pudimos continuar con el desarrollo de la cultura y conciencia del cuidado de recursos a través de charlas y capacitaciones virtuales que brindamos a nuestros colaboradores.

Asimismo, como parte de nuestra gestión, instalamos iluminación LED en las sub estaciones de potencia y Centrales Hidráulica, las cuales generaban un alto consumo, con la finalidad de reducir su impacto. Es así como la cifra de consumo descendió como se puede apreciar en el siguiente gráfico:



5.2. Agua

La emergencia sanitaria del Covid-19 ocasionó una disminución en el consumo de agua en nuestras instalaciones. Al adaptarnos al contexto, implementado el teletrabajo en las sedes administrativa ha generado una reducción sustancial de los consumos. Sin embargo, a pesar de esto, hemos continuado con campañas de concientización y capacitaciones sobre ecoeficiencia a través de plataformas virtuales.

En Hidrandina, contamos con un comité integrado por funcionarios, a los cuales reportamos anualmente la gestión del agua, pero ante la llegada de la pandemia, este proceso se mantuvo temporalmente suspendido.

En cuanto al impacto del uso del agua, el porcentaje utilizado en las pequeñas centrales hidroeléctricas y la evaluación de parámetros ambientales de las aguas de ríos utilizadas para generar energía, nos permiten corregir cualquier desviación que se pudiera producir impidiendo que se generen impactos negativos al medio ambiente.

Asimismo, de acuerdo al DS. N°014-2019-EM Actividad de generación hidroeléctrica, Artículo 87.- Aguas turbinadas, el agua turbinada que proviene de la operación de una central hidroeléctrica no es considerada agua residual ni efluente. Sin perjuicio de ello, debe ser monitoreada aguas arriba y aguas abajo del cuerpo receptor con una periodicidad semestral a efectos de controlar la calidad ambiental, de acuerdo a las condiciones establecidas en el Estudio Ambiental o Instrumento de Gestión Ambiental complementario.

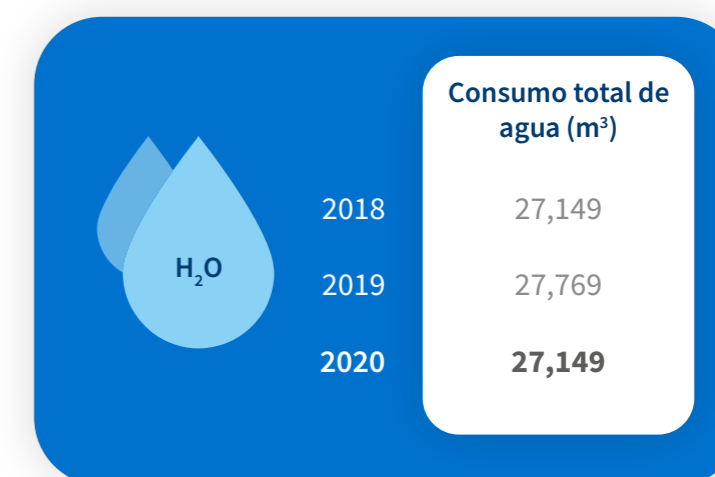
En el caso del agua utilizada para generación de energía eléctrica procedente de cuerpos de agua como ríos en la zona de Sierra, se aplican los estándares de calidad de agua aprobados por el MINAM para evaluar los parámetros

ambientales de calidad utilizada con el fin de generar energía.

Del mismo modo, consideramos importante resaltar que debido a la pandemia, no medimos la huella hídrica; sin embargo, nos comprometemos a hacerlo más adelante. Respecto a las instalaciones ubicadas en las ciudades, no controlamos la calidad de los efluentes, pues estas son de carácter municipal, dado que este recurso no se utiliza con fines industriales que generen un efecto negativo por vertimiento de algún contaminante. Sin embargo, como parte de la gestión de prevención, las instalaciones ubicadas en zonas rurales cuentan con biodigestores para el tratamiento de las aguas residuales.

En cuanto a las aguas utilizadas en las centrales hidráulicas, estas son devueltas a la fuente (ríos) sin contaminación alguna. Por ello, efectuamos análisis semestrales para determinar sus parámetros.

A finales del 2020, registramos un consumo total de agua de:

