



**REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2021**





Denominación

Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Centro Sociedad Anónima.
También se utiliza la denominación Electrocentro S.A.

Huancayo:

 Jr. Amazonas 641

 (064) – 481300, anexo 41121

Lima:

 Av. Camino Real 348, Torre El Pilar Piso 13, San Isidro

 211 5500 anexos 51121, 51124 (Fax)



INDICE





Electrocentro

Electrocentro

1

**Sobre
Nosotros**



1. Sobre Nosotros

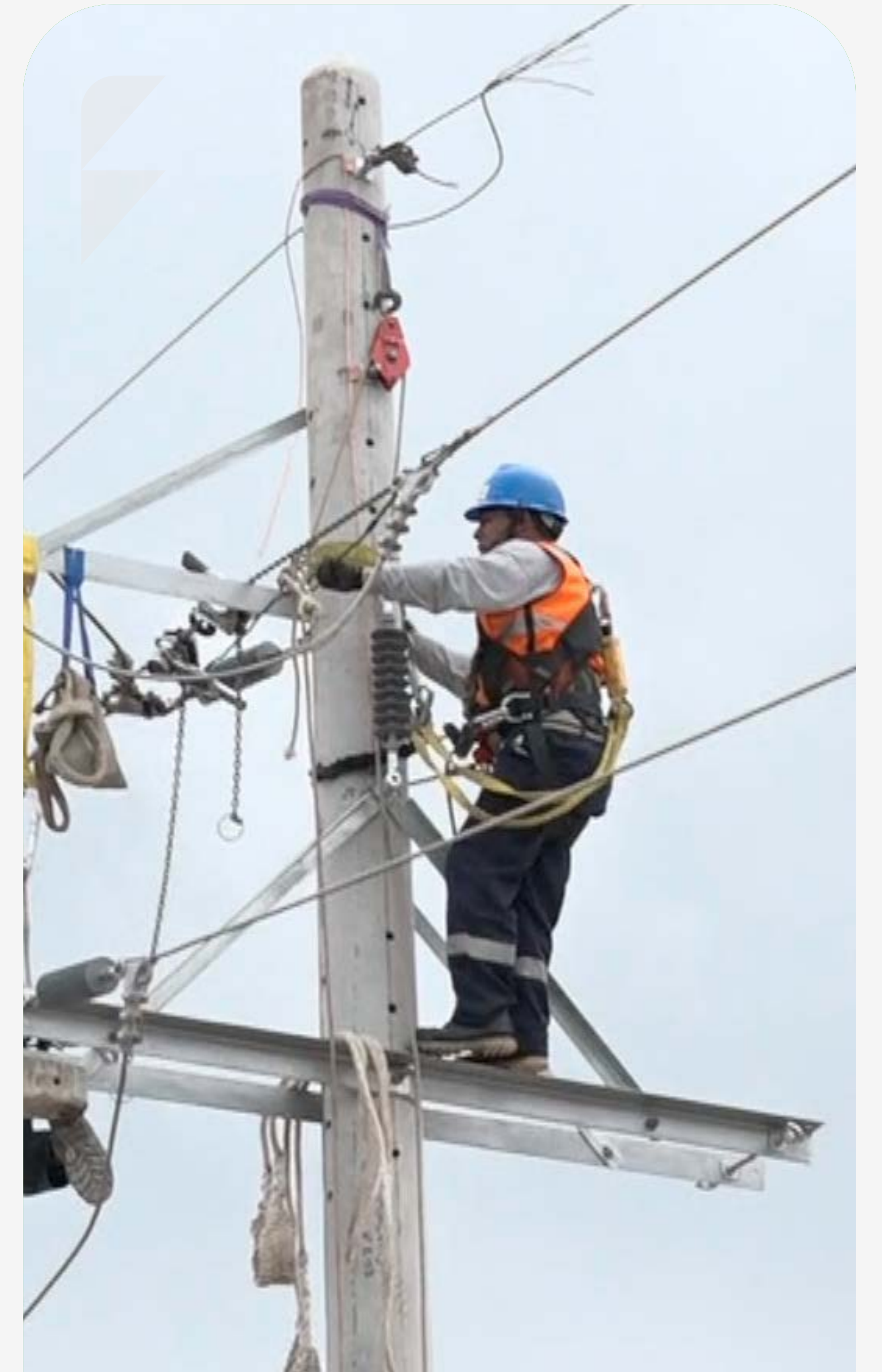
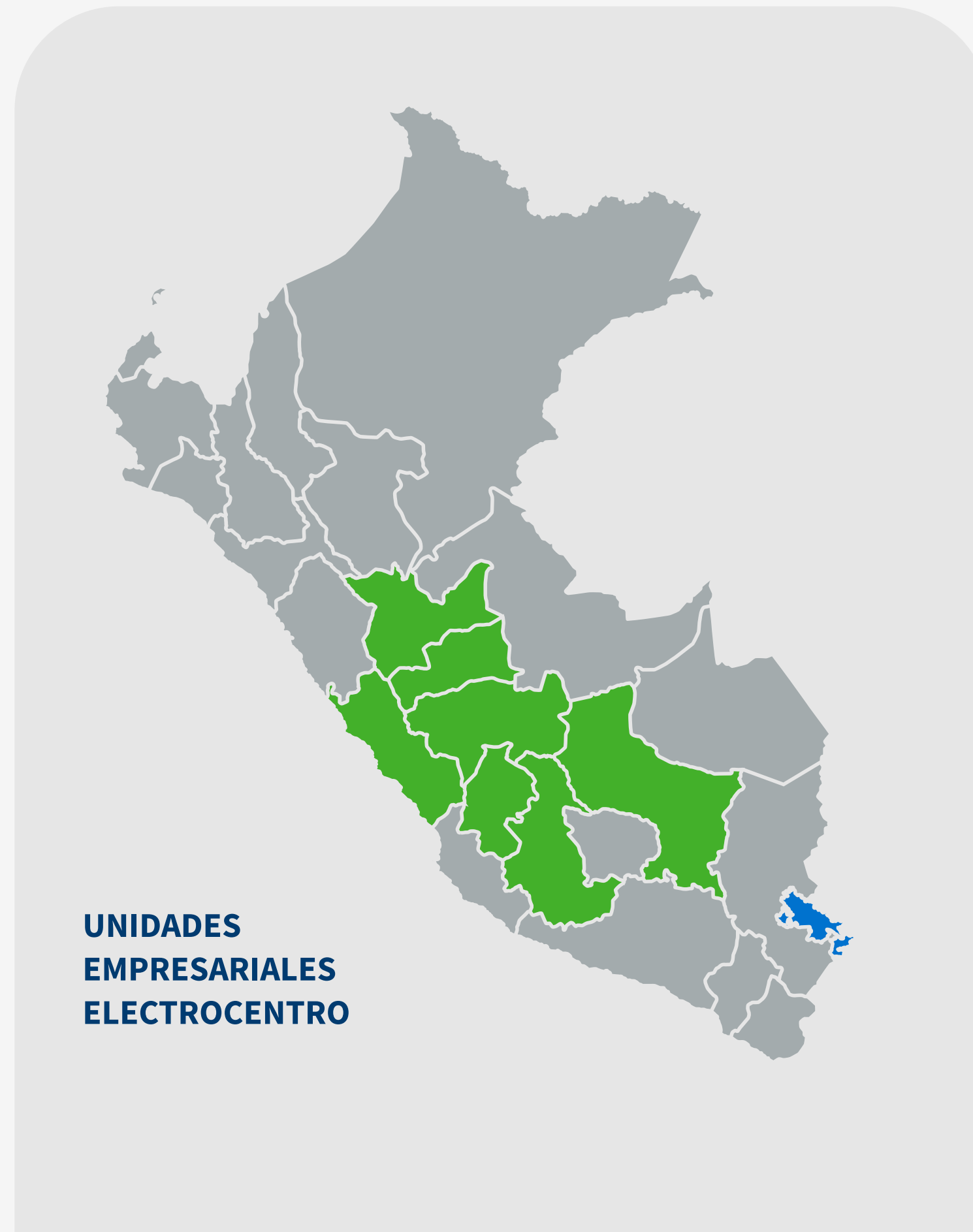
1.1. ¿Quiénes somos?

Somos una entidad pública empresarial (EPE) que brinda el servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área de concesión otorgada por el Estado Peruano, así como la distribución y comercialización de libre contratación y actividades de generación y transmisión dentro de los límites que establece la ley. Pertenece al Grupo Distriluz y formamos parte de las empresas que se encuentran bajo el ámbito del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE).

1.2. ¿Dónde nos ubicamos y operamos?

Estamos presentes en siete regiones del país: Junín, Huánuco, Pasco, Huancavelica, Ayacucho, Lima (en parte de las provincias de Yauyos y Huarochirí) y Cusco (en parte de la provincia de La Convención). Para efectos operativos y administrativos estamos organizados en Unidades de Negocio. El área de concesión en la que la llevamos a cabo nuestras sus operaciones es de 6,528 km².

Además, también podemos prestar nuestros servicios de distribución en zonas aledañas al área de concesión, previo acuerdo con nuestros clientes (autoridades locales o empresas privadas). Dichas zonas se denominan áreas de influencia.





ELECTROCENTRO - TOTAL 12/21

Clientes (Cantidad)	167,192
Área de concesión (km ²)	575,67
Redes MT (Km)	3,843,85
Redes BT (Km)	4,835,41
SED (Cantidad)	3,513

HUÁNUCO - TINGO MARÍA

Clientes (Cantidad)	167,192
Área de concesión (km ²)	575,67
Redes MT (Km)	3,843,85
Redes BT (Km)	4,835,41
SED (Cantidad)	3,513

SELVA CENTRAL

Clientes (Cantidad)	107,952
Área de concesión (km ²)	184,93
Redes MT (Km)	4,178,53
Redes BT (Km)	3,213,36
SED (Cantidad)	3,115

PASCO - TARMA

Clientes (Cantidad)	102,627
Área de concesión (km ²)	1,837
Redes MT (Km)	2,746,21
Redes BT (Km)	2,175,38
SED (Cantidad)	2,185

AYACUCHO

Clientes (Cantidad)	192,881
Área de concesión (km ²)	740
Redes MT (Km)	5,004,95
Redes BT (Km)	3,898,83
SED (Cantidad)	3,849

HUANCAYO VALLE MANTARO

Clientes (Cantidad)	243,751
Área de concesión (km ²)	2,893
Redes MT (Km)	2,600,80
Redes BT (Km)	3,924,36
SED (Cantidad)	4,256

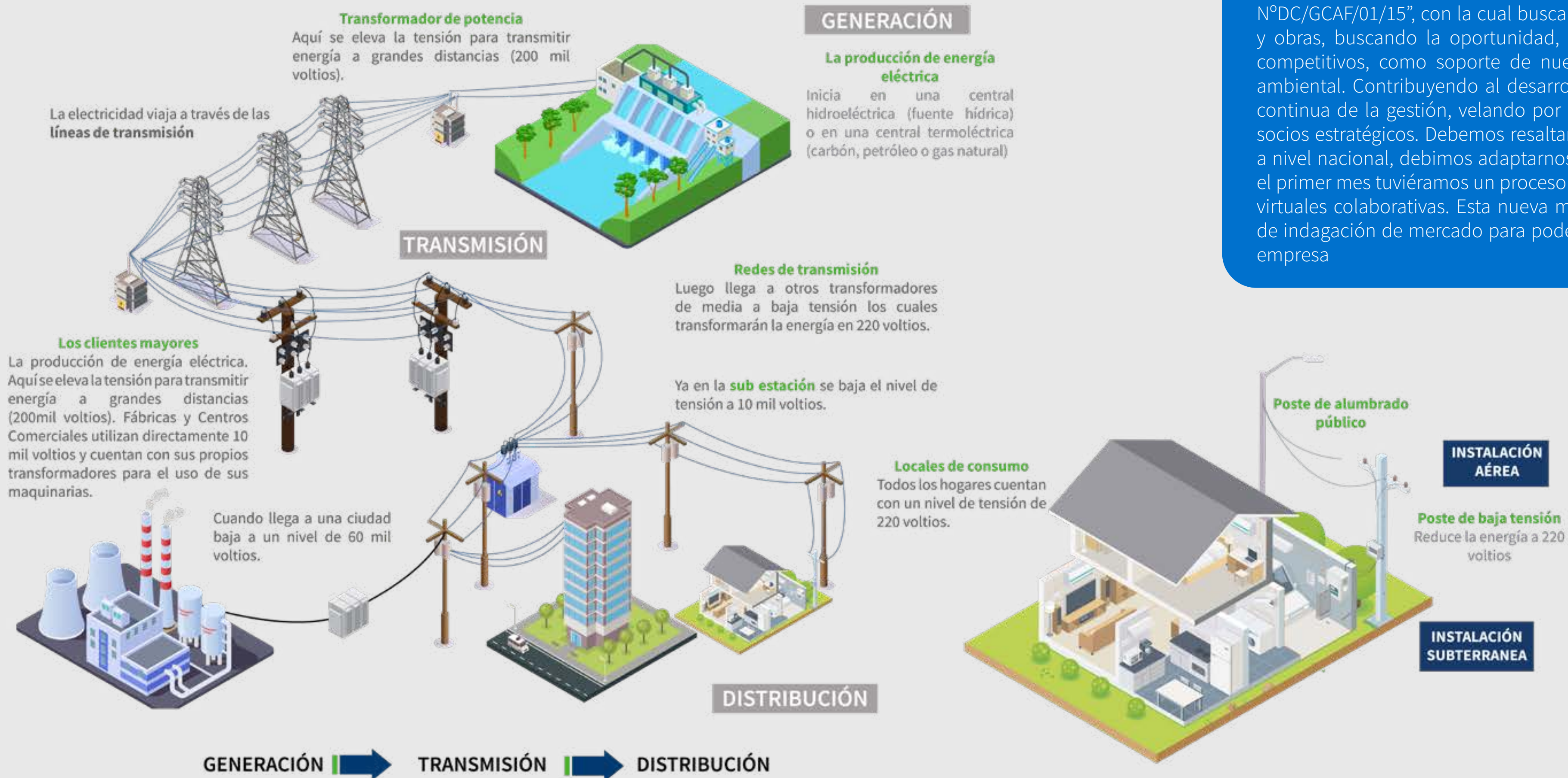
HUANCAVELICA

Clientes (Cantidad)	79,682
Área de concesión (km ²)	297,59
Redes MT (Km)	2,546,96
Redes BT (Km)	2,654,26
SED (Cantidad)	2,307



1.3. Nuestro negocio (Descripción de la cadena de valor)

GRI 102-9



GRI 102-10

En Electrocentro 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

1.4. Gobierno Corporativo

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 seis miembros, quienes fueron nombrados por la Junta General de Accionistas.