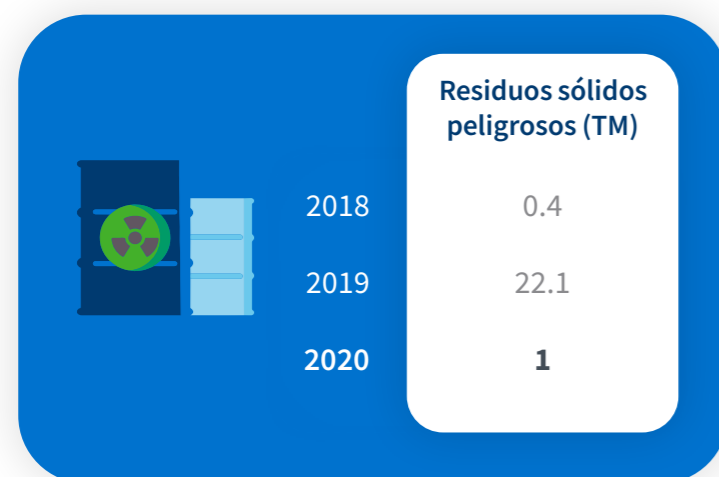


5.3. Residuos

En el ejercicio del año 2020, los residuos fueron gestionados según lo establecido en la Ley General de Residuos Sólidos DL 1278 y su Reglamento el DS N° 014-2017-MINAM para reciclar los materiales.

Nuestra gestión de residuos también se rige en función a la certificación ISO 45001 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo e ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental.

A fines del año 2020, registramos lo siguiente:



5.4. Cumplimiento ambiental

Tras la llegada de la pandemia al Perú, se establecieron diversas restricciones que originaron limitaciones en el cumplimiento normativo sobre el cuidado del medio ambiente. Esto debido a la dictada inmovilización social a nivel nacional. A pesar de la difícil situación, como empresa tomamos la decisión de continuar desarrollando actividades sobre la preservación del medio ambiente. Todo ello con la finalidad de cumplir con la normativa y política ambiental establecida.

Como parte de nuestra gestión ambiental durante el ejercicio 2020, nos desplazamos a las zonas de concesión con el objetivo de supervisar las actividades de nuestra empresa en las diferentes áreas (todo esto con el debido protocolo de bioseguridad). Esto nos permitió asegurar el cuidado y protección del medio ambiente al verificar la adopción de medidas de protección del entorno ambiental, tomando como base el cumplimiento y seguimiento de los requerimientos que exige la normativa y los instrumentos de gestión elaborados por la empresa. Del mismo modo, hemos procedido con la revisión, actualización y difusión de los instrumentos de gestión ambiental como la Matriz de Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales-IAEI, de las actividades operativas y administrativas que nos permitan una gestión efectiva.

De igual manera, este mismo año hemos logrado certificarnos en la Norma ISO 14001-2018 como parte del Sistema Integrado de Gestión, habiéndose realizado auditorías de carácter interno y externo para asegurar el cumplimiento de las buenas prácticas ambientales.

Las cuarentenas y las limitaciones aludidas no han impedido que se prosiga con la adecuada gestión de residuos generados en las diferentes áreas de la empresa, acorde a su naturaleza de tipo municipal y no municipal, y de carácter peligroso y no peligroso, otorgándoles el manejo correspondiente en base a la normativa emitida como el Decreto Legislativo N°1278, Ley Integral de Residuos Sólidos y su Reglamento el Decreto Supremo N°014-2017-MINAM. Para ello, hemos utilizado los servicios de una Empresa Operadora de Residuos EO-RS debidamente autorizada, la misma que ha estado a cargo de la disposición final de los residuos peligrosos.

Con relación a la gestión de los Residuos de Aparatos Eléctricos Electrónicos (RAEE) y a través del convenio con la EPS-RS



Comunidad Traperos de Emaús, hemos continuado con la gestión mediante la donación conforme lo establecido en la norma DS N°009- 2019-MINAM para la reutilización de sus componentes acorde a la política de cuidado del medio ambiente y de los recursos naturales.

Mediante dicho Convenio de Cooperación Interinstitucional para la Recolección y Disposición final con la Empresa Operadora de Residuos Sólidos Traperos de Emaús, aseguramos el reciclaje y disposición final de los mismos ya que esta forma parte de un Sistema Colectivo de Gestión de RAEE.

Asimismo, este difícil año nos ha permitido reforzar nuestros canales digitales, los cuales permitieron desarrollar capacitaciones masivas a nuestro personal en temas como normatividad ambiental y cuidado del ambiente. Del mismo modo, a través de múltiples charlas dictadas virtualmente desarrollamos un programa de capacitación al personal, con el objetivo de sensibilizar a los colaboradores en temas ambientales y en la gestión de los residuos sólidos, supervisando el cumplimiento de los instrumentos de gestión ambiental. Para lograrlo, se pone énfasis en la Matriz IAEI y en los instrumentos ambientales como el Plan de Manejo de Residuos Sólidos, el Plan de Manejo de Residuos Peligrosos, así como el Plan de Contingencia Ambiental para casos de Emergencia.

Dando cumplimiento al Reglamento para la Protección Ambiental en las Actividades Eléctricas D.S. N°014-2019-EM, realizamos el monitoreo trimestral de efluentes líquidos, ruidos, radiaciones electromagnéticas y emisiones gaseosas en

nuestras once centrales de generación, así como el control de los diversos parámetros ambientales de las aguas utilizadas para asegurar la calidad ambiental de las mismas, información que es reportada trimestralmente al Organismo Fiscalizador –OEFA.

Mantenemos un fuerte compromiso para erradicar los Compuestos Orgánicos Persistentes-COPs, en este caso descartar los bifenilos policlorados - PCB, contenidos en aceites dieléctricos de transformadores para reducir y eliminar las emisiones de estos compuestos al medio ambiente. Sin embargo, por los inconvenientes generados por la pandemia, se ha postergado su ejecución a fin de reiniciarla el próximo año (2021) para continuar con el desarrollo del inventario complementario del proyecto “Manejo y Disposición Ambientalmente Racional de Bifenilos Policlorados”, objetivo que nos hemos planteado con la comunidad internacional para asegurar un manejo adecuado del medio ambiente: el retiro gradual y eliminación de PCB antes del 2025.

Es importante destacar que, de acuerdo con el Decreto Supremo N° 011-2017-MINAM, que aprueba los Estándares de Calidad Ambiental (ECA) para suelos y el Decreto Supremo N° 012-2017-MINAM, que hace lo mismo con los criterios para la gestión de sitios contaminados, se ha realizado un importante avance en la elaboración de los informes de sitios contaminados al haberse gestionado 35 instalaciones, es decir, el 50% de éstos.

GRI 102-11





06

Nuestra Responsabilidad Social



Nuestra Responsabilidad Social



En Hidrandina desarrollamos actividades de responsabilidad social con el fin de promover el diálogo e involucramiento con nuestros grupos de interés, con el fin de atender sus necesidades y expectativas., contenidos en nuestra misión y visión empresarial.

GRI 413-1

Entre las iniciativas más destacadas implementadas en el año fueron:



Equipos de Protección de Bioseguridad.

Considerando la nueva coyuntura del Estado de Emergencia en nuestro país por el COVID-19 durante el 2020; por ello, implementamos y entregamos equipos de protección de bioseguridad los trabajadores que continuaron realizando las actividades operativas durante la cuarentena, con la finalidad de garantizar la continuidad del suministro eléctrico, servicio básico para todos los hogares, centros médicos, fuerzas armadas, entre otros establecimientos que se encuentran en primera línea.



Campaña de sensibilización COVID-19:

Capacitación permanente a nuestros trabajadores y sensibilización a los grupos de interés sobre las medidas de protección contra el COVID-19, a través de nuestros canales de comunicación internos y redes sociales oficiales: distanciamiento social obligatorio y el uso correcto de los equipos de protección personal.



Apoyo a Hospitales COVID-19:

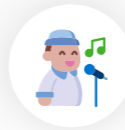
Durante el 2020 brindamos apoyo a los hospitales y centros de salud de las regiones La Libertad, Cajamarca Sur y Ancash, con el objetivo de que estos cuenten con el servicio de energía eléctrica para el funcionamiento de equipos y, así puedan atender sin ningún inconveniente a los pacientes afectados por el Covid-19 y puedan lograr su pronta recuperación. Se instalaron líneas de energía especialmente para el funcionamiento de los equipos de oxigenación.





Capacitación en centros educativos sobre ahorro y uso eficiente de la energía eléctrica:

Considerando la nueva modalidad y mecanismos de comunicación en las instituciones educativas, los talleres dirigidos a los alumnos de los niveles primaria y secundaria fueron realizados de manera virtual, en temas de uso seguro y eficiente de la energía y riesgo eléctricos en domicilios y vías públicas.



Concurso regional de villancicos “Voces que Iluminan”, para niños con habilidades diferentes:

Este es un compromiso social que cada año nos permite destacar la importancia de los valores espirituales de la Navidad e incentivar en los niños con habilidades diferentes, la permanente creatividad artística. El concurso se realizó de manera virtual y contó con la participación de 12 centros educativos de Básica Especial de la región La Libertad, buscando de esta manera aportar al desarrollo cultural y contribuir a la educación inclusiva que se promueve en nuestro país.



Proyección social:

Nuestros colaboradores, a través del equipo de voluntariado, aportaron su granito de arena para la compra de alimentos no perecibles y así poder ayudar a algunos comedores populares afectados por el aislamiento social.





dina

07

Sobre este reporte



Sobre este reporte



El presente es nuestro cuarto reporte de sostenibilidad, elaborado haciendo referencia a los estándares GRI y considerando la Guía G4 de Divulgaciones Sectoriales de Servicios Eléctricos.