Durante el 2021, el Directorio estuvo conformado de la siguiente manera:

DIRECTORIO



Arturo Leonardo Vásquez Cordano
Presidente



Iris Marleni Cárdenas Pino
Vicepresidenta Directora



Luis Barranzuela Farfán
Director



Primitivo Alejo Beltrán
Director



Oscar Miguel Graham Yamauchi
Director



Mario Alfredo Arróspide Medina
Director



Plana Gerencial y Comité Corporativo de Gestión

Si bien somos una empresa independiente, ser parte del Grupo Distriluz nos permite compartir gestiones estratégicas con las otras empresas de dicho grupo. La Gerencia General y el Comité Corporativo de Gestión facilitan la generación de sinergías en la gestión y en las negociaciones con proveedores. Nuestros ejecutivos de la gestión durante el 2021 fueron:


COMITÉ CORPORATIVO DE GESTIÓN



Javier Muro Rosado
Gerente General



Lizardo Ojeda López
Gerente corporativo de administración y finanzas



Giancarlo Pérez Salinas
Gerente Corporativo de Asesoría Legal




Roberto La Rosa Salas
Gerente Corporativo de proyectos




Luis Alberto Aguirre Pesantes
Gerente Corporativo Técnico



Alfredo Oré Brañez
Gerente Corporativo Comercial(e)



Claudia Marcela Tejeda Ponce
Gerente Corporativo de asesoría Legal (e)



Simeón Peña Pajuelo
Gerente de Desarrollo y control de Gestión

Plana Gerencial Regional

Nuestros principales ejecutivos durante el 2021 fueron:

PRINCIPALES EJECUTIVOS



Romeo Graciano Rojas Bravo
Gerente General



Anthony Sosa Landeo
Gerente corporativo de administración y finanzas (e)



José Moisés Miranda Flores
Asesor Legal



Polo Arauzo Gallardo
Gerente Comercial



Roxana Acevedo Luna
Asesor Legal



Miryam Gago Tello
Contador General



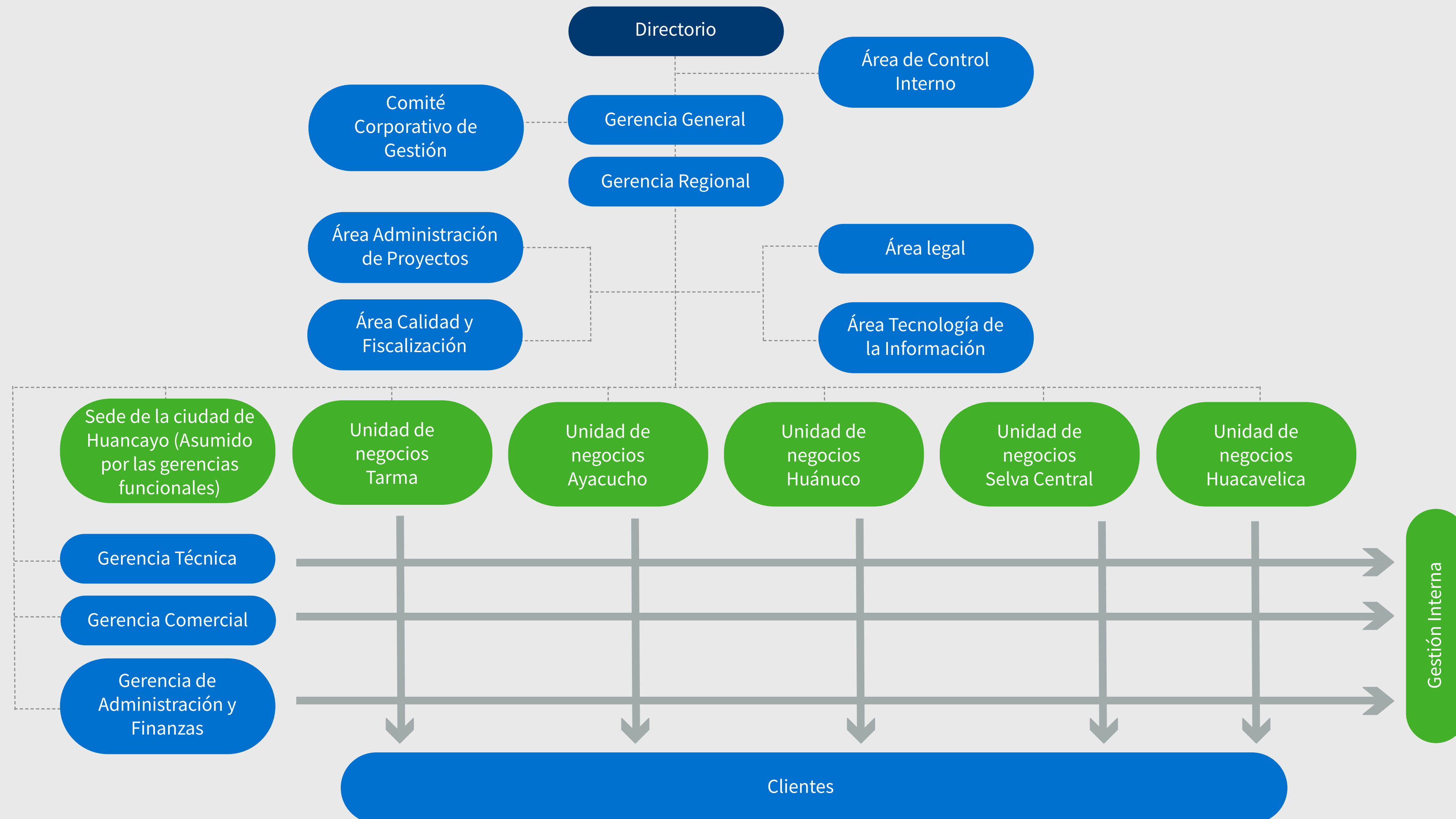
Luis Enrique Bravo de la Cruz
Gerente Técnico



Miriam Ada Marín Muñoz
Asesor Legal



Organización



Evaluación corporativa del Buen Gobierno Corporativo

Al cierre del ejercicio 2021, presentamos un informe de autoevaluación del grado de madurez del Gobierno Corporativo en la Empresa, destacando las políticas y mecanismos que se implementan.

Nuestra implementación del Buen Gobierno Corporativo toma como referencia el Código de Buen Gobierno Corporativo para las Empresas bajo el ámbito de FONAFE, así como el Libro Blanco: Lineamiento para la Gestión de Directorios y Directores de las empresas bajo el ámbito de FONAFE aprobado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva 088-2019/DE-FONAFE del 26.09.2019

Adicionalmente, la evaluación de cumplimiento del grado de madurez del gobierno corporativo se ejecutó utilizando el Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, GCS, SIG y BGC aprobada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva 070-2020/DE-FONAFE del 02.10.2020.

Como resultado de dicha evaluación hemos alcanzado un nivel de madurez "AVANZADO" para el periodo 2021, logrando un puntaje de 332.0 de un puntaje máximo de 374, y lo cual significa en términos porcentuales un 88.77 % de cumplimiento, alcanzando un nivel de madurez AVANZADO.

Estructura del accionariado

El capital de la sociedad pertenece en un 100 % al FONAFE, en representación del Estado peruano, conforme el siguiente detalle:

COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIADO AL 31-12-2021

Accionista	Acciones					Participación %
	Clase A	Clase B	Clase C	Clase D	Total	
FONAFE	351,041,174	184,457,264	22,399	61,493,218	597,014,055	100.0000%
Total	351,041,174	184,457,264	22,399	61,493,218	597,014,055	100.0000%
%	58.7995%	30.8966%	0.0038%	10.3001%	100.0000%	--

1.5. Nuestros Valores Corporativos y Principios

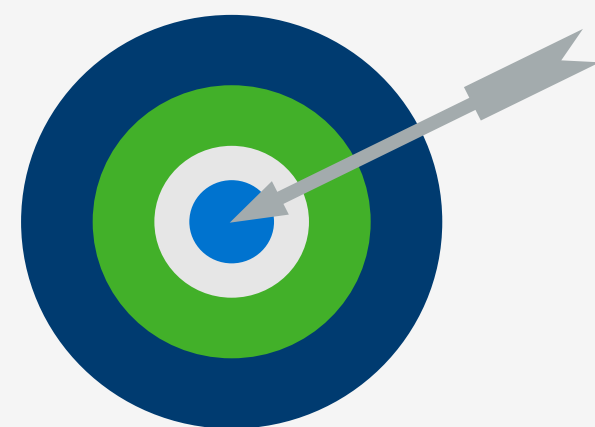
VISIÓN

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



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.



VALORES

Compromiso:

Somos una empresa comprometida con el desarrollo y crecimiento de nuestros colaboradores, de las comunidades, de ellos ciudadanos y al país con el objetivo de agregar valor y superar las metas que nos trazamos.

Integridad:

Actuamos basándonos en principios éticos, siendo consecuentes, honestos, veraces y justos. Respetamos la diversidad en todos sus sentidos, la pluralidad de opiniones y creencias en base a las normas establecidas.

Excelencia en el Servicio:

Buscamos la excelencia en la gestión de nuestros procesos y en el servicio que brindamos a nuestros clientes externos, clientes internos y a nuestros grupos de interés en general, con el objetivo de agregar valor y superar las metas que nos trazamos.

Innovación:

Fomentamos el desarrollo de nuevas ideas que optimicen servicio y productos cuestionando nuestros proceso y procedimientos con el fin de buscar la mejora continua y generar mayor valor.



Pasión por el Cliente:

Sabemos que nuestro foco principal es lograr la satisfacción plena de nuestros clientes internos y externos. Por ello, mantenemos una actitud centrada en el cliente y en la colaboración, buscando conocer sus necesidades para lograr su atención.

PRINCIPIOS PARA LA ACCIÓN



Eficiencia y Generación de Valor

Actuamos con frecuencia 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.

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.

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.

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.



Ética y Transparencia

En el periodo 2021, realizamos una nueva entrega virtual del Código de Ética y Conducta, a fin de reforzar su difusión y aplicación práctica, el mismo que ha recibido la conformidad del 100 % de los trabajadores mediante la firma de los Anexos 01 sobre el compromiso de adhesión al CEC de Distriluz; y del Anexo 03 sobre facilitación de acceso a la información.

Posteriormente realizamos una encuesta virtual sobre la difusión, lectura y puesta en práctica el CEC, que fue atendida por todos los trabajadores, siendo el objetivo principal el que todos sean conscientes de la Importancia del Código de Ética y Conducta en nuestra organización. (GRI 205-2)

Asimismo, en el mes de agosto realizamos el envío de correo electrónicos a todos los colaboradores, a fin de recordarles los valores Corporativos del Grupo Distriluz, teniendo una frecuencia de difusión semanal.

En el mes de julio remitimos el documento denominado “Manifestación de Conocimiento y Compromiso de Cumplimiento del CEC”, siendo suscrito virtualmente por todo el personal a nivel de empresa.

Con la finalidad de incentivar la observancia y cumplimiento del Código de Ética y Conducta a nivel de toda la organización, dictamos capacitaciones sobre: Ética e Integridad y su importancia en la función pública; Gestión Integral de Riesgos, ISO antisoborno; contando con un alto porcentaje de asistencia a los cursos virtuales. Sin embargo, también contamos con la plataforma Distriluz, la misma que incluía los temas transversales sobre Riesgos, Control Interno, ISO Gestión de Riesgos, e ISO Antisoborno, cuyo ingreso se difundía vía correo a todo el personal.

Por otro lado, con el propósito de velar por la gestión y adecuarnos a los estándares de buenas prácticas, el Grupo Distriluz, en el presente año, ha constituido el Comité de Ética integrado por tres ejecutivos de la empresa, designados por el Gerente General, y que tienen a su cargo el resolver diversos aspectos relacionados con normas, la aplicación del Código de Ética y dar respuesta a las denuncias presentadas. Este comité está compuesto por el Gerente Corporativo de Administración y Finanzas en su calidad de Presidente, el Jefe Corporativo de Recursos Humanos como Secretario y el Gerente Corporativo Legal y Regulación, miembro.

A fin de velar por el buen funcionamiento de las leyes, normas y directivas, contamos en el grupo Distriluz con la Oficial de Cumplimiento, quien vela directamente por el respeto, cumplimiento y puesta en práctica de todo lo declarado en el CEC.

También con una Línea Ética, que consiste en un canal confidencial y seguro donde se puede alertar y comunicar cualquier irregularidad en contra del Código de Ética y los valores empresariales. El canal es administrado por la Oficial de Cumplimiento, siendo este totalmente confidencial.

Programa de cumplimiento de las Normas de Libre Competencia

El Grupo Distriluz, reconoce la importancia del respeto y la observación de las normas que regulan la libre competencia en cada una de sus actividades comerciales, reconociendo la importancia de la libre competencia en el fortalecimiento del mercado eléctrico en el cual desarrolla sus actividades comerciales. Es por ello que el Grupo Distriluz asume el compromiso de llevar a cabo sus prácticas comerciales en un contexto competitivo y buscando en todo momento evitar la comisión de conductas que sean contrarias a la libre competencia.

En virtud de ello, el Directorio del Grupo Distriluz dispuso la implementación del Programa de Cumplimiento de las normas de cumplimiento de libre competencia sobre la base de la Guía del Programa de Cumplimiento de las Normas de Libre Competencia publicado en junio de 2020, conscientes de la importancia de desarrollar una cultura respetuosa de la ley y de desarrollar buenas prácticas empresariales y comerciales. La implementación del referido programa forma parte del Modelo de Cumplimiento que el Grupo Distriluz viene desarrollando con éxito desde el 2018.

El Grupo Distriluz desarrolla sus operaciones en el mercado regulado bajo en el ámbito de su concesión sujeto a las disposiciones del regulador; no obstante, también tiene actividades en el mercado libre en el que participa junto con otros distribuidores y generadores de energía. Por ello, aprobó su Política de Cumplimiento de Libre Competencia y manual correspondiente, en los que se definen las políticas, alcances, responsabilidades, protocolos y conductas que deben ser cumplidas por parte de nuestros colaboradores a fin de cautelar el cabal cumplimiento de las disposiciones que regulan la libre competencia.

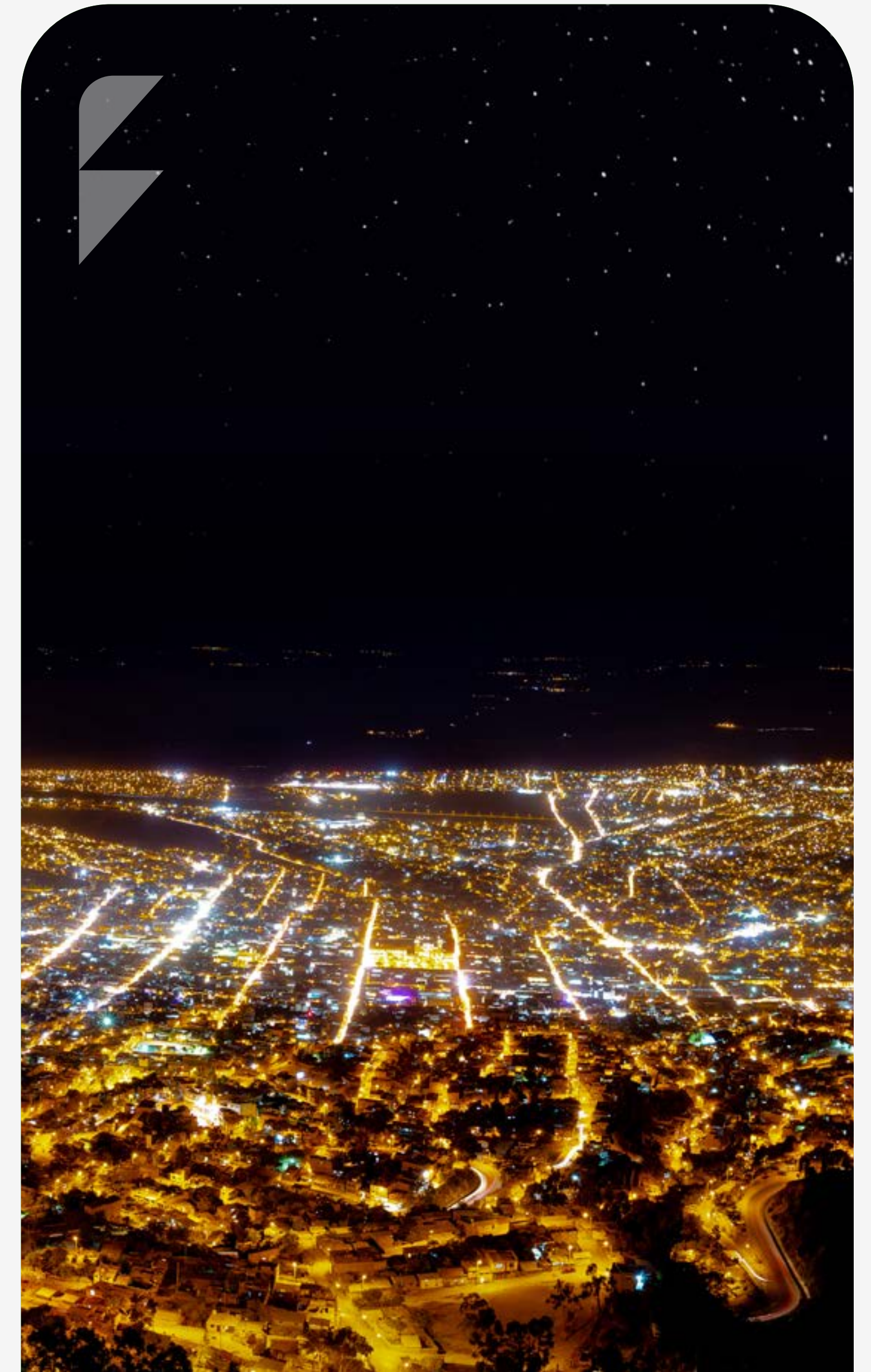
Asimismo, durante este año y a fin de actuar oportunamente frente a potenciales situaciones de incumplimiento, se habilitó en la Línea Ética de Distriluz la recepción de denuncias sobre prácticas vinculadas a conductas anticompetitivas.

Es importante precisar que, desde el año 2017, nuestro Código de Ética y Conducta recoge la importancia de desarrollar buenas prácticas comerciales mediante el respeto a las normas de Protección al Consumidor y normas de libre competencia,

rechazando toda acción que busque limitar la posibilidad de competir en forma libre, independiente y autónoma.

Finalmente, el próximo año se tiene previsto realizar el despliegue de actividades de capacitación y sensibilización con nuestros colaboradores sobre la importancia, alcances e implicancias del incumplimiento de esta normatividad y el desarrollo de nuestra gestión de riesgos orientada a prevenir eficazmente conductas que pudieran afectar o restringir la libre competencia.

Estamos seguros que nuestras acciones nos permitirán consolidar y liderar las buenas prácticas en esta materia en beneficio de nuestros usuarios y del desarrollo del sector eléctrico.





1.6. Sistema Integrado de Gestión

A través de nuestro Sistema Integrado de Gestión, y con la participación activa de todos los 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 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 de 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.

En mayo del 2021, llevamos a cabo la auditoría externa de segunda recertificación ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental (certificación en curso desde 19 de julio 2021 al 13 de enero 2024) y migración de la norma OHSAS 18001:2008 a ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Estas auditorías se realizaron en la Sede Corporativa Lima, Sede Regional Huancayo, UN Tarma, UN Selva Central, UN Huánuco y SEM Tingo María, las auditorías estuvieron a cargo de la certificadora SGS del Perú SAC. También, ambos sistemas de gestión mencionados fueron auditados con auditorías externas de seguimiento en los meses de agosto y diciembre con resultados satisfactorios.