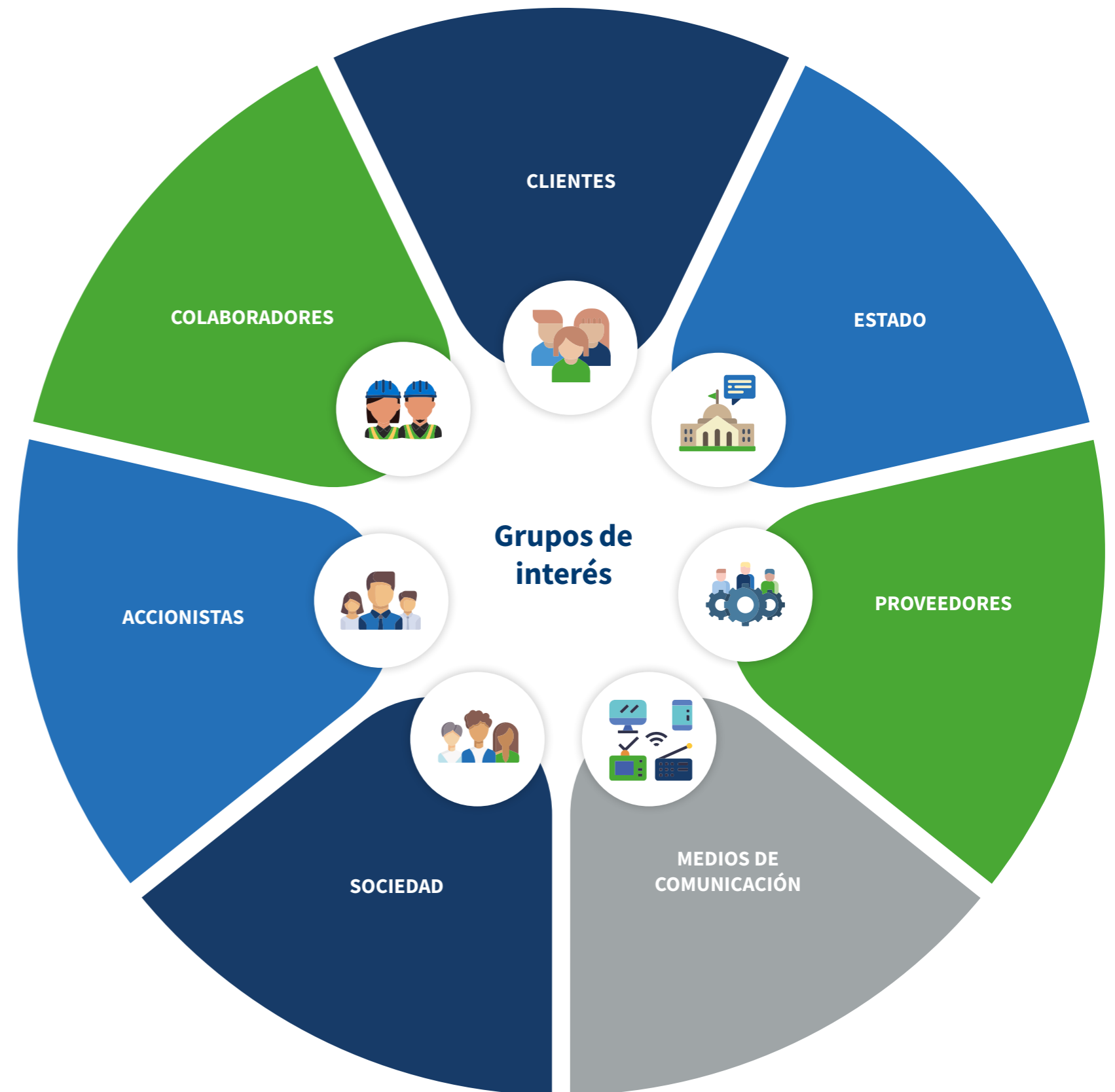
7.1. Nuestros grupos de interés

Como empresa responsable mantenemos un relacionamiento constructivo, armonioso y sostenible con nuestros grupos de interés, definidos a partir del cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos, y seleccionamos e implementamos las mejores prácticas de Responsabilidad Social que les agreguen valor económico, social y ambiental. Para gestionar y definir las estrategias de relacionamiento, priorizamos aplicando los principios o criterios de Poder, Legitimidad y Urgencia y los contenidos teóricos de la organización Accountability International.



Por tercer consecutivo, realizamos *focus group* con nuestros distintos grupos de interés permitiéndonos conocer sus percepciones respecto a la calidad del servicio que brindamos, las mejoras realizadas y los aportes desarrollados en responsabilidad social, así como conocer las fortalezas y debilidades de nuestros *stakeholders*.

A continuación, detallamos nuestra lista de grupos y subgrupos de interés y sus expectativas:



Grupos de interés	Sub grupos	Expectativas
Accionistas	Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE)	Mayor rentabilidad Logro de los objetivos estratégicos Retorno de la inversión Austeridad financiera y recursos
	Accionariado privado	Mayores dividendos Estar informados de los aspectos relevantes de la gestión de la empresa.
Colaboradores	Planilla CAP	Mayor capacitación Reconocimiento económico Línea de carrera Mejores condiciones de trabajo Remuneraciones Condiciones de SST
	Planilla no CAP	Mejores condiciones de trabajo Buen trato Buenas condiciones de trabajo y ser escuchados
	Intermediación laboral	Buen trato Buenas condiciones de trabajo y ser escuchados
	Medida cautelar	Reposición laboral Evitar el cese laboral Respeto a sus derechos laborales
	Practicantes	Mayor capacitación Línea de carrera Mejores condiciones de trabajo Mejores condiciones remunerativas Capacitación
Clientes	Clientes no minoristas	Calidad de servicio Mejores precios Cero interrupciones Cumplimiento legal (NTCSE/ NTCSER)
	Clientes libres	Calidad de servicio Mejores precios Cero interrupciones
	Clientes minoristas	Continuidad del servicio Más canales de atención presencial en la zona Menor Tarifa Mayor A.P. Implementar usos reproductivos Cumplimiento legal (NTCSER)



GRI 102-44

Grupos de interés	Sub grupos	Expectativas
Proveedores	De bienes básicos	Pago oportuno Flexibilización en el control Mejores precios y pagos oportunos Pago puntual
	De bienes estratégicos	Pago oportuno de sus servicios Flexibilización en el control Mejores canales de comunicación Incremento de costos
	Contratistas (proyectos y obras)	Mejores canales de comunicación Incremento de costos Plazo para la implementación de su servicio
	De servicios básicos (agua, luz, teléfono, etc)	Pago oportuno Flexibilización en el control Pago puntual



Grupos de interés	Sub grupos	Expectativas
Estado	SMV	Cumplimiento en los estándares de transparencia de la información
	Contraloría	Cumplimiento de las normas técnicas y procedimientos de fiscalización Cumplimiento de la ley y reglamento de SST Cumplimiento del marco legal alta exigencia
	Fiscalía	Cumplimiento de las normas técnicas y procedimientos de fiscalización Cumplimiento de la ley y reglamento de SST Cumplimiento del marco legal alta exigencia
	INEI	Atención diligente
	OSCE	Cumplimiento de las normas técnicas y procedimientos de fiscalización Cumplimiento de la ley y reglamento de SST Cumplimiento del marco legal alta exigencia Apoyo en infraestructura eléctrica y en su crecimiento para el desarrollo de la región Cumplimiento de la ejecución del presupuesto otorgado, con mejores inversiones y mayor rentabilidad.
	Registros públicos	Cumplimiento de la normativa técnica.
	INACAL	Apoyo en infraestructura eléctrica y en su crecimiento para el desarrollo de la región Atender con electrificaciones en zonas rurales, dado que gestionan ante la DGER la viabilidad de proyectos eléctricos Cumplimiento de la ejecución del presupuesto otorgado, con mejores inversiones y mayor rentabilidad.
	INDECI	Apoyo en infraestructura eléctrica y en su crecimiento para el desarrollo de la región. Cumplimiento de la ejecución del presupuesto otorgado, con mejores inversiones y mayor rentabilidad.
	ANA	Apoyo en infraestructura eléctrica y en su crecimiento para el desarrollo de la región. Cumplimiento de la ejecución del presupuesto otorgado, con mejores inversiones y mayor rentabilidad.

Grupos de interés	Sub grupos	Expectativas
Estado	Gobierno regional y local	Atención del suministro de energía Cumplimiento de las disposiciones normativas Mejores condiciones económicas de los contratos
	Ministerio público	Apoyo en infraestructura eléctrica y en su crecimiento para el desarrollo de la región. Cumplimiento de la ejecución del presupuesto otorgado, con mejores inversiones y mayor rentabilidad.
	OSINERGMIN	Apoyo en infraestructura eléctrica y en su crecimiento para el desarrollo de la región. Cumplimiento de la ejecución del presupuesto otorgado, con mejores inversiones y mayor rentabilidad.
	MINEM	Apoyo en infraestructura eléctrica y en su crecimiento para el desarrollo de la región. Cumplimiento de la ejecución del presupuesto otorgado, con mejores inversiones y mayor rentabilidad.
	PCM	Apoyo en infraestructura eléctrica y en su crecimiento para el desarrollo de la región. Cumplimiento de la ejecución del presupuesto otorgado, con mejores inversiones y mayor rentabilidad.
	MINAM	Apoyo en infraestructura eléctrica y en su crecimiento para el desarrollo de la región. Cumplimiento de la ejecución del presupuesto otorgado, con mejores inversiones y mayor rentabilidad.
	Prefecturas (MININTER)	Apoyo en infraestructura eléctrica y en su crecimiento para el desarrollo de la región. Cumplimiento de la ejecución del presupuesto otorgado, con mejores inversiones y mayor rentabilidad.
	SUNAT	Cumplimiento de las normas técnicas y la correcta transparencia de la gestión impositiva de la empresa
PNP	Mayor comunicación. Comunicación oportuna.	