Asimismo, pasamos por auditorías externas de seguimiento para mantener vigente nuestra certificación internacional ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad. Además, realizamos 2 auditorías internas a nuestro Sistema Integrado de gestión de manera presencial y virtual.

Por otro lado, capacitamos a líderes como auditores internos tri norma (ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 45001:2018 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo e ISO 14001:2015 del Sistema de Gestión Ambiental, del Sistema Integrado de Gestión).

Estas certificaciones mencionadas tienen vigencia por el periodo comprendido de tres años para cada norma internacional desde la certificación. Dicha Certificación tiene alcance a los siguientes procesos:

Operación y Mantenimiento en Generación y Transmisión de Energía Eléctrica en todo el ámbito de Electrocentro S.A.

Operación y Mantenimiento en Distribución de Energía Eléctrica en las zonas urbanas atendidas por las Oficina Central de cada una de las Unidades de Negocio y Servicios Eléctricos Mayores de Electrocentro S.A.

Comercialización de Energía Eléctrica en las zonas urbanas atendidas por las Oficina Central de cada una de las Unidades de Negocio y Servicios Eléctricos Mayores de Electrocentro S.A.

Gestión de Proyectos en todo el ámbito de Electrocentro S.A.

1.7. Sistema de Control Interno

Nuestra gestión de Control Interno se basa en el “Lineamiento Corporativo del Sistema de Control Interno para las empresas bajo el ámbito de FONAFE” aprobada por Acuerdo de directorio N° 015-2015/016-FONAFE y modificada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 009-2019/DE-FONAFE del 15.01.2019.

Esta gestión es evaluada externamente por el FONAFE quienes la realizan a través del Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, GCS, SIG y BGC aprobada mediante Resolución de Dirección Ejecutiva 070-2020/DE-FONAFE del 02.10.2020.

Al cierre del año 2021, hemos alcanzado un nivel de madurez “LIDER”, con un puntaje de 200 de un puntaje máximo de 204 que en términos porcentuales significa un 95.27 % de cumplimiento.





Electrocentro

Nuestra Gestión de Riesgos



2. Nuestra Gestión de Riesgos

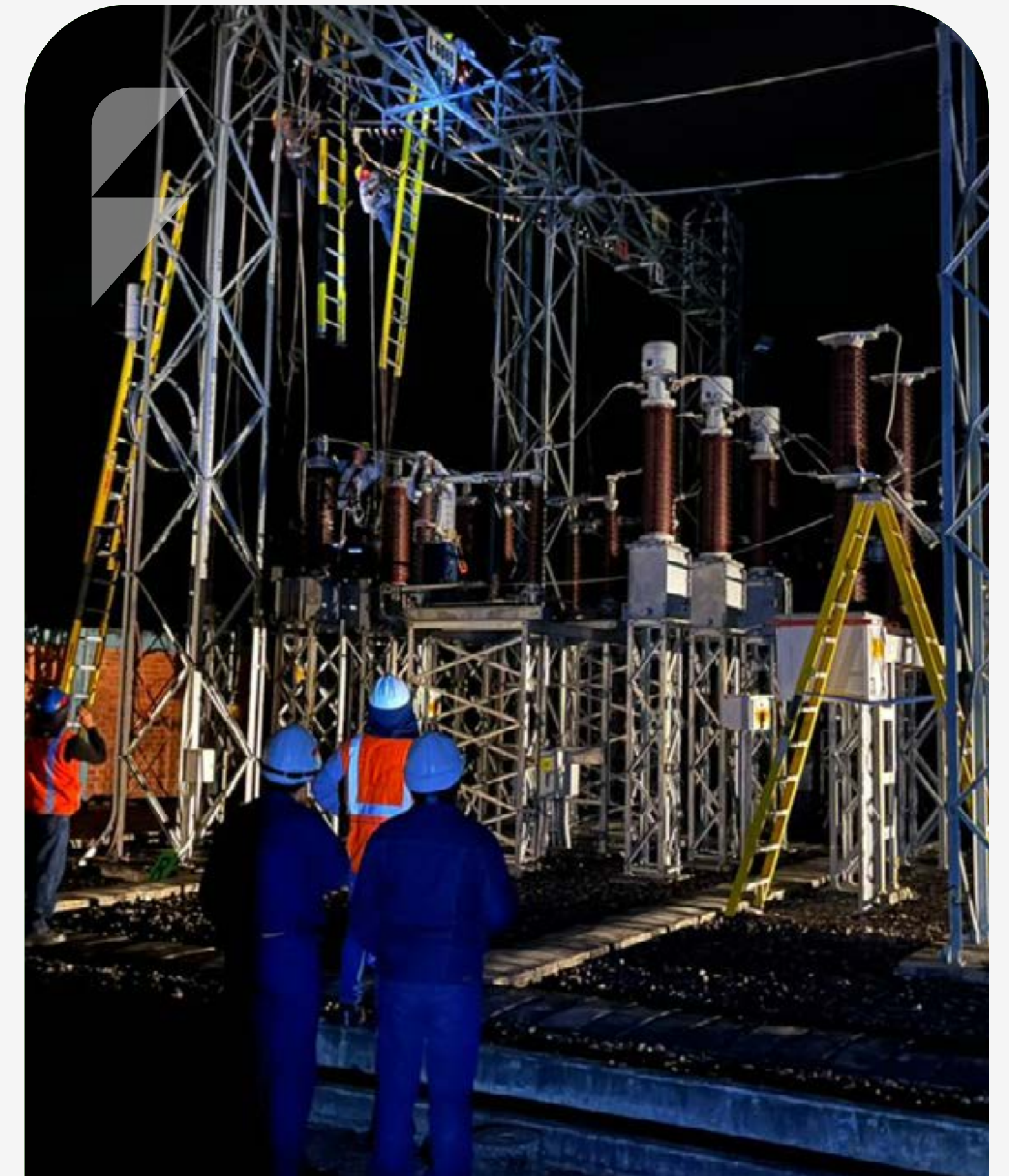
2.1. Nuestra Gestión de Riesgos

Nuestra Gestión Integral de Riesgos (GIR) es un proceso implementado por el Directorio, el Comité de Riesgos, la Gerencia General y cada colaborador. Este se encuentra orientado desarrollo de estrategias en toda la Empresa, y está diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectarnos, gestionar la magnitud de sus impactos a partir de nuestro apetito de riesgo y proporcionar seguridad para el logro de nuestros objetivos.

Contamos con documentos base a nivel corporativo que estandarizan la gestión de riesgos, y permite desarrollarla a través de dicha metodología, la misma que está compuesta por la Política del Sistema de Gestión Integral de Riesgos, Manual de Implementación del Sistema de Gestión integral de Riesgos y el Procedimiento de Tratamiento de la Gestión integral de Riesgos.

Cada año, nuestra Gestión Integral de Riesgos es Evaluada por el FONAFE. Para el 2021 logramos un 86.61 % de cumplimiento que representa un nivel de madurez del sistema de control interno: “Avanzado”, de acuerdo a los parámetros de la metodología de evaluación dispuesta por FONAFE.

Sobre la base de evaluación de la Gestión Integral de Riesgos con la nueva herramienta del FONAFE, desarrollamos el Plan de Acción. Este se implementará en el ejercicio 2022 y lo orientaremos al desarrollo de iniciativas que nos permitirán alcanzar mayores niveles de cumplimiento.





Electrocentro



Nuestro Compromiso con Nuestros Clientes

3. Nuestro Compromiso con Nuestros Clientes

3.1. Clientes y sistema comercial

Clientes

Como empresa de servicio público, nuestra filosofía es lograr y mantener un alto nivel de satisfacción para nuestros clientes; por ello, nuestra estrategia empresarial no se orienta exclusivamente en maximizar nuestra rentabilidad, sino en brindar un servicio de excelencia al mayor número de personas, teniendo en cuenta la importancia de la electricidad en su calidad de vida.

Al concluir el año 2021, atendemos a un total de 894,085 clientes, con un crecimiento de 4,3 % o 36,750 clientes respecto al año anterior.

Los clientes libres son aquellos que demandan una potencia superior a 200 kW, y cuyas condiciones de precio para la energía contratada se negocian directamente entre cliente y proveedor.

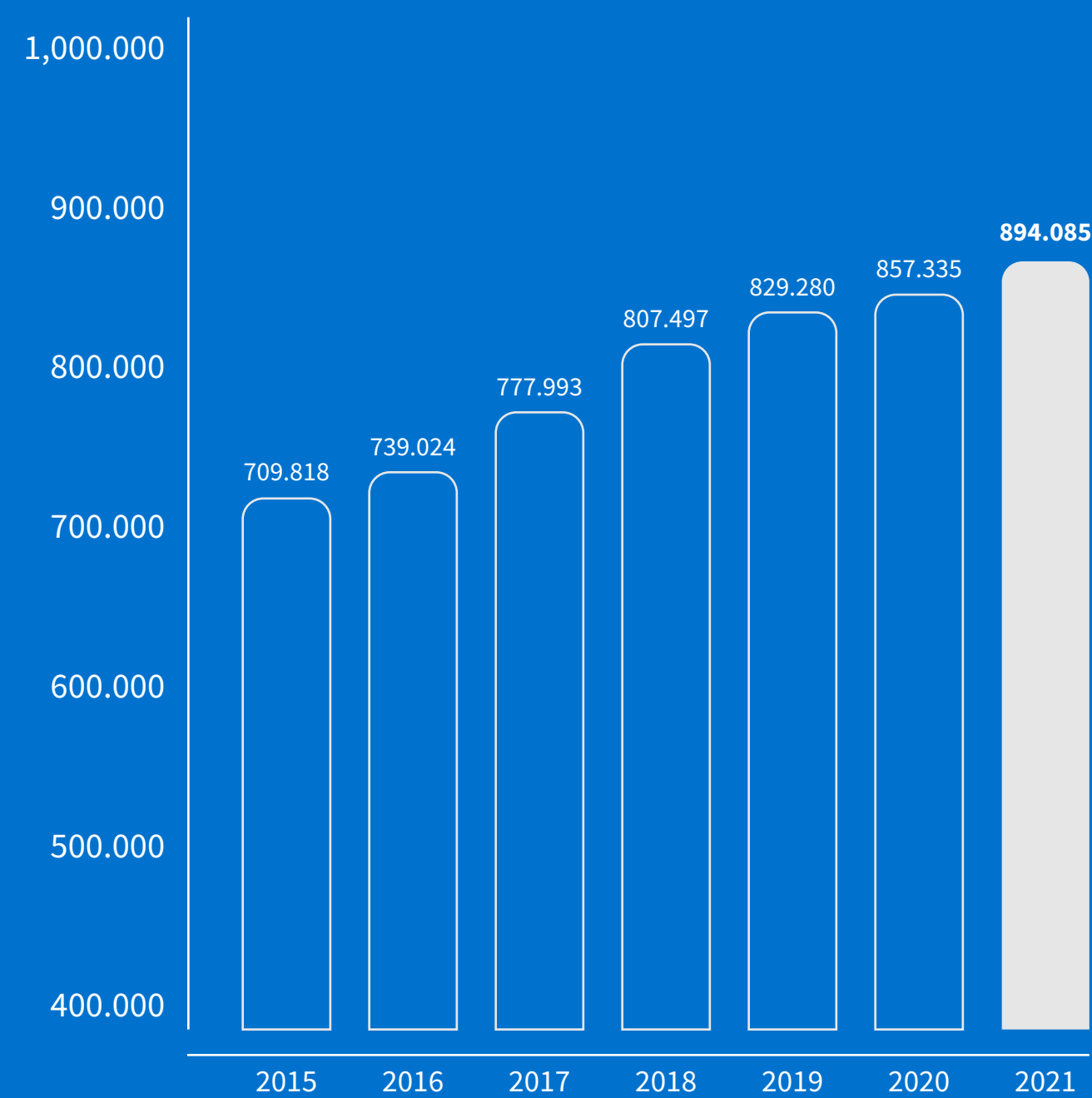
Los clientes regulados, denominados así porque su demanda de potencia es menor a los 200 kW, pagan un precio por la energía consumida en base a la tarifa aprobada por la GART del OSINERGMIN.

Evolución de clientes por mercado y nivel de tensión

El mayor crecimiento se dio en el mercado regulado de baja tensión (residencial), sector que representa el 99,99 % del total de clientes y que incorporó en el año 2021 un total de 36 750 nuevos clientes. La evolución del número de clientes por sectores de consumo es como sigue:

Concepto	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Crecimiento 2021/2020
Mercado regulado	709.817	739.022	777.988	807.493	829.275	857.333	894.082	37
- Baja tensión	708.671	737.833	776.761	806.231	827.977	855.992	892.696	37
* Residencial	648.183	674.735	712.798	740.270	759.653	783.180	816.179	33
* No Residencial	60.488	63.098	63.963	65.961	68.324	72.812	76.517	4
- Media tensión	1.144	1.187	1.225	1.260	1.296	1.339	1.384	45
- Alta tensión	2	2	2	2	2	2	2	0
Mercado libre	1	2	5	4	5	2	3	1
- Media tensión	0	0	4	3	4	1	2	1
- Alta tensión	1	2	1	1	1	1	1	0
Total	709.818	739.024	777.993	807.497	829.280	857.335	894.085	36.750

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE CLIENTES



Evolución de clientes por Unidades de Negocio

El crecimiento de clientes alcanzado en nuestras Unidades De Negocio respecto al año anterior es como sigue:

Unidad de negocios	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	VARIACIÓN 2021/2020	
								CLIENTES	%
Ayacucho	147.326	154.134	160.329	168.706	174.841	184.966	192.881	7.915	4.30%
Huancayo - VM	199.931	207.945	214.941	222.427	228.860	234.729	243.750	9.021	3.80%
Huancavelica	67.335	68.630	73.123	74.176	75.964	77.552	79.682	2.13	2.70%
Huánuco - Tingo María	127.335	132.144	141.914	148.091	151.965	156.577	167.192	10.615	6.80%
Tarma - Pasco	91.848	93.494	95.120	96.763	98.080	100.042	102.626	2.584	2.60%
Selva Central	76.848	82.675	92.561	97.332	99.565	103.467	107.951	4.484	4.30%
Libres	1	2	5	4	5	2	3	1	50.00%
Total	711.623	741.022	782.988	811.495	834.275	859.333	897.082	37.749	74.50%

El coeficiente de electrificación es la medida que determina el porcentaje de habitantes que tienen acceso regular a la energía eléctrica dentro de una determinada área, para el presente caso el área de concesión.

Al concluir el año 2021, las poblaciones atendidas alcanzaron un coeficiente de electrificación promedio de 94.508%, lo que significa un incremento de 1,813 puntos porcentuales respecto al obtenido el año anterior, donde se registró un coeficiente de 92.695 %.

Para elevar el coeficiente de electrificación la empresa ejecutó proyectos de ampliación de redes y como complemento se captó clientes provenientes de proyectos de terceros ejecutados por el Minem, Gobiernos Regionales y Locales. Adicionalmente, la aplicación de políticas de facilidades de pago para nuevos suministros fue otro factor que contribuyó en mejorar este indicador.

COEFICIENTE DE ELECTRIFICACIÓN 2015 - 2021

Unidad de negocios	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Huancayo - VM	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Ayacucho	99.42%	99.63%	99.69%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Selva Central	72.22%	72.45%	72.71%	73.81%	76.76%	76.76%	78.30%
Huánuco - Tingo María	73.10%	75.81%	76.09%	76.24%	77.43%	77.43%	82.53%
Tarma - Pasco	87.12%	87.56%	87.84%	87.90%	87.90%	87.90%	88.62%
Huancavelica	73.50%	73.69%	73.92%	73.98%	75.88%	75.88%	77.18%
ELECTROCENTRO	89.08%	89.36%	89.69%	91.28%	92.69%	94.51%	94.51%

Sin embargo, se han experimentado variaciones significativas según el área geográfica, considerando que existen zonas, sobre todo en la sierra y selva, quienes aún no gozan de acceso a la energía eléctrica.

En tal sentido, uno de nuestros mayores retos como empresa, en coordinación con el Minem, Gobiernos Regionales y Municipios sigue siendo el llevar energía eléctrica al mayor número de peruanos dentro de nuestra concesión.



Sistema Comercial

Al respecto el Índice de Satisfacción de la Calidad Percibida para el año 2021 ha sido de 42.72 %, teniendo un descenso de 3.51 % respecto al año 2020 donde se obtuvo un indicador 46.2% al respecto el resultado obtenido en el 2021 no se ha cumplido la meta propuesta para dicho año.

Debemos considerar que el escenario dado para encuesta ISCAL 2021 (entre julio y agosto 2021):

- ▲ Incremento de reclamaciones por supuestos excesos de consumo, donde la mayor parte fueron infundados (% fundados bajó de 20 % a 7 %). Esto generó colas, incremento llamadas telefónicas y participación de la prensa.
- ▲ Cobranza de las liquidaciones de consumos de los clientes a quienes se les facturó recién desde abril a julio de 2021.
- ▲ Disminución del poder adquisitivo de los clientes por época de pandemia.
- ▲ Campaña electoral desde inicio de año, con opinión de algunos políticos.
- ▲ Intensificación de los cortes por deuda a partir de diciembre de 2020, dado el incremento de la morosidad, por encima de 35%.