Grupos de interés	Sub grupos	Expectativas
Estado	Poder Judicial	Cumplimiento de las leyes y los debidos procesos. Atención oportuna
	OEFA	Cumplimiento normativo No se impacte significativamente el ambiente Cuidado del medio ambiente
	INDECOPI	Cumplimiento de las normas técnicas y procedimientos de fiscalización Cumplimiento de la ley y reglamento de SST Cumplimiento del marco legal alta exigencia
	COER	Apoyo en infraestructura eléctrica y en su crecimiento para el desarrollo de la región. Cumplimiento de la ejecución del presupuesto otorgado, con mejores inversiones y mayor rentabilidad.
	Defensoría del pueblo	Cumplimiento normativo sobre derechos de los pobladores
	SUNAFIL	Cumplimiento de las normas técnicas y procedimientos de fiscalización Cumplimiento de la ley y reglamento de SST Cumplimiento del marco legal alta exigencia
	MEF	Apoyo en infraestructura eléctrica y en su crecimiento para el desarrollo de la región. Cumplimiento de la ejecución del presupuesto otorgado, con mejores inversiones y mayor rentabilidad.
Sociedad	Comunidades	Atención diligente Calidad de servicio Mayor información Menor Tarifa Mayor A.P.
	Cámara del Comercio	Atención oportuna Actualización de contenidos

Grupos de interés	Sub grupos	Expectativas
Sociedad	DREs (Direcciones regionales de educación)	Mayor información . Fortalecimiento de las alianzas.
	Colegios profesionales	Atención diligente. Mayor información.
	Comisión de regantes	Atención diligente. Uso sostenible del recurso hídrico
	Frente de Defensa	Usos sostenible del recurso hídrico. Atención diligente.
	Rondas campesinas	Atención diligente. Uso sostenible del recurso hídrico
Medios de Comunicación	Prensa digital/ impresa	Atención oportuna.
	Televisión	Primicias de actividades o información relevante de la empresa.
	Radio	Contratos de publicidad.
	Redes Sociales	Atención oportuna. Actualización de contenidos.

Y para implementar nuestro enfoque de diálogo, con una comunicación de apertura enfocada en mantener una relación constructiva, considerando que es un servicio de primera necesidad, con los grupos de interés señalados, empleamos los siguientes canales de comunicación:

GRI 102-43



Los procesos de consulta periódicos nos permiten conocer el posicionamiento de nuestra marca en la comunidad, nos brinda información sobre las acciones que realizamos en Trujillo además de funcionar como un termómetro del sentir de la comunidad y habitantes de nuestras áreas de concesión.

GRI 102-43

Grupos de interés	Canales de comunicación
Accionistas	Actas de directorio Actas de Junta General de Accionistas Carpetas de Directorio Estados Financieros Informes sobre código de Buen Gobierno Corporativo Informe sobre implementación del Sistema de Control interno
Colaboradores	Boletín Conéctate Informativo SIG Corporativo y Regional Periódicos murales Correo electrónico Buzón de sugerencias Comunicación escrita (Cartas, notas de prensa, resoluciones, publicaciones, memorándums) Intranet SIG Corporativo y Regional
Clientes	Módulos de Atención al Cliente Central telefónica de atención al cliente Avisos radiales Prensa escrita Internet y plataforma de redes sociales Correo electrónico Cartas Folletería y publicaciones
Proveedores	Internet Correo electrónico Publicaciones Capacitaciones Cartas
Estado	Informes de desempeño Cartas o comunicaciones escrita formal Correo electrónico Teléfono
Medios de Comunicación	Notas de prensa Comunicados oficiales
Sociedad	Cartas o comunicación escrita formal Publicaciones y folletería Avisos radiales Prensa escrita Visitas/presencial

7.2. Nuestro proceso de materialidad

1

REVISIÓN



Revisión de políticas y procedimientos de sostenibilidad de la empresa

Revisión del benchmarking de mejores prácticas en sostenibilidad de empresas líderes en sostenibilidad de la región del sector distribución energética.

2

IDENTIFICACIÓN



Los temas de sostenibilidad se identifican a través de la Participación de Grupos de Interés y el reconocimiento del Contexto de Sostenibilidad.

Se identificaron los impactos de sostenibilidad estratégicos de la organización a partir de 6 entrevistas con gerencias y Subgerencias clave de la empresa.

Se revisaron los temas asociados al impacto derivado del Contexto Covid - 19 al Contexto de Sostenibilidad de Hidrandina.

3

PRIORIZACIÓN



Se priorizaron los temas del eje expectativas de los grupos de interés a partir de la priorización realizada a través de los mecanismos de diálogo (3 paneles de diálogo y 1 encuesta online).

Por otro lado, se priorizaron los impactos de sostenibilidad de la empresa a partir de la revisión del benchmarking, del Contexto de Sostenibilidad y de la priorización de riesgos e impactos durante las entrevistas estratégicas realizadas en el paso 2.

4

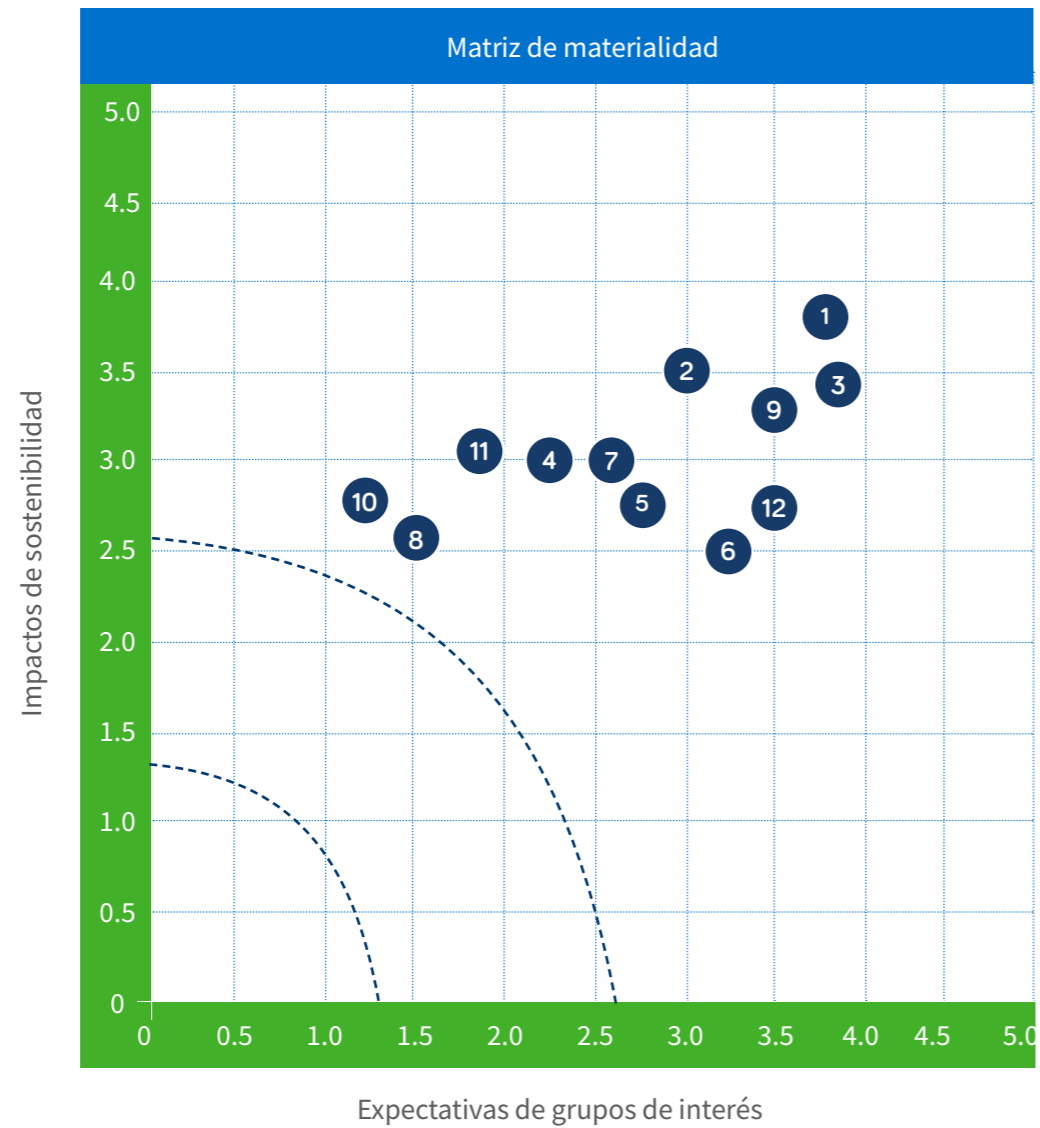
VALIDACIÓN



Se validaron los temas materiales en una reunión con el área de Imagen y Responsabilidad Social.

Lista de Temas Materiales

GRI 102-46 GRI 102-47



Temas materiales		Cobertura
1	Salud y Seguridad en el Trabajo	Interna y externa
2	Creación de valor económico	Interna
3	Sistema de gestión ambiental	Interna y externa
4	Lucha contra la corrupción y el soborno	Interna y externa
5	Salud y Seguridad de la comunidad	Externa
6	Involucramiento, desarrollo e inversión comunitaria	Externa
7	Gestión y desarrollo del capital humano	Interna
8	Innovación y tecnología	Interna
9	Satisfacción de los clientes	Interna y externa
10	Ética y gobierno corporativo	Interna
11	Derechos humanos	Interna y externa
12	Ecoeficiencia operativa	Interna