Sin embargo, Electrocentro S.A. está mejorando la satisfacción de sus clientes con diversas actividades como son:

Atención En Quechua

Entre los servicios se cuenta con un módulo de auto atención con personal preparado para comunicarse con personas en el idioma Quechua, disponible de manera virtual desde otro punto de ubicación, garantizando el distanciamiento por el COVID. Asimismo, está a disposición de los usuarios un teléfono para llamar a la central telefónica de Electrocentro y la atención presencial con una persona ubicada en el módulo, que cuenta con los equipos para que los clientes puedan interactuar digitalmente, así como presentar su documentación o realizar alguna consulta.

La atención es de lunes a viernes de 8 A.M. a 4 P.M. en horario corrido en todas nuestras oficinas de ATC. Los nuevos ambientes están orientados para consultas, reclamos, solicitudes de nuevos suministros entre otros trámites, exceptuando el pago del recibo que se realiza exclusivamente a través de entidades bancarias, agentes y plataformas virtuales.

Se han abierto 57 oficinas de atención al cliente con la infraestructura e instalaciones modernas a nivel de toda la concesión, con el objeto de mejorar la calidad de servicio de nuestros usuarios.

UNIDAD DE NEGOCIOS	LOCALIDAD	
	CENTROS DE ATENCIÓN	TIPO
Ayacucho	Huamanga (SEDE)	Local Tipo 1
	Cangallo San Francisco Pichari San Miguel Huanta Churcampa Vilcashuaman Huancasancos Llochegua Santa Rosa Tahuantinsuyo Paucartambo Puerto Ene	Local Tipo 2
Huancavelica	Huancavelica (SEDE)	Local Tipo 1
	Acobamba Pampas Izc uchaca Lircay Paucara Pampas San Antonio	Local Tipo 2

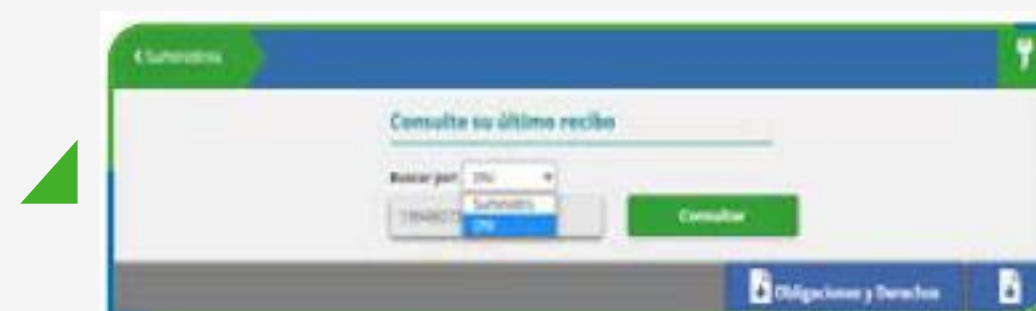
Un caso reciente es la inauguración del centro de atención al cliente en el distrito de Chilca

Donde más de 200 mil pobladores del distrito de Chilca y zonas cercanas como Huancán, Huayucachi, Acostambo, Azapampa y Pucará ahora cuentan con un centro de atención al cliente para los usuarios del servicio eléctrico, donde podrán realizar sus consultas, reclamos, solicitudes de nuevos suministros, entre otros trámites.

El servicio de notificación de avisos de pago e interrupciones programadas vía Whatsapp, donde se comunica la fecha de vencimiento de los recibos de energía eléctrica, y se comunica a los clientes el monto de pago cuando el cliente lo solicita; avisos de pago y último día de pago, así como los mantenimientos eléctricos programados con restricción del servicio.

Implementación **ventanilla virtual plataforma informática**, donde los usuarios tienen acceso al Recibo Digital Electrónico, ingresando DNI o código de suministro, el mismo que contiene la información y conceptos establecidos en la normatividad vigente. <https://servicios.distriluz.com.pe/OficinaVirtualConsulta/Consultas/Consultas/ConsultaMiRecibo>

a.- Ingresar número de DNI o código de suministro



b. Descarga su recibo de luz



Aplicación móvil –APP, donde se tiene acceso del recibo de luz digital, desde cualquier dispositivo, ingresando DNI o código de suministro.



Facebook - Electrocentro, donde puedes realizar consultas, reportes de interrupciones, denuncias de alumbrado público, riesgo eléctrico, reclamos y solicitudes (Duplicado de recibo de luz, estado de cuenta, y otros).



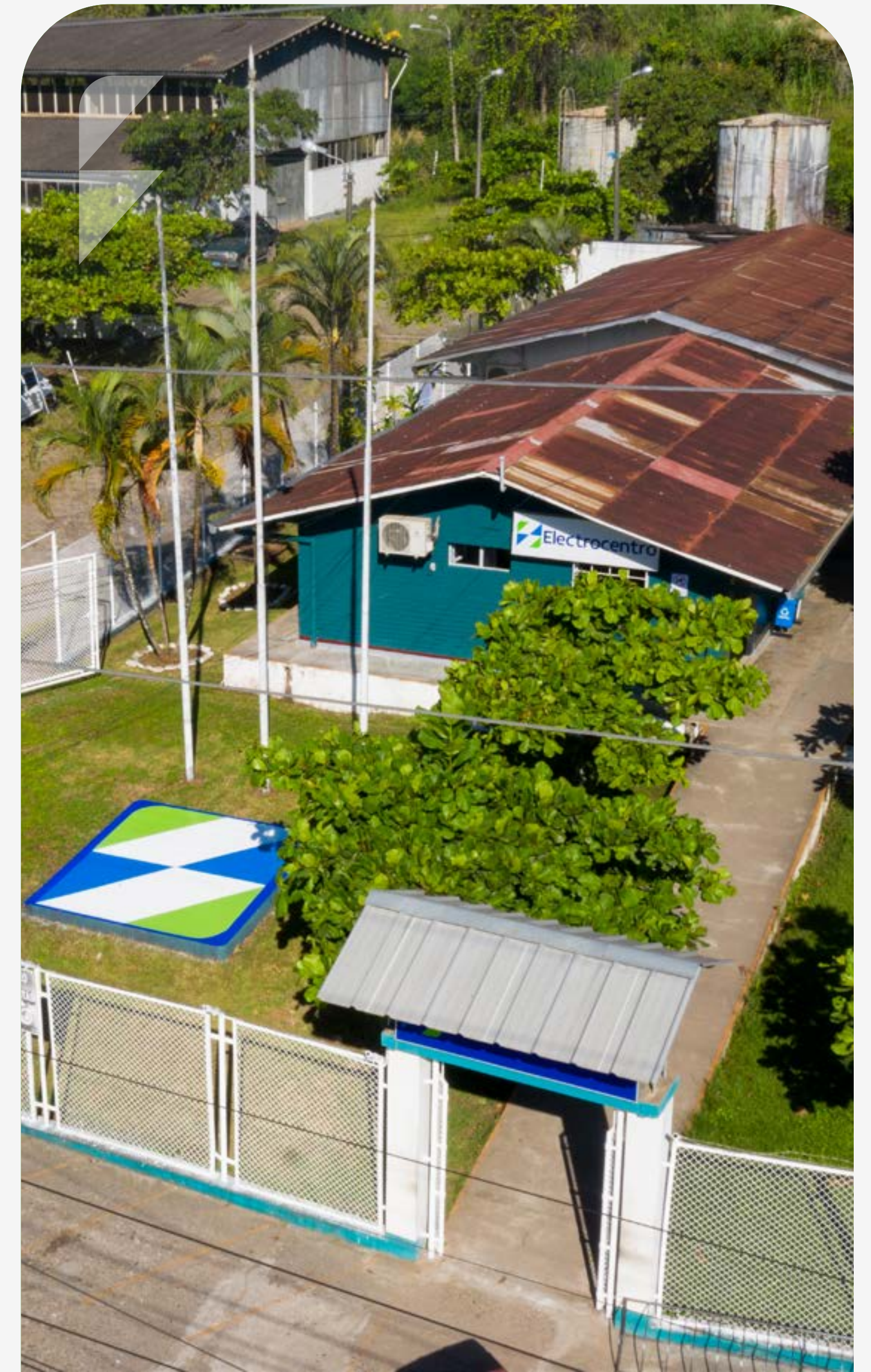
WhatsApp - Electrocentro, donde puedes realizar consultas, reportes de interrupciones, denuncias de alumbrado público, riesgo eléctrico, reclamos y solicitudes (Duplicado de recibo de luz, estado de cuenta, y otros).



Correo electrónico, donde puedes realizar consultas, reportes de interrupciones, denuncias de alumbrado público, riesgo eléctrico, reclamos y solicitudes (Duplicado de recibo de luz, estado de cuenta, y otros).

reclamoselc@distriluz.com.pe

mesadeparteselcto@distriluz.com.pe



Comunicación electrónica



La atención virtual permitirá absolver consultas y reclamos de manera clara y segura. La información que reciba el cliente también será remitida en tiempo real a su correo electrónico. A través de la plataforma digital también se atienden solicitudes para nuevos suministros, incrementos de potencia, reubicación, fraccionamientos y consultas sobre el Bono Electricidad.

Cada módulo cuenta con equipos que permiten video llamadas de alta calidad, entre ellos: videocámaras y sonido de alta fidelidad. Mediante estos dispositivos la interacción en vivo entre el usuario y la operadora es nítida para ambos.

Centro de Atención Virtual

Elaboración de folletería especializada en temas de: Facturación de Energía, Deberes y Derechos, Falta de Suministro de Energía Eléctrica, Alumbrado Público, Menú Energético, Distancias Mínimas de Seguridad.



En el año 2021 se registró un total de 31 150 reclamos, con un promedio mensual de 2 596 reclamos, representando un índice de 29.03 % por cada 10 000 clientes, índice menor al año 2020 (58.66); la disminución del índice de reclamo ha tenido mayor incidencia por las normativas que se han establecido como “Bono de electricidad”, “Facilidades de pago”, asimismo el retorno gradual a las diversas actividades laborales de los usuarios.

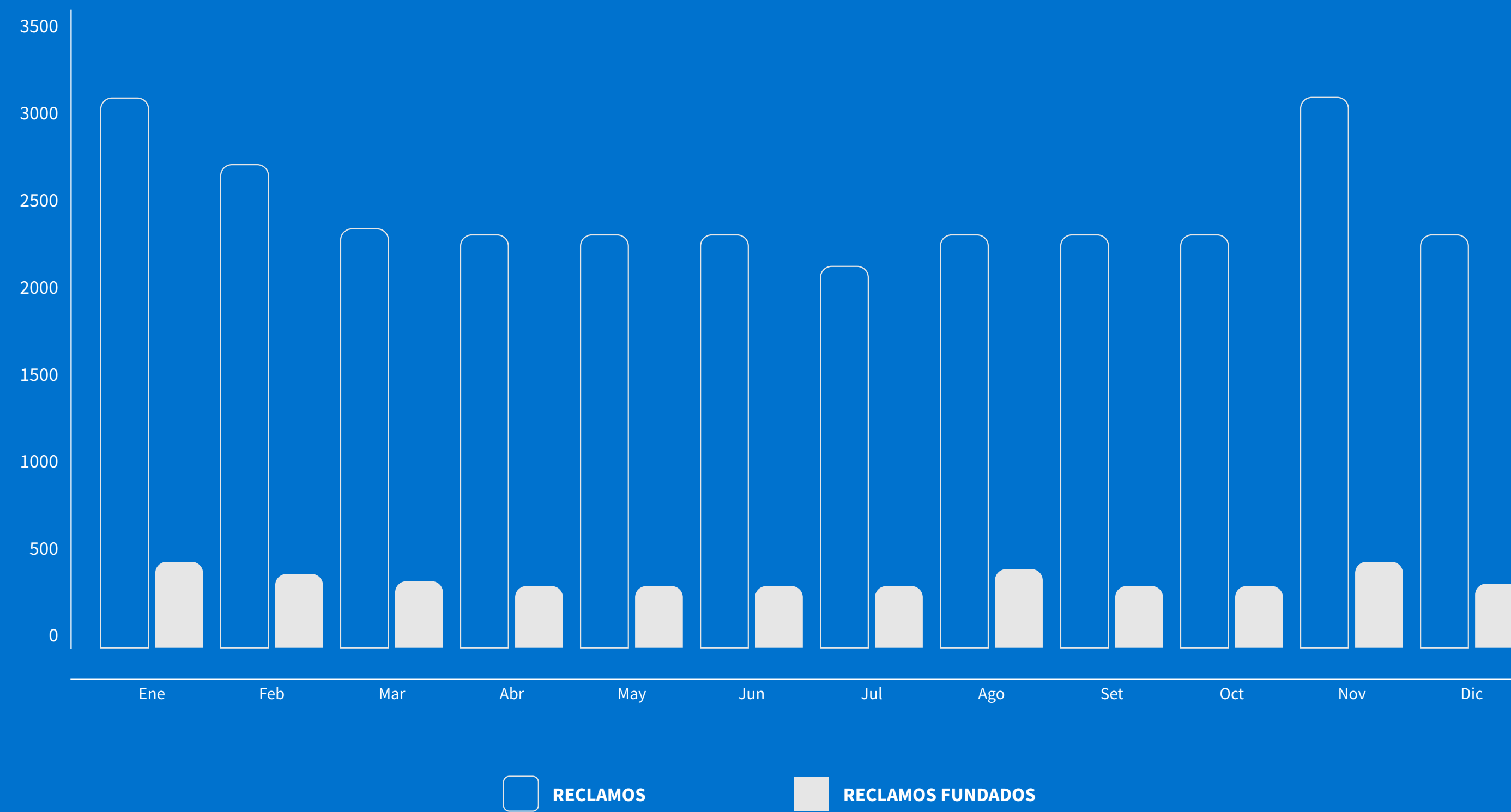
El número de reclamos fundados fue de 5,103 y representa el 16.38 % del total de reclamos presentados, siendo de 4.76 el índice de reclamos fundados por cada 10 000 clientes. El resultado ha disminuido respecto al año 2020 de 5.95 que refleja una mejor calidad del proceso de toma de estado de lectura, el cual se ha logrado mediante el empleo de soluciones informáticas.



AÑO 2021

MES	RECLAMOS	RECLAMOS FUNDADOS	NÚMERO DE CLIENTES	ÍNDICE DE RECLAMOS X CADA 10.000 CLIENTES	ÍNDICE DE RECLAMOS FUNDADOS X CADA 10.000 CLIENTES
Ene.	3,115	521	860.246	36.21	6.06
Feb	2,793	449	861.202	32.43	5.21
Mar	2,457	404	864.461	28.42	4.67
Abr	2,475	328	867.376	28.53	3.78
May	2,438	323	869.928	28.03	3.71
Jun	2,514	373	873.028	28.80	4.27
Jul	2,218	340	874.413	25.37	3.89
Ago	2,496	502	878.500	28.41	5.71
Set	2,467	419	881.610	27.98	4.75
Oct	2,443	467	886.841	27.55	5.27
Nov	3,129	551	890.216	35.15	6.19
Dic	2,605	426	894.085	29.14	4.76
TOTAL	31,150	5.103	894,085		
PROMEDIO	2,596	425		29.03	4.76

EVOLUCIÓN DE RECLAMOS TOTALES Y FUNDADOS 2021





Venta de energía

Por mercado y nivel de tensión

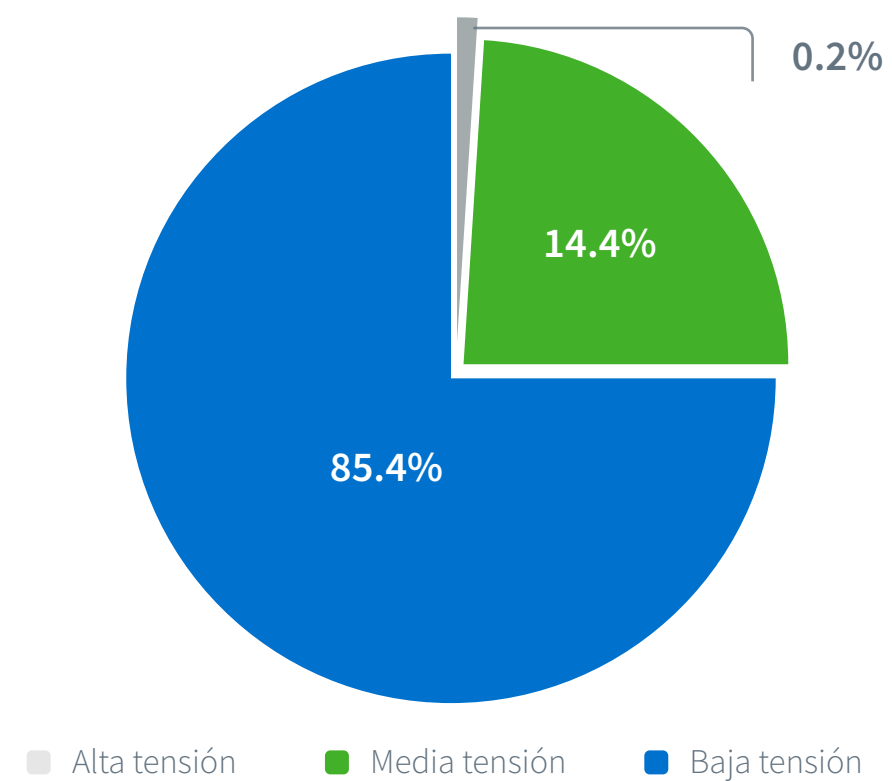
El volumen de energía vendida por la empresa durante el año 2021 fue de 906.7 GWh, lo cual representa un crecimiento de 8,55 % respecto al año 2020 en que se vendió 835,2 GWh.