08

Índice de contenidos GRI







Índice de contenidos GRI


















GRI 102-55




Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta	ODS	Omisión
GRI 101: Fundamentos 2016				
Contenidos Generales				
Perfil de la organización				
	102-1: Nombre de la organización	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Norte Medio S.A. También se utiliza la abreviatura Hidrandina S.A.	--	--
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-2: Actividades, marcas, productos y servicios	6	--	--
	102-3: Ubicación de la sede	2	--	--
	102-4: Ubicación de las operaciones	7	--	--
	102-5: Propiedad y forma jurídica	14	--	--
	102-6: Mercados servidos	7	--	--
	102-7: Tamaño de la organización	4, 21	--	--
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	21	 	--
	102-9: Cadena de suministro	8	--	--
	102-10: Cambios significativos en la organización y su cadena de suministros	8	--	--
	102-11 Principio o enfoque de precaución	42	--	--
	102-12: Iniciativas externas	17	--	--
	102-13: Afiliación a asociaciones	19	--	--



Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta	ODS	Omisión
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Ética e integridad			
	102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta	10, 11		--
	Gobernanza			
	102-18: Estructura del gobierno corporativo	12	--	--
	Participación de los grupos de interés			
	102-40: Lista de grupos de interés	47	--	--
	102-41: Acuerdos de negociación colectiva	21		--
	102-42: Identificación y selección de grupos de interés	47	--	--
	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés	48	--	--
	102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados	48	--	--
	Prácticas para la elaboración de informes			
	102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	47	--	--
	102-46: Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	56	--	--
	102-47: Lista de temas materiales	56	--	--
	102-48: Reexpresión de la información	No se ha realizado reexpresión de la información.	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta	ODS	Omisión
	102-49: Cambios en la elaboración de informes	--	--	--
	102-50: Periodo objeto del informe	47	--	--
	102-51: Fecha del último informe	47	--	--
	102-52: Ciclo de elaboración de informes	47	--	--
	102-53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2	--	--
	102-54: Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	--	--	--
	102-55: Índice de contenidos GRI	58	--	--
	102-56: Verificación externa	--	--	--
Desempeño económico				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	32	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	32	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	32	--	--
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1: Valor económico generado directo y distribuido	32	 	--
Ética y gobierno corporativo				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	16	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	16	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	16	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Ética y Cumplimiento	16	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta	ODS	Omisión
Salud y Seguridad en el Trabajo				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	24	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	24	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	24	--	--
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-1: Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	24		--
	403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	26	 	--
	403-3: Servicios de salud en el trabajo	25, 26	 	--
	403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	27	 	--
	403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	22		--
	403-6: Fomento de la salud de los trabajadores	25, 26		--
	403-7: Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	24		--
	403-8: Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	26		--
	403-9: Lesiones por accidente laboral	26		--

Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta	ODS	Omisión
Derechos humanos				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	24	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	24	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	24	--	--
GRI 406: No discriminación 2016	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	24		--
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	24		--
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	24		--
Innovación y tecnología				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	18	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	18	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	18	--	--
NO GRI	NO GRI: Innovación y tecnología	18	--	--
Lucha contra la corrupción y soborno				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	16	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	16	--	--
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-3: Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	16	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta	ODS	Omisión
Sistema de gestión ambiental y Ecoeficiencia Operativa				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	40, 41	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	40, 41	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	40, 41	--	--
GRI 302: Energía 2016	302-1: Consumo energético dentro de la organización	40	   	--
	302-4: Reducción del consumo energético	40	   	--
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1: Interacción con el agua como recurso compartido	40		--
	303-2: Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	40		--
	303-3: Extracción de agua	40	  	--
	303-4: Vertidos de agua	40		--
	303-5: Consumo de agua	40		--
GRI 305: Residuos 2016	306-3: Residuos generados	41	     	--

Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta	ODS	Omisión
Satisfacción de los clientes				
GRI G4	EU-02: Producción de energía	38	--	--
GRI G4	EU-01: Capacidad instalada	38	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Satisfacción de los clientes	38	--	--
Comunidades Locales				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	65	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	65	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	65	--	--
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	65	--	--
Gestión y desarrollo del Capital Humano				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	22, 24	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	22, 24	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	22, 24	--	--
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1: Media de horas de formación al año por empleado	22, 24		--
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1: Diversidad en los órganos de gobierno y empleados	24		--

Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta	ODS	Omisión
Contenidos Sectoriales: Energía				
EU	EU-01: Capacidad instalada, distribuida por fuente de energía primaria y por régimen de regulación.	36	--	--
	EU-02: Producción neta de energía distribuida por fuente de energía primaria y por régimen de regulación.	33, 36	--	--
	EU-03: Número de residenciales, industriales, institucionales y comerciales. Cuentas de clientes.	8	--	--
	EU-04: Longitud de transmisión y distribución arriba y subterránea. Líneas por régimen reglamentario.	8	--	--
	EU-26: Porcentaje de población sin servicio en áreas de distribución o servicio con licencia.	8	--	--
	EU-28: Frecuencia de corte de energía	37	--	--
	EU-29: Duración promedio de un apagado de energía	8, 37	--	--



Hidrandina