COEFICIENTE DE ELECTRIFICACIÓN 2015 - 2021

Mercado/Segmento	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variación 2021/2020
Mercado Libre	4,236	3,131	15,875	14,930	5,020	6,360	5,275	-17.06%
Mercado regulado	736,133	764,132	780,028	814,379	837,413	828,881	901,411	8.75%
- Alta tensión	2,062	2,251	2,042	2,091	1,987	792	1,414	78.58%
- Media tensión	133,975	134,650	118,381	117,344	116,053	112,735	129,979	15.30%
- Baja tensión	600,097	627,231	659,605	694,944	719,374	715,353	770,017	7.64%
* Domiciliario	364,445	378,290	397,483	420,713	435,258	458,479	487,495	6.33%
* No domiciliario	172,114	182,407	192,337	201,555	207,582	179,099	217,570	21.48%
* Alumbrado	63,537	66,534	69,785	72,676	76,534	77,776	64,952	-16.49%
Total	740,369	767,263	795,902	829,309	842,434	835,240	906,686	8.55%

Los clientes del mercado regulado en baja tensión concentraron el 85,4 % del volumen total vendido. Las ventas a este sector fueron de 770.0 GWh en el año, con un incremento de 7,64 % respecto al año anterior.

VENTA DE ENERGÍA DEL MERCADO REGULADO POR NIVEL DE TENSIÓN (MWH)

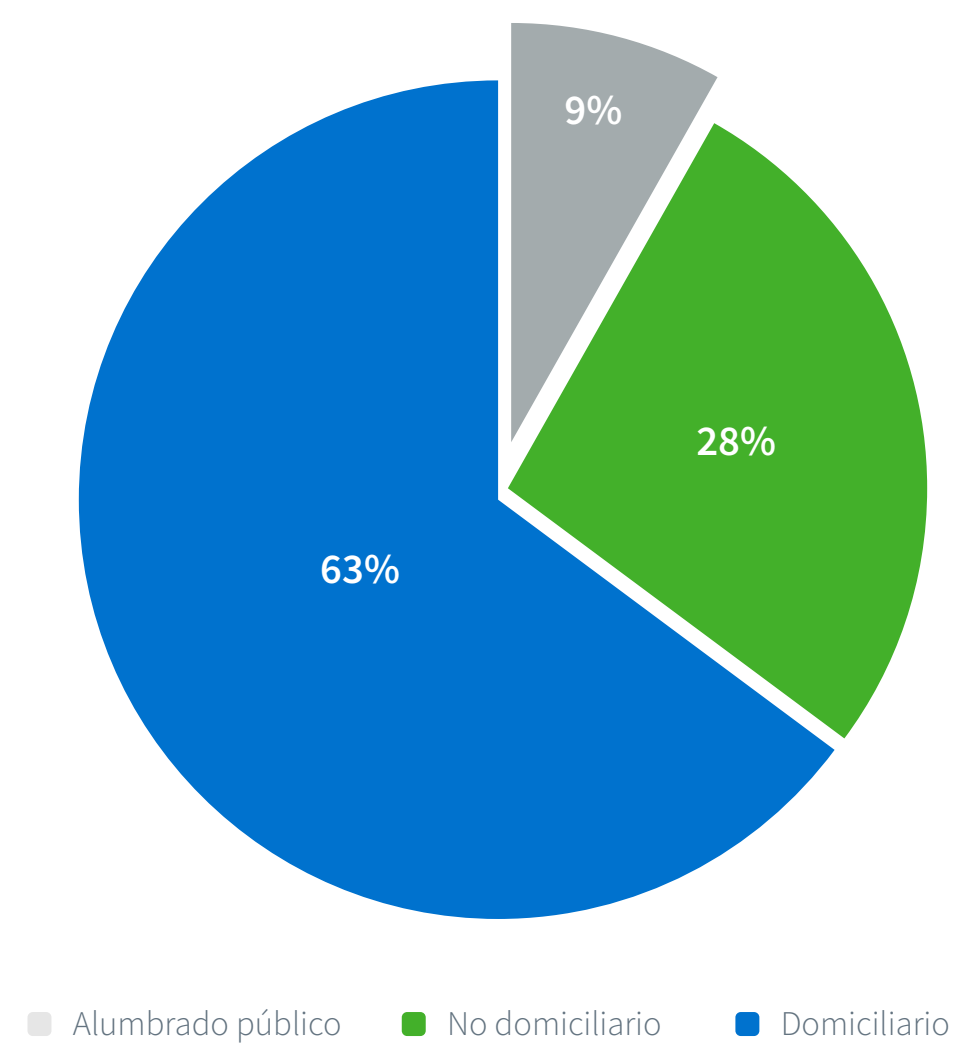


Por otro lado, a diciembre del 2021 contamos con tres clientes libres: Minera Centauro (Pasco), Corporación Marie (Valle Mantaro) y Mafrox (Selva Central).

Por sectores económicos

La venta de energía por sectores económicos se concentra en el sector doméstico que representa el 63,3 % del volumen de la energía vendida, en tanto que el sector industrial concentró el 28,3 %.

VENTA DE ENERGÍA DEL MERCADO REGULADO BT POR SECTOR ECONÓMICO (MWH)





Producción de energía

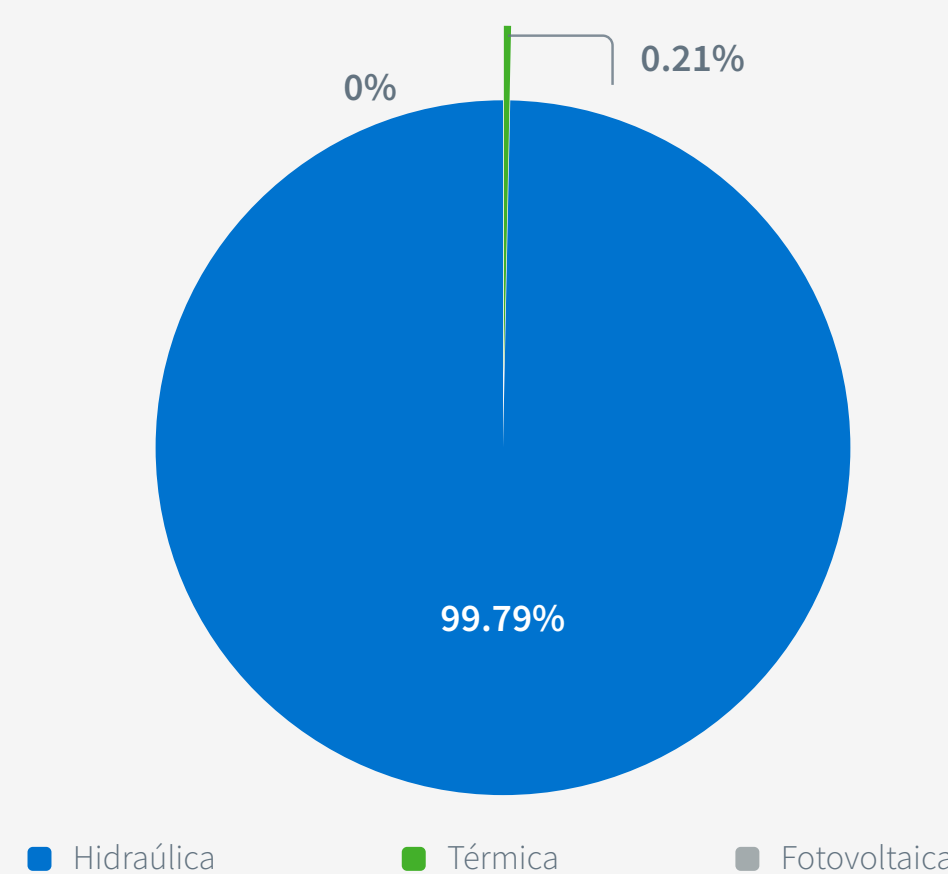
En el año 2021, la producción de nuestras centrales hidráulicas, termoeléctricas diésel y fotovoltaica alcanzó a 78,92 GWh, volumen que representa el 7,29 % del total de la energía movilizada por nuestras operaciones.

La generación hidráulica (78,76 GWh) representa el 99,79 % de esta producción total, en tanto que la generación térmica (0,17 GWh) representa el 0,21 %.

PRODUCCIÓN PROPIA DE ENERGÍA ELÉCTRICA AÑO 2021

MWH	HIDRÁULICA	TÉRMICA	FOTOVOLTAICA	TOTAL
Ejecutado	78,756	166	0	78,923
%	99.79%	0.21%	0%	100%

Producción de Energía (MWH) * Año 2021



El detalle de la producción por centrales es el siguiente:

CENTRAL	AÑO 2021	
	EJECUTADO	PROYECTADO
CH Llusita	4,851	5,229
CH Quicapata	3,097	3,884
CH San Francisco	3,022	4,951
Ch Acobambilla	0	0
CH Chamisería	1,010	982
CH Concepción	665	665
CH Huarisca	9,188	9,611
CH Ingenio	7,640	8,142
CH Machu	5,479	5,831
CH San Balvín	940	1,118
Ch Chalhuamayo	35,659	35,648
CH Chanchamayo	1,255	1,146
CH Pichanaki	5,011	6,020
CH Pozuzo	0	0
CH Acobamba	378	485
CH Paccha	561	643
TOTAL CENTRALES HIDROELÉCTRICAS	78,756	84,355
Codo Pozuzo (CAT)	61	257
Poxuxo (Volvo)	39	230
Puerto Inca (Detroit)	21	237
Iscozacín (Cummins)	25	231
Emergenciaas (CATC27)	20	0
TOTAL GRUPOS TÉRMICOS	166	955
TOTAL FOTOVOLTAICO	0	0
TOTAL EMPRESA	78,923	85,310

Programa FISE

El Fondo de Inclusión Social Energético (FISE), fue creado por el Gobierno Peruano en abril del año 2012 con la Ley N°29852. El propósito es llevar energía menos contaminante a las poblaciones más vulnerables en todo el país. Uno de los fines con los cuales se viene ejecutando este proyecto, es la promoción al acceso del GLP (Gas Licuado de Petróleo) en los sectores vulnerables urbanos y rurales mediante una compensación económica.

RESPECTO A LOS USUARIOS DEL PROGRAMA DE PROMOCIÓN PARA EL ACCESO AL GLP – VALE DE DESCUENTO

La compensación se lleva a cabo a través de la entrega mensual del Vale de descuento FISE a los ciudadanos en los sectores vulnerables urbanos y rurales. Este cupón de descuento sirve para la compra de un balón de Gas GLP de hasta 10 Kg con un descuento del valor de S/ 20 soles en todas las regiones dentro de la zona de concesión, con la excepción de la provincia de La Convención del departamento del Cusco, que se otorga un Vale de descuento FISE de S/ 32 soles.

Durante el periodo 2021, el Programa FISE logró incluir en el padrón de beneficiarios a 18,555 beneficiarios, el cual representa un incremento del 12.38% en la captación de beneficiarios en el Padrón, la cantidad por Unidad de Negocio y sector se muestran en la siguiente tabla:

CANTIDAD EMPADRONAMIENTOS 2021

UUNN	RURAL	URBANO	TOTAL
AYACUCHO	3435	205	3640
HUANCAVELICA	2112	189	2301
HUANCAYO	2031	220	2251
HUÁNUCO	2235	227	2462
PASCO	1277	90	1367
SELVA CENTRAL	860	234	1094
TARMA	1774	373	2147
TINGO MARIA	1162	43	1205
VALLE MANTARO	1968	120	2088
TOTAL	16854	1701	18555

Como medida para garantizar la canjeabilidad de los vales FISE, se logró concretar la renovación de convenios con 856 Agentes Autorizados GLP, con 674 teléfonos móviles afiliados, que les permiten dar cobertura y atender a los beneficiarios del Programa FISE.

La tasa de canje durante el periodo 2021 fue de 82.46 %; a continuación, se muestra los indicadores de gestión según el cuadro:

ÍTEM	ACTIVIDADES	A DICIEMBRE 2021
a	Residenciales Facturados	668,577
b	Potenciales Beneficiarios	454,782
c	Verificaciones en Campo	352,694
d	Potencial Benef Sin Cocina	533
e	Beneficiarios del FISE en el Padrón (Histórico)	356,550
f	Vales FISE Entregados (acumulado)	16,263,054
g	Vales FISE Canjeados (Acumulado)	12,991,751
h	Convenio con Agentes GLP	856
i	Cantidad de agentes GLP	479

META	350,111
INCREMENTO BENEFICIARIOS FISE VS META	-6,439
AVANCE (%)	101.84%



Al concluir el año 2021, contamos con un total de 356,550 beneficiarios FISE en el Padrón, se generaron 16,263,054 vales de descuento canjeando 12,991,751 vales de descuento.

Adicionalmente, como medida preventiva por la emergencia sanitaria y aliviar la carga de entrega física, implementamos la plataforma de SMS para enviar el código de vale FISE por mensaje de texto a los beneficiarios.

Asimismo, a través de los canales de atención al cliente se atendió 11,093 solicitudes y 8 345 consultas FISE durante el año 2021, conforme al siguiente detalle:

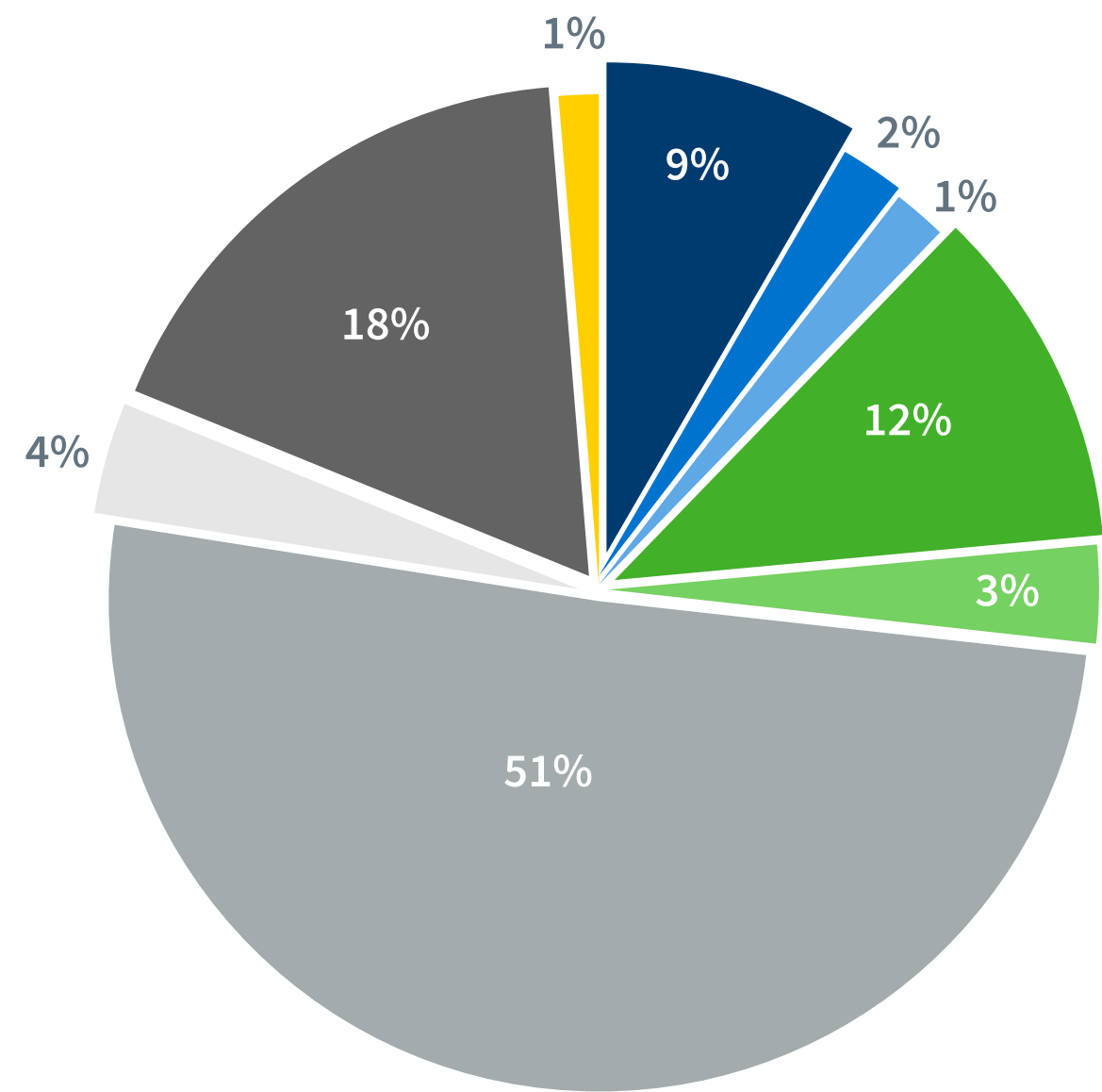
ÍTEM	UJNN	CONSULTA	SOLICITUDES
1	AYACUCHO	988	1526
2	HUANCAVELICA	429	638
3	HUANCAYO	776	492
4	HUÁNUCO	677	2062
5	PASCO	550	1553
6	SELVA CENTRAL	361	685
7	TARMA	2,388	2060
8	TINGO MARIA	1,270	634
9	VALLE MANTARO	479	1443
TOTAL	8,945	350,111	11,093

Programa de frontera energética – Sistemas fotovoltaicos

Mediante Decreto Legislativo N° 1002 se aprobó la Ley de Promoción de la Inversión para la Generación de Electricidad con el uso de Energía Renovables, a través del cual el Estado peruano estableció incentivos para promover la inversión en la generación de energías renovables. Asimismo, mediante Decreto Supremo N° 020-2013-EM, se promueve la inversión para el diseño, suministros de bienes y servicios, instalación, operación, mantenimiento, reposición y transferencia de sistemas fotovoltaicos con las zonas aisladas, firmándose el Contrato de Inversión con la empresa ERGON PERÚ S.A.C. para asumir con el desarrollo de estas actividades. Además, mediante el Decreto Supremo N° 036-2014-EM el Ministerio de Energía y Minas encarga a las empresas distribuidoras de concesión eléctrica, el desarrollo de las actividades de Gestión Comercial.

Habiendo concluido la etapa de Instalación de Sistemas Fotovoltaicos, dispuesto en el Contrato de Inversión. Actualmente, cumplimos con la encargatura comercial de un total de 50,140 usuarios, siendo en la Unidad de Negocio de Selva Central donde se ubica poco más de la mitad de estos usuarios.





- 1 AYACUCHO
- 2 HUANCAVELICA
- 3 HUANCAYO
- 4 HUÁNUCO
- 5 PASCO
- 6 SELVA CENTRAL
- 7 TARMA
- 8 TINGO MARIA
- 9 VALLE MANTARO

Respecto a la Atención al Cliente, en el año 2021 hemos registrado 4,076 reportes de fallas, denuncias o solicitudes varias; evidenciando el mayor acercamiento a los usuarios y cumplimiento de la encargatura comercial.

ITEM	AÑO	FALLAS	DENUNCIAS	SOLICITUDES VARIAS	SUBTOTAL
1	2017	2	0	0	2
2	2018	130	6	3	129
3	2019	949	35	53	1037
4	2020	1949	36	52	2037
5	2021	3676	44	356	4076
TOTAL		6706	121	464	7291



Electrocentro



Electrocentro



Nuestro Capital Humano



4. Nuestro Capital Humano

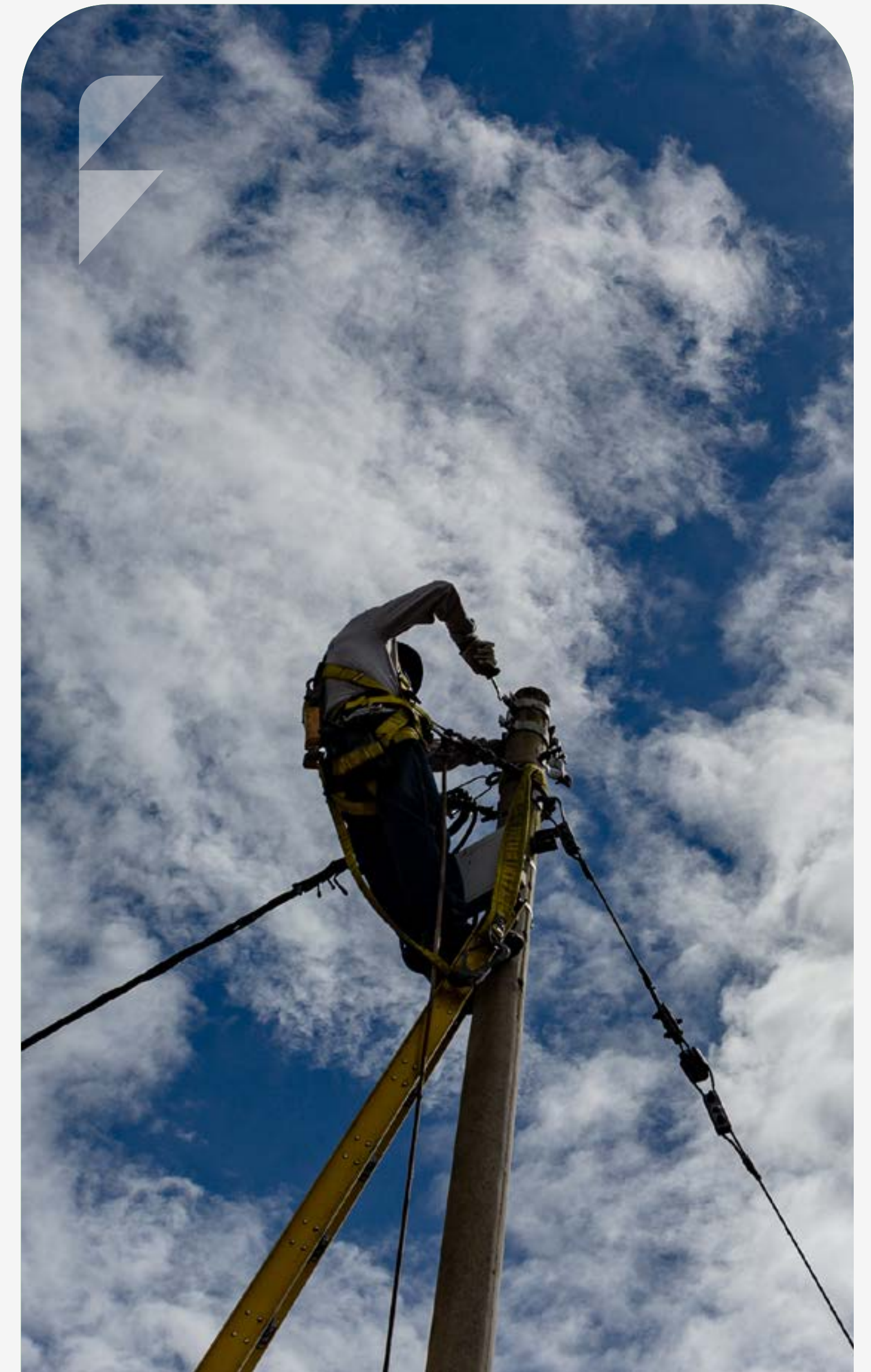
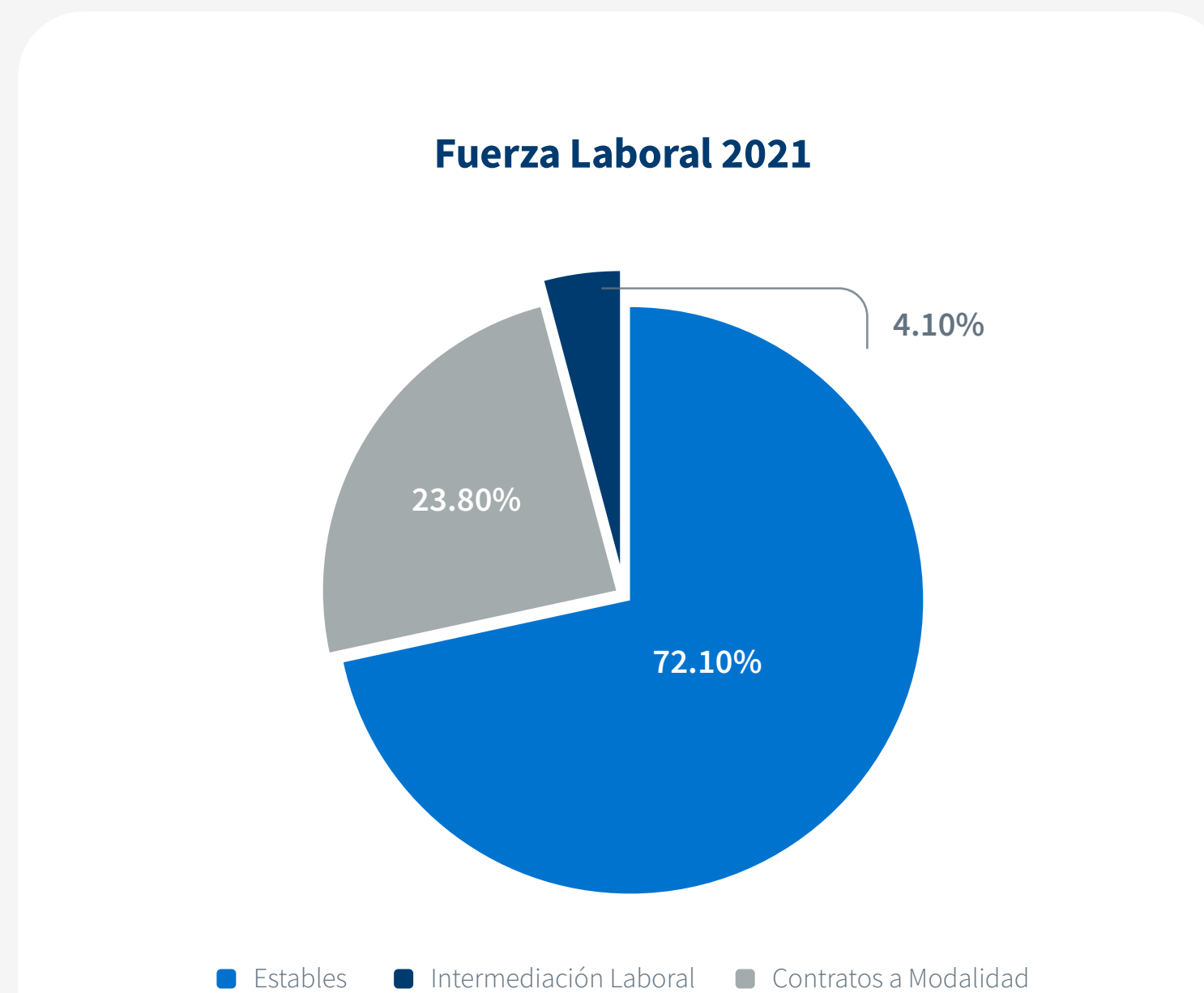
4.1. Nuestra gestión del empleo

En el año 2021, nuestra gestión de Recursos Humanos se orientó a intensificar el Programa de Capacitación y Desarrollo de Personal en forma virtual, para optimizar los niveles de competencia de los colaboradores y propiciar el desarrollo de métodos y procedimientos de trabajo para mejorar nuestro clima laboral y cumplir con nuestros objetivos empresariales.

Esta tarea permitió mantener la integración, identificación y compromiso de los colaboradores con la misión y objetivos de la empresa.

Fuerza laboral

Al término del ejercicio 2021, el personal de Electrocentro S.A. está conformado por 367 colaboradores con labores y responsabilidades de carácter permanente. La evolución del personal para los periodos 2020 y 2021 fue la siguiente: (GRI 102-8)

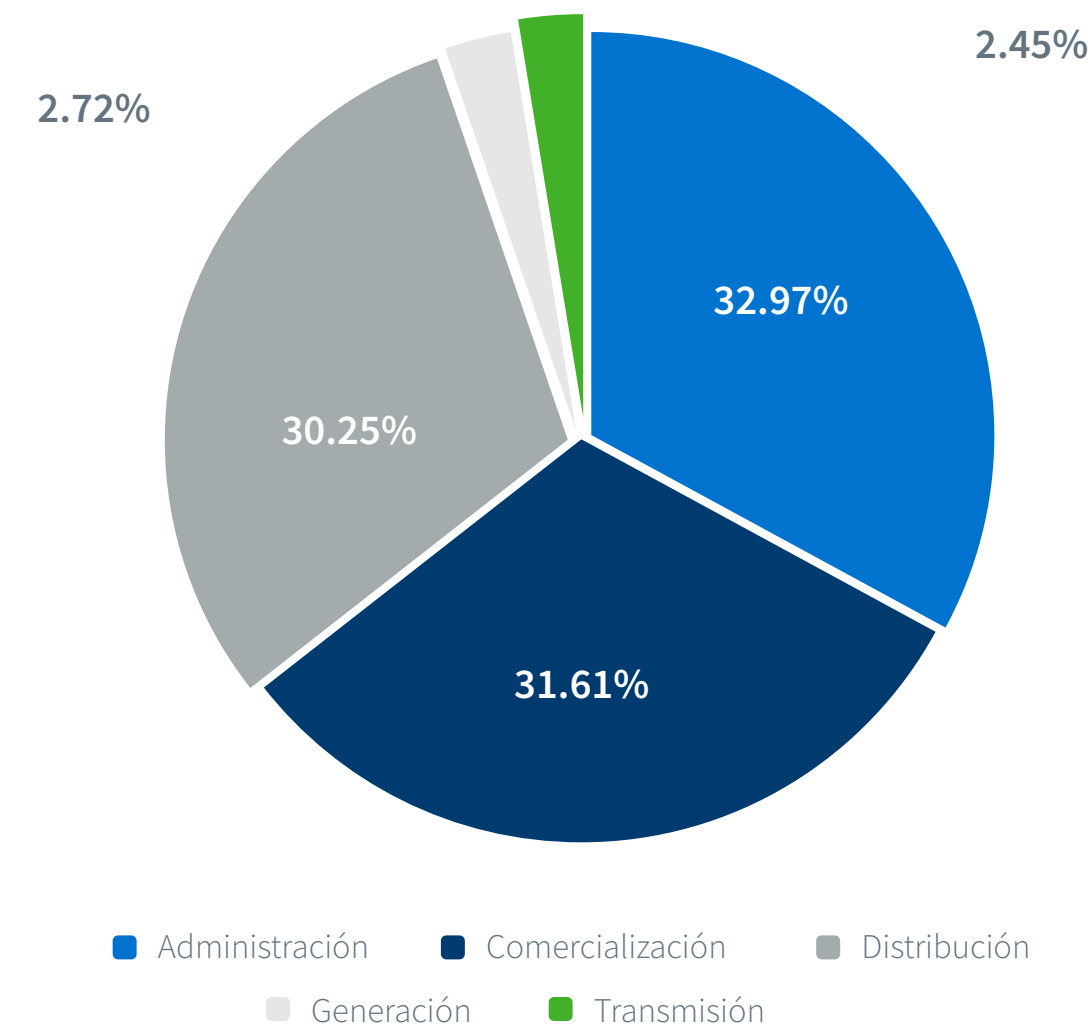




La fuerza laboral de la empresa se concentra en un 30.25 % en la distribución de energía; el 31.61 % a la comercialización; un 32.97 % en actividades relacionadas en labores administrativas; un 2.72 % en labores de generación y un 2.45 % en labores de Transmisión.

El detalle y conformación se muestra en el siguiente cuadro:

Fuerza Laboral por Actividades 2021



Por Actividad	2020	2021	Partic.%
Administración	208	121	32.97%
Comercialización	131	116	31.61%
Distribución	129	111	30.25%
Generación	12	10	2.72%
Transmisión	11	9	2.45%
Total	491	367	100.0%

Servicio médico

Desarrollamos diversos programas de salud, asistencia médico familiar y de psicología en beneficio de los colaboradores de la empresa y sus familiares directos, utilizando los diversos medios virtuales (videoconferencias, streaming y chats colaborativos) siendo los siguientes:

Talleres virtuales de técnicas de manejo de estrés, tensión y relajación dirigido a todos los trabajadores de la empresa, con el fin de ayudar a superar problemas generados por el aislamiento y COVID.

Cuidando mi salud mental a través de los talleres grupales virtuales.

- ▲ Talleres psicológicos virtuales llamados Campaña de Sensibilización – Contagios COVID, actividad muy importante para prevenir y aprender a manejar el estrés y ansiedad:
- ▲ “Gestionando Mi Relajación”.
- ▲ “Yoga – Principiantes”.
- ▲ “Gestionando Mis Pausas Activas”.
- ▲ “Auto masajes Para Disminución De Estrés”.
- ▲ “Rompiendo Esquemas”.

- ▲ Desarrollo de Charla Motivacional “Crecer desde la adversidad” y Concurso Virtual de Mensajes por Día de la Amistad: por Gerencias y UU.NN.
- ▲ Charla motivacional virtual: “Maravillosamente Imperfectas”.
- ▲ Taller motivacional “Somos Energía y Acción”. Reconocimiento especial a los trabajadores de Unidades de Negocio y Gerencias participantes en el gran concurso de Mensajes de Amistad y Esperanza 2021. Juegos virtuales de entretenimiento corporativo y sorteo de presentes por el Día del Padre.
- ▲ Concierto musical por aniversario de la empresa.

- ▲ Video juego corporativo por Día del Electricista y premios a los ganadores, en forma corporativa.
Jornada de la Integridad DISTRILUZ.
- ▲ Show navideño virtual para los hijos menores de 12 años, de los trabajadores de ELECTROCENTRO, quienes participan en juegos lúdicos, baile interactuando entre los niños agasajados.
- ▲ Teletaller: “ALIMENTACIÓN y NUTRICIÓN EN TIEMPOS DE PANDEMIA”, por Nutricionista de EsSalud.
- ▲ Saludos virtuales por cumpleaños del personal, cartas de felicitación y entrega de presentes por nacimiento de hijos.

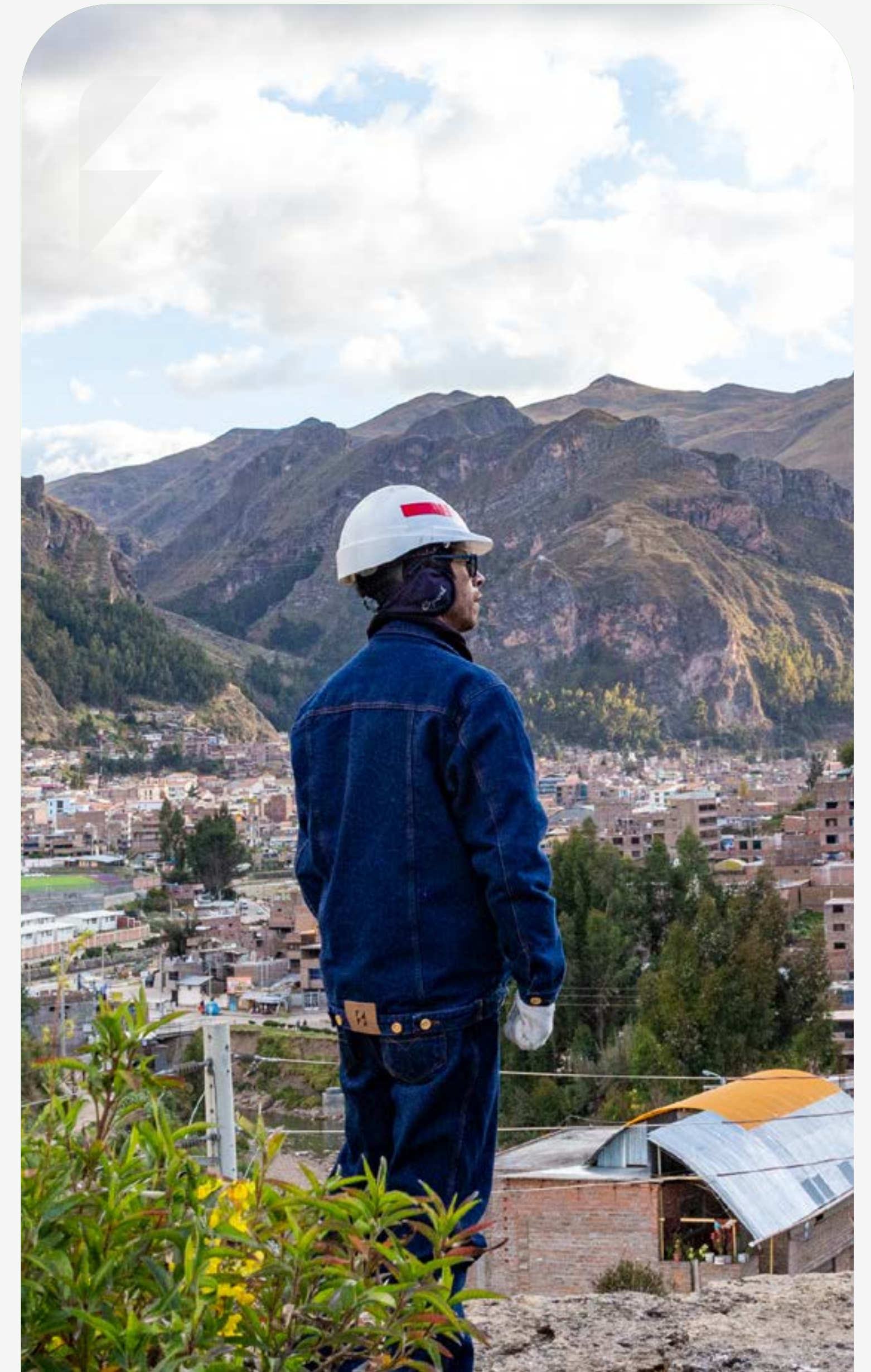


- ▲ Comunicaciones telefónicas y/o virtuales de seguimiento al estado emocional de los trabajadores y familiares.
- ▲ Suscripción de convenios crédito PAMF con las Clínicas Rebagliati y Clínica Miranda Medicina y Cirugía de Avanzada.
- ▲ Exámenes médicos ocupacionales de ingreso y retiro del personal y, por rotación, de acuerdo a la Ley N° 29783, Ley 30222, RM 312-2011, RM 111-2013 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, modificatorias y reglamentaciones.
- ▲ Comunicaciones virtuales sobre la necesidad e importancia de las vacunas contra el COVID-19, como medios de protección de la salud.

Recursos Humanos

- ▲ Culminamos el proyecto corporativo de Optimización de la Base de Datos Optimus NGC, permitiendo migrar gran volumen de data histórica de la base de datos de producción del sistema comercial a una base de datos histórica del sistema comercial Optimus NGC, optimizar script y realizar una política de la base de datos del Optimus NGC.
- ▲ Implementamos cambios en plataforma de impresión en el sistema Comercial utilizando tecnología ltextsharp lo que permitirá que la contratista de impresión mejore los tiempos de generación de datos e impresión de recibos.

- ▲ Implementamos nuevo módulo de factibilidades que reemplaza al módulo en funcionamiento y que contiene todas las características del servicio definidas corporativamente.
- ▲ Efectuamos la integración de Google maps para Smallworld Electric office.
- ▲ Ejecutamos la actualización y mejoras en la generación de mapas temáticos.
- ▲ Implementamos la versión web de Electric Office para mejorar la accesibilidad a este sistema.
- ▲ Generamos en detalle los reportes para el GSA para la generación de data base y validaciones que se están empleando para el saneamiento y pruebas con la data en la integración GIS – SAP.
- ▲ Implementación de productos de AutoCAD y BIM, permitiendo la mejora en la productividad de las Áreas Técnicas, Comerciales y de proyectos.



Infraestructura tecnológica

- ▲ Implementamos equipos servidores y de almacenamiento, con lo cual se podrá atender los requerimientos de almacenamiento y procesamiento de aplicaciones de la empresa, mejorando el sistema de backups para los sistemas empresariales regionales.
- ▲ Implementamos videocámaras con tecnología actual para las oficinas de Almacén en Huancayo y Concepción.
- ▲ Implementamos 332 equipos celulares y 31 módem de internet para personal de la empresa.
- ▲ Efectuamos activación de 1 276 simcards como parte del servicio de datos móviles para telemetría y telecontrol (M2M) para las áreas comercial y técnica.
- ▲ Migramos el nuevo espacio Corporativo de FONAFE de la plataforma Office 365 de 180 de nuestros usuarios en operación.
- ▲ Ejecutamos capacitaciones de la plataforma Office 365 al personal de la empresa con el fin de explotar las ventajas de la plataforma.
- ▲ Ejecutamos el concurso corporativo de adquisición de equipo de seguridad perimetral de nueva generación y licencias EDR (End Point and Response).



Comunicaciones

- ▲ Desplegamos los servicios del sistema de comunicación integral del nuevo contrato, incrementándose 30 enlaces para las subestaciones y centrales hidroeléctricas, que brindarán información en tiempo real al sistema SCADA de los elementos y equipos de control de estas SEPs y CHs.
- ▲ Implementamos el enlace de fibra oscura a la SEP Jauja y Oficina Jauja, lo cual permite una comunicación de red más óptima y rápida para los aplicativos empresariales como la información que se recopila para el sistema SCADA. Con esta implementación todas las oficinas de Valle Mantaro y Huancayo se encuentran en una misma red de fibra óptica.



4.2. Capacitación

En el 2021, nos hemos visto en la necesidad de cambiar la modalidad de la ejecución y desarrollo del dictado de las capacitaciones debido a la Emergencia Sanitaria, el mismo que ha cambiado todos nuestros hábitos y nuestras formas de trabajo a los que estábamos habituados. Tarea que, en muchas oportunidades, nos ha ocasionado reprocesos en el desarrollo normal de las capacitaciones, esto debido a que el personal tenía que ingresar a las aulas virtuales. Muchas veces se caía el sistema o no contaban con una banda amplia para el ingreso; siendo superado por cada uno de los participantes en cada uno de los cursos que se fueron dictando para los diferentes grupos ocupacionales (directivos, profesionales, técnicos y de apoyo), siendo estos, en muchos casos, dictados en forma multidisciplinaria, sobre todo los cursos del programa 1, 2, 3 y 4, a los que se le ha dado bastante énfasis debido a que la empresa ha visto la necesidad de atender y poner en práctica la Ley Anticorrupción y la aplicación del Nuevo Código de Ética y Conducta y el Reglamento Interno de Trabajo, que va directamente vinculado a la Integridad, Desarrollo de buenas prácticas y el Buen Gobierno Corporativo, en el cual la empresa se encuentra inmersa.

Asimismo, hemos desarrollado el Plan de Capacitaciones del periodo 2021-2022, el mismo que se ha dividido en programas, siendo los siguientes: Programa 1, 2, 3 y 4, Liderazgo e innovación Competencias y Habilidades Blandas – Gestión de Atención de Clientes – Integridad y Gestión de Riesgos; Programa 5 Experto Distriluz; y programa 6 de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente. En el periodo 2021, también se ha puesto bastante énfasis en el desarrollo de las Charlas Vinculadas al COVID-19, desarrollados especialmente por personal interno como el médico ocupacional, la psicóloga, enfermera, y otros profesionales, a fin de que todos los trabajadores se mantengan vigilantes, cuidadosos y en constante prevención respecto a la pandemia.

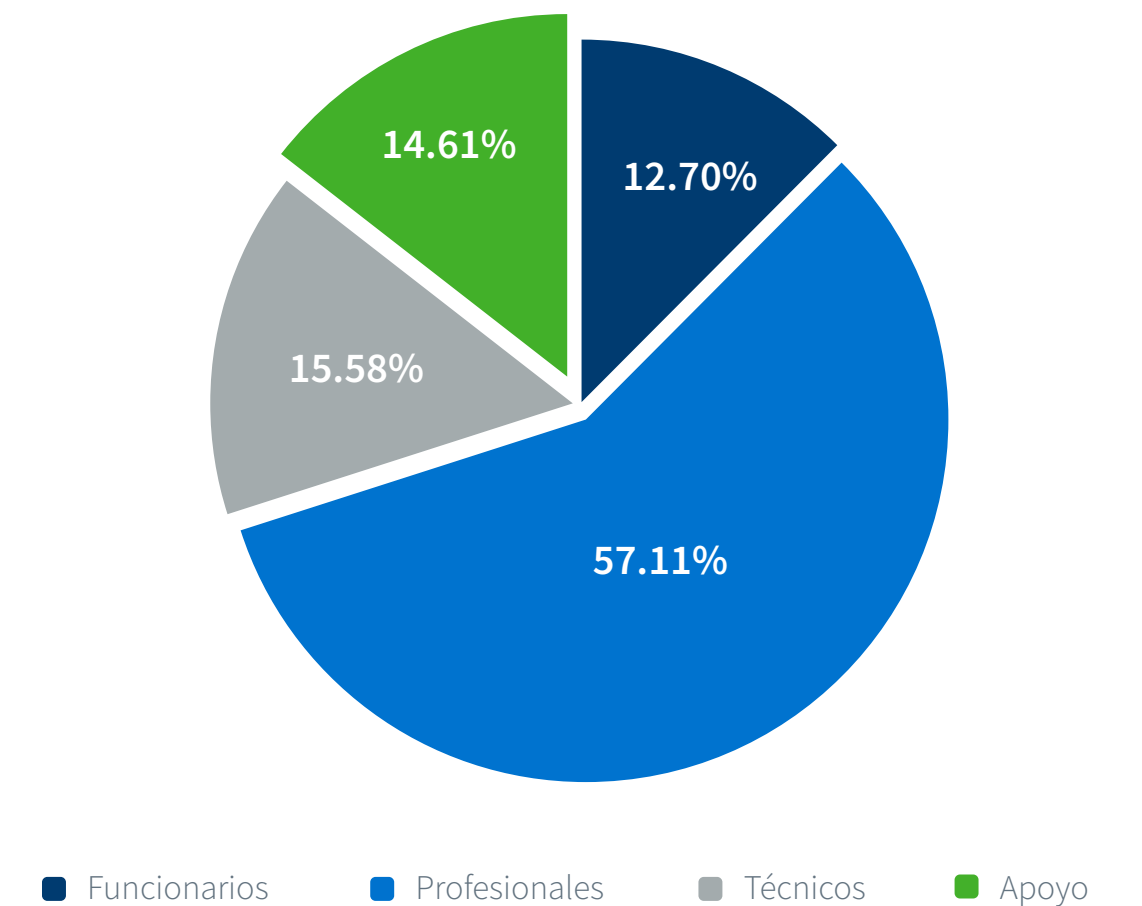
La Gestión de Capacitación y Desarrollo del personal es una de las más importantes preocupaciones de la alta dirección y la Jefatura Corporativa de Gestión de Personas, que en coordinación con la Gerencia de Administración y Finanzas y la Unidad de Recursos Humanos, brinda el desarrollo de las capacitaciones con el objetivo principal de fortalecer la gestión del talento humano por ser el Activo más valioso de nuestra organización, y que mediante ello se logrará dotar de los instrumentos y conocimientos necesarios para el logro de las metas y objetivos empresariales.

El personal en pleno recibió un total de 25 475 horas de capacitación, distribuidas de la siguiente manera, con un índice per cápita de capacitación de 69.41 horas/trabajador:

Horas/hombre capacitación 2021

Grupo ocupacional	Horas hombre	Particip. %
Funcionarios	3236	12.70%
Profesionales	14549	57.11%
Técnicos	3969	15.58%
Apoyo	3721	14.61%
Total	25.475	100.00%

Capacitación por Grupos Ocupacionales





4.3. Seguridad y Salud en el Trabajo

Somos una empresa certificada en OHSAS 18001:2007, contamos con el Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a la normatividad vigente priorizando la prevención como principio fundamental de todas nuestras actividades; aplicando estrategias de gestión que conlleven a tener un ambiente de trabajo seguro y saludable en las labores operativas y administrativas a nivel de todos nuestros colaboradores y contratistas con el propósito de fomentar una cultura preventiva y participación activa durante su desarrollo.

Durante este periodo llevamos actividades de control y seguimiento como las reuniones e inspecciones periódicas del Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo en todas las unidades de negocio. Asimismo, llevamos a cabo una revisión de los Planes de Contingencia de cada de las unidades de negocio.

Indicadores de gestión de seguridad

En el siguiente cuadro, se detalla el resumen de los indicadores de gestión de seguridad obtenidos el año 2021, los cuales fueron:

DESCRIPCIÓN	INDICADOR ANUAL	UNIDAD
LEVES	0	UNIDAD
INCAPACITANTES	5	UNIDAD
MORTALES	0	UNIDAD
FRECUENCIA	1.38	Nº ACCIDENTES POR CADA MILLÓN DE HORAS-HOMBRE TRABAJADAS
SEVERIDAD	11.08	Nº ACCIDENTES POR CADA MILLÓN DE HORAS-HOMBRE TRABAJADAS
ACCESIBILIDAD	0.02	UNIDAD
TRABAJADORES	2,129	TRABAJADORES
HORAS HOMBRE	3,610,383	HH ACUMULADAS DURANTE EL AÑO 2021

Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-COV-2

Establecimos lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-COV-2, en base al marco normativo instituido por el MINSA, es decir, la R.M. N° 972-2020-MINSA, a fin de cumplir las acciones para la vigilancia, prevención, detección temprana y respuesta, para enfrentar el riesgo de propagación e impacto sanitario a causa del COVID-19.

Cabe mencionar que los “LINEAMIENTOS PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES CON RIESGO DE EXPOSICIÓN A SARS-COV-2 (PL23-78)” elaborado por nuestra empresa y adecuado a la R.M. N° 972-2020-MINSA, fue presentado a través del correo electrónico al MINSA, el 07/01/2021.



Electrocentro

Nuestro Compromiso con la Comunidad



5. Nuestro Compromiso con la Comunidad

5.1. Nuestro enfoque de responsabilidad Social

Responsabilidad social

Mediante nuestro Plan de Responsabilidad Social 2022 y las acciones desplegadas en el ámbito empresarial, logramos ejecutar varias actividades que nos permitieron mejorar el relacionamiento con nuestros stakeholders.

A continuación, detallamos:

- Concretamos las alianzas estratégicas con los gobiernos regionales, locales, direcciones regionales de salud del MINSA y hospitales de Essalud para las instalaciones de sub estaciones nuevas para el funcionamiento de las plantas de oxígenos, como en el hospital Domingo Olavegoya de Jauja, el Centro de Salud Carlos Showing Ferrari y el hospital de Essalud de Pasco.
- En Huánuco, gracias a las coordinaciones y reuniones a través de una mesa de trabajo por parte de los funcionarios de nuestra empresa logramos aprobar la primera ordenanza regional que declara de necesidad pública: la prevención y reducción de riesgo eléctrico (Distancias Mínimas de Seguridad Eléctrica).



- Por octavo año consecutivo ejecutamos el programa “Adopta un Árbol”, con 15 mil plantaciones en todo el ámbito empresarial, la asesoría técnica fue a cero costos por la alianza estratégica realizada con SERFOR y las direcciones regionales de agricultura, con quienes se coordina la identificación de la zona y las capacitaciones a los pobladores beneficiarios. Los tipos de plantones son pinos, quinales, eucalipto, tornillo, entre otras especies andinas y nativas. En diferentes zonas como en Panti, Cedruyo, Andaychagua, Tingo Paccha Oroya), Jajapaqui, Pilcollama, Chanchamayo, Marco y demás lugares, los pobladores se comprometieron a proteger los árboles y de esta forma contribuir con el medio ambiente.
- En Huánuco, Pasco y Huancayo pusimos en marcha el relacionamiento activo con los representantes de las juntas vecinales, mediante capacitaciones dirigidas por los colaboradores de Electrocentro, en temas referentes al alumbrado público y la seguridad eléctrica.



- Los gestores del Programa País de Huancavelica, Huánuco y Pasco, que están en diferentes Tambos ubicados en zonas rurales de las regiones en mención, fueron capacitados en temas del sector eléctrico, información que fue compartida para que tenga réplica en las comunidades.
- Capacitamos a más de 150 personas, mediante una plataforma virtual para los docentes y estudiantes de secundaria de la institución educativa industrial INEI N° 3 “Antenor Rizo Patrón Lequerica”, en temas de seguridad eléctrica, ahorro de energía, atención al cliente y lectura del recibo de energía eléctrica.
- En Ayacucho, fortalecimos el relacionamiento con los alcaldes del VRAEM con reuniones y charlas virtuales de información de los avances de los proyectos y cambio de luminarias que se vienen realizando en estas zonas, generando la comunicación directa para trabajar en sinergia en temas del sector eléctrico.



- En Huánuco realizamos una charla presencial con las autoridades y dirigentes vecinales de Huánuco, con quienes se acordó articular sinergias en favor del mejoramiento y cuidado del alumbrado público. A esta reunión asistieron el alcalde, la subprefecta, funcionarios y dirigentes vecinales. El dirigente vecinal, Pedro Torres Mayta, felicitó por la exposición y el relacionamiento cordial de los directivos de Electrocentro.
- Fortalecimos las labores interinstitucionales entre el Ministerio de Energía y Minas, OSINERGMIN, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, autoridades locales como prefectos, subprefectos, alcaldes distritales y provinciales; a través del FISE (Fondo de Inclusión Social Energético) que es administrado por Electrocentro, cumpliéndose las metas sociales de entrega del bono de 18 soles a los beneficiarios.



- El cambio de luminarias convencionales a luminarias LED para el alumbrado público tuvo un gran impacto mediante las inauguraciones, en coordinación con las autoridades, organizaciones y población.
- Mediante un acta de acuerdos formalizamos la alianza estratégica con la Dirección Regional de Educación Ayacucho, para capacitar a los docentes como parte del programa Aprendiendo con Energía; además, entregamos 15 mil agendas escolares con contenidos del sector eléctrico dirigido a estudiantes. Cabe destacar que la primera capacitación se realizó con más de 200 docentes de Huamanga y Cangallo, quienes replicarán esta información a los estudiantes.



Capacitamos a nuestros colaboradores y funcionarios de Electrocentro sobre temas de: Los Nuevos Retos de la Responsabilidad Social y Sistema de Alerta Temprana ante posibles Conflictos Sociales, a través de reuniones virtuales, logrando capacitar a 125 trabajadores de las Unidades Empresariales de Huancayo, Huánuco, Valle del Mantaro, Ayacucho, Huánuco, Tarma, Pasco, Selva Central, Huancavelica, los cuales fueron dictados por el equipo corporativo de Responsabilidad Social de FONAFE y se les entregó certificados.

Realizamos con éxito el I Congreso Nacional de Seguridad en las Instalaciones Eléctricas de Media y Baja Tensión. Tuvo por objetivo fomentar una cultura de prevención con protocolos y servicios de calidad, el evento fue dirigido a profesionales del sector energético, estudiantes de universidades, Institutos Tecnológicos, autoridades, municipios, organismos gubernamentales y público en general. Se logró tener la participación de 1 200 asistentes durante los 3 días del evento, siendo los expositores especialistas del MINEM, OSINERGMIN, entre otras organizaciones.

Capacitaciones virtuales y de manera presencial a nuestros grupos de interés como juntas vecinales, autoridades, municipalidades, bomberos, clientes comunes, clientes mayores y medios de comunicación, en temas de prevención de riesgo eléctrico en los hogares y vías públicas, así como el uso adecuado del servicio eléctrico y la correcta lectura de los conceptos en recibos de luz, con la finalidad de evitar el desconocimiento y potenciales reclamos de la sociedad civil y nuestros clientes.

Por octavo año consecutivo gestionamos con la Dirección Regional de Educación Junín para la realización del VIII Concurso de Dibujo y Pintura para los Centros Educativos de Básica Especial, en dos categorías. En ambas se premiaron, hasta el cuarto lugar, con tablets, radios, canastas navideñas y kits de dibujo y pintura. Participaron más de 90 menores de edad.

Procedimos con la conformación del comité de voluntariado con los colaboradores de la empresa, quienes a partir del 2022 emprenderán acciones sociales.



Realizamos la búsqueda de sinergias para promover alianzas estratégicas de cooperación interinstitucional con entidades públicas, privadas, ONG y otros. Logrando ejecutar los convenios firmados con las Municipalidades Provinciales de Huancayo, El Tambo, Chilca, Concepción, Jauja, entre otras, en temas relacionados a cuidar y mejorar el parque de alumbrado público con tecnología LED, la cual contribuye con el cuidado del medioambiente, así como con la seguridad ciudadana.

Por cuarto año consecutivo implementamos el programa “En Equipo Todos Creamos”, con el albergue Puericultorio “Juan Andrés Vivanco Amorín”, entregándoles un centro de cómputo con cuatro computadoras, una impresora, los muebles, los materiales de instalación y la mano de obra, para que su uso permita mejorar el aprendizaje con la tecnología.

Elaboramos y publicamos el Reporte de Sostenibilidad con el involucramiento de los grupos de interés, además se publicó en la página web de la empresa.





Electrocentro

Nuestro Compromiso Medioambiental

6. Nuestro Compromiso Medioambiental

Medio ambiente

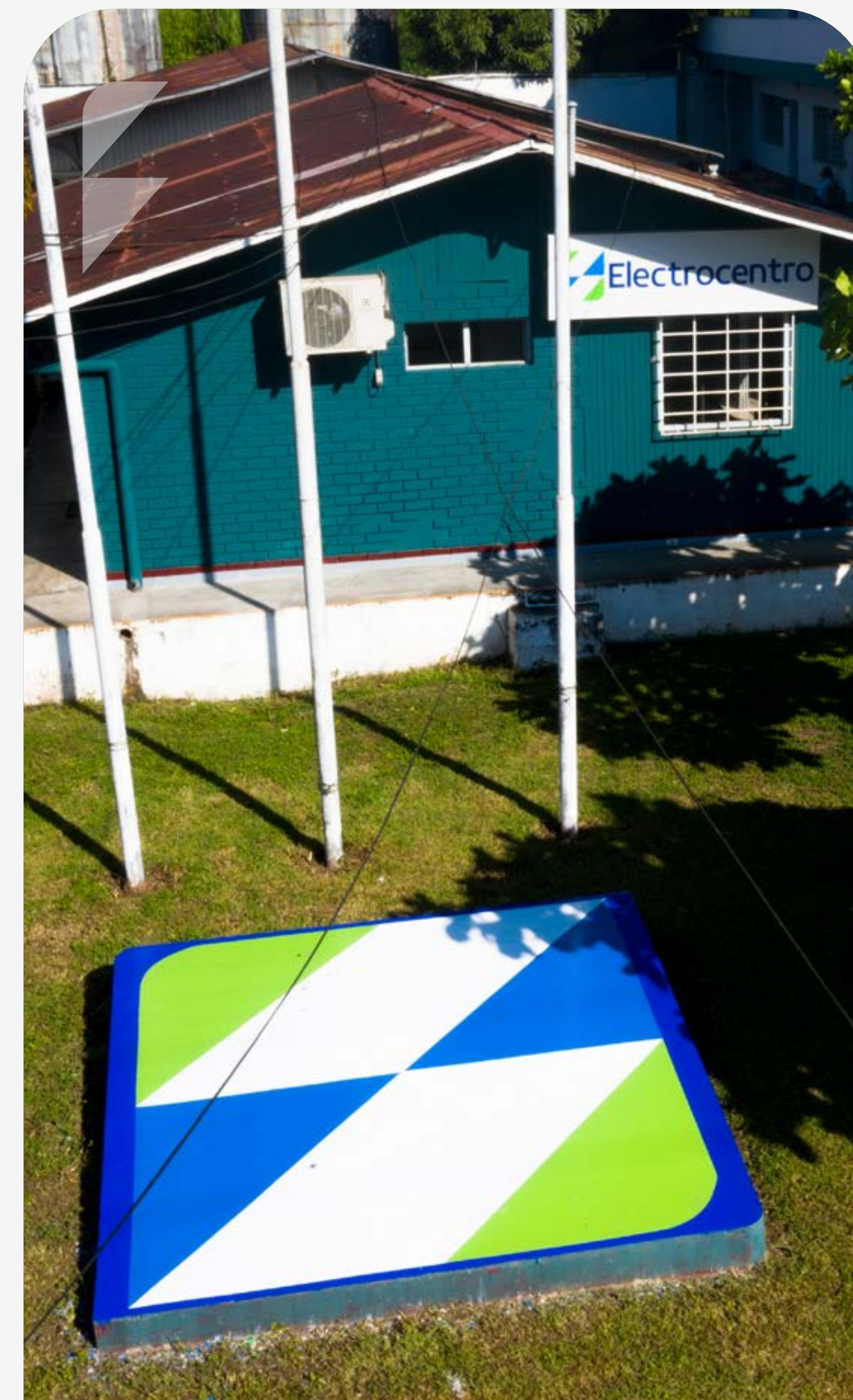
Como empresa certificada en ISO 14001:2015, establecimos medidas de manejo ambiental que permitan optimizar la gestión de manera responsable y sostenible con el medio ambiente, reduciendo los eventuales impactos potenciales y paralelamente cumpliendo con el marco legal nacional vigente, que incluyen los lineamientos establecidos en la Ley General del Ambiente, Ley N° 28611 y Reglamento para la Protección Ambiental en las Actividades Eléctricas, D.S. N° 014-2019-EM. Los logros obtenidos debido al mejoramiento continuo para seguir optimizando la gestión ambiental fueron los siguientes:





DESCRIPCIÓN	INDICADOR ANUAL	UNIDAD
Actividad 1: Actividades de control y seguimiento	Reuniones del CSST Inspección de SSTMA por parte de CSST a todas la UUNN/SEM Entrega de informe de Gestión Anual del Comité de Seguridad Reunión SSTMA con Contratistas	100%
Actividad 2: Medidas preventivas y correctivas	Revisión de Matrices Ambientales, Matriz Legal, Planes Ambientales de Electrocentro S.A., verificación a contratistas Reporte e investigación de emergencias ambientales (cuando ocurra)	100%
Actividad 3: Plan de inspecciones	Inspección de Cmapo Inspección CH y SEP Oficinas Almacén Extintores Inspección grúa/montacarga Vehículos	100%

DESCRIPCIÓN	INDICADOR ANUAL	UNIDAD
Actividad 4: Plan de capacitaciones	Inspecciones internas y supervisión de actividades eléctricas a contratistas Fiscalización realizada por la OEFA Control de sustancias peligrosas Supervisor de Seguridad, Salud y Medio ambiente	100%
Actividad 5: Realizar el monitoreo de calidad de agua I, II, III y IV Trimestre (Los monitoreos se realizan de forma mensual a las 14 CH)	Monitoreo de agua Radiaciones no ionizadas Monitoreo de aire Monitoreo ruido	100%
Actividad 6: Auditoría seguimiento ISO 14001:2015	Verificar y actualizar el proceso P24 correspondiente a medio ambiente Nota: Se pasó la auditoría de seguimiento del ISO 14001:2015 correspondiente al proceso P24 de medio ambiente con la empresa SGS, no se tuvo ninguna no conformidad.	100%
Actividad 7: Cumplimiento del D.S N°014-2019-EM	Elaboración del Plan Ambiental Detallado para presentarlo al MINEM	100%





Electrocentro



Sobre este Reporte



7. Sobre este Reporte

La elaboración del presente Reporte de Sostenibilidad de nuestra empresa corresponde al año 2021 y se realizó empleando los Estándares GRI respetando los Lineamientos de Responsabilidad Social Corporativa del FONAFE. El presente es nuestro cuarto reporte de sostenibilidad, elaborado con referencia a los estándares GRI y considerando la Guía G4 de Declaraciones Sectoriales 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.





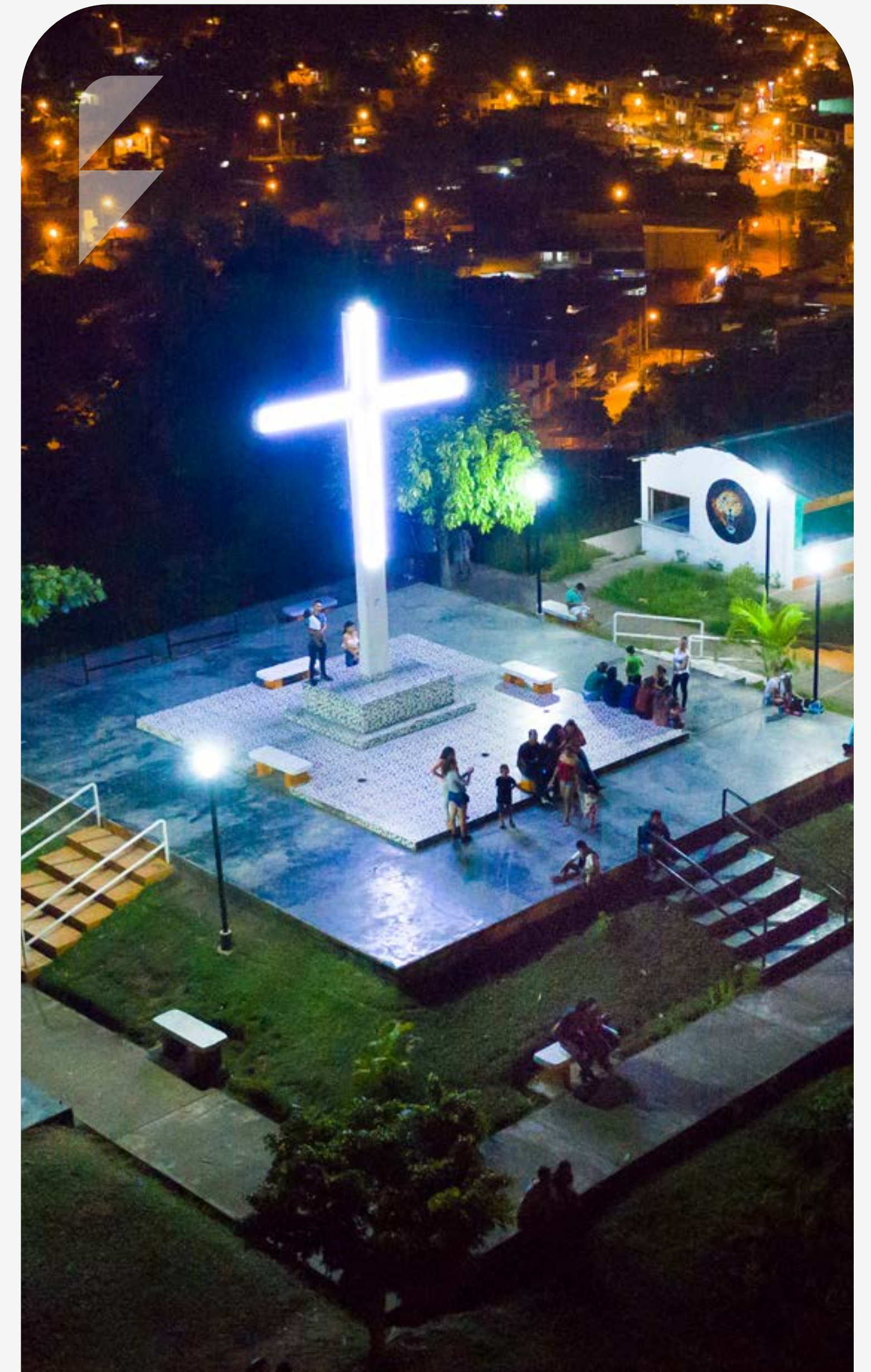
CANALES DE COMUNICACIÓN POR GRUPO DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN
ACCIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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

CANALES DE COMUNICACIÓN POR GRUPO DE INTERÉS

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> Internet Correo electrónico Publicaciones Capacitaciones Cartas
ESTADO	<ul style="list-style-type: none"> Informes de desempeño Cartas o comunicaciones escrita formal Correo electrónico Teléfono
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Notas de prensa
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> Comunicados oficiales Cartas o comunicación escrita formal Publicaciones y folletería Avisos radiales Prensa escrita Visitas/presencial

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.



7.2. Nuestro proceso de Materialidad



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.

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 jefaturas clave de la empresa.

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

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 (focus groups y encuestas 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.

VALIDACIÓN

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



Electrocentro