

# Reporte de Sostenibilidad



Enosa

2021

Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electronoroeste  
Sociedad Anónima. Su denominación comercial es Enosa.

## **DIRECCIÓN**

### **PIURA**

Calle Callao N.º 875.

(073) 284030.

### **LIMA**

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

211-5500 anexo 51121.



## Contenido

1.	Sobre Enosa.....	5
1.1.	Identificación de la empresa .....	5
1.2.	¿Dónde nos ubicamos? .....	5
1.3.	Nuestro negocio (Descripción de la cadena de valor).....	6
1.4.	Buen Gobierno Corporativo .....	6
1.5.	Principios y Valores Corporativos.....	10
1.6.	Ética Corporativa .....	12
1.7.	Sistema Integrado de Gestión .....	12
1.8.	Sistema de Control Interno .....	13
1.9.	Tecnología de la Información y Comunicaciones .....	15
1.10.	Nuestra Gestión de Riesgos .....	16
2.	Nuestro equipo.....	18
2.1.	Nuestra fuerza laboral.....	18
2.2.	Formación y capacitación.....	19
2.3.	Clima laboral.....	21
2.4.	Bienestar .....	22
2.5.	Salud y Seguridad en el Trabajo .....	23
3.	Nuestros resultados .....	26
3.1.	Gestión Operativa y Comercial.....	26
3.2.	Servicio comercial .....	29
3.3.	Calidad del servicio.....	30
3.4.	Cumplimiento ambiental.....	33
4.	Nuestro compromiso con la comunidad .....	35
4.1.	Actividades de Responsabilidad .....	35
5.	Sobre este reporte .....	40
5.1.	Nuestros grupos de interés .....	40
5.2.	Nuestro proceso de materialidad .....	44
5.3.	Lista de temas materiales.....	45
5.4.	Índice de contenidos GRI.....	46



**1**

# Sobre ENOSA

---

# 1. Sobre Enosa

## 1.1. Identificación de la empresa

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).

Fuimos autorizados para operar el 13 de abril de 1988; mediante la Resolución Ministerial N°082-88- EM/DGE del Ministerio de Energía y Minas. Nuestra constitución como empresa pública de derecho privado se formalizó mediante escritura pública del 2 de septiembre de 1988.

## 1.2. ¿Dónde nos ubicamos?

Tenemos un área de concesión de 667.76 km<sup>2</sup>, que abarca dos regiones del país: Piura y Tumbes. Para efectos administrativos y operativos subdividimos nuestra área de influencia técnica en seis unidades de negocio y un servicio mayor (Bajo Piura). De igual manera, prestamos servicios de distribución de energía eléctrica en zonas aledañas al área de concesión.

(GRI 102-6) (GRI 102-4)

Tumbes	31.12.2021
Clientes	57,077
Coef. Electrificación	91.55%
Área de Concesión (km <sup>2</sup> )	260.36
Redes BT (km)	798
Redes MT (km)	698
SED	844

Piura	31.12.2021
Clientes	146,948
Coef. Electrificación	95.64%
Área de Concesión (km <sup>2</sup> )	113.85
Redes BT (km)	1,674
Redes MT (km)	876
SED	1,827

Sullana	31.12.2021
Clientes	128,546
Coef. Electrificación	96.16%
Área de Concesión (km <sup>2</sup> )	132.30
Redes BT (km)	2,589
Redes MT (km)	2,660
SED	2,551

Talara	31.12.2021
Clientes	40,343
Coef. Electrificación	97.83%
Área de Concesión (km <sup>2</sup> )	33.40
Redes BT (km)	367
Redes MT (km)	257
SED	391



Alto Piura	31.12.2021
Clientes	91,569
Coef. Electrificación	98.29%
Área de Concesión (km <sup>2</sup> )	48.18
Redes BT (km)	2,660
Redes MT (km)	2,663
SED	2,023

Paíta	31.12.2021
Clientes	39,597
Coef. Electrificación	98.19%
Área de Concesión (km <sup>2</sup> )	57.16
Redes BT (km)	454
Redes MT (km)	264
SED	447

Bajo Piura	31.12.2021
Clientes	36,707
Coef. Electrificación	90.67%
Área de Concesión (km <sup>2</sup> )	22.51
Redes BT (km)	505
Redes MT (km)	254
SED	381

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



### 1.4. Buen Gobierno Corporativo

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

En ese sentido, nuestro Directorio es la máxima instancia de gobierno de la empresa, cumple con velar por el interés social de la empresa y crear valor para los accionistas y sus grupos de interés al dirigir, supervisar y controlar las actividades de la compañía conforme con las disposiciones legales del mercado en que se opera. Este está compuesto por cinco miembros, quienes fueron nombrados por la Junta General de Accionistas.

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:

- I. Comité Especial de Auditoría y Gestión de Riesgos,
- II. Comité Especial de Inversiones y Financiamiento; y,
- III. 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 2021, el directorio de Electronoroeste S.A., en el marco del Gobierno Corporativo, 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).
- Evaluación de la Situación de las Inversiones FBK.

### Directorio

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



**Arturo Leonardo  
Vásquez Cordano**  
Presidente



**Iris Marleni  
Cárdenas Pino**  
Vicepresidenta Directora



**Luis  
Barrantzuela Farfán**  
Director



**Primitivo  
Alejo Beltrán**  
Director



**Oscar Miguel  
Graham Yamauchi**  
Director



**Mario Alfredo  
Arróspide Medina**  
Director

### Gerencia General 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 forman parte 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.

### COMITÉ CORPORATIVO DE GESTIÓN



**Javier  
Muro Rosado**  
Gerente General



**Lizardo  
Ojeda López**  
Gerente Corporativo  
de Administración y Finanzas (e)



**Alfredo  
Oré Brañez**  
Gerente Corporativo Comercial (e)



**Luis Alberto  
Aguirre Pesantes**  
Gerente Corporativo Técnico



**Giancarlo  
Pérez Salinas**  
Gerente Corporativo de Asesoría  
Legal



**Roberto  
La Rosa Salas**  
Gerente Corporativo de Proyectos



**Simeón  
Peña Pajuelo**  
Gerente Corporativo de Desarrollo y  
Control de Gestión

#### PRINCIPALES EJECUTIVOS



**Osterman  
Bravo Valdivia**  
Gerente Regional



**Sandra  
Morales Baca**  
Gerente de Administración  
y Finanzas



**Mario  
Arroyo Sabogal**  
Gerente Comercial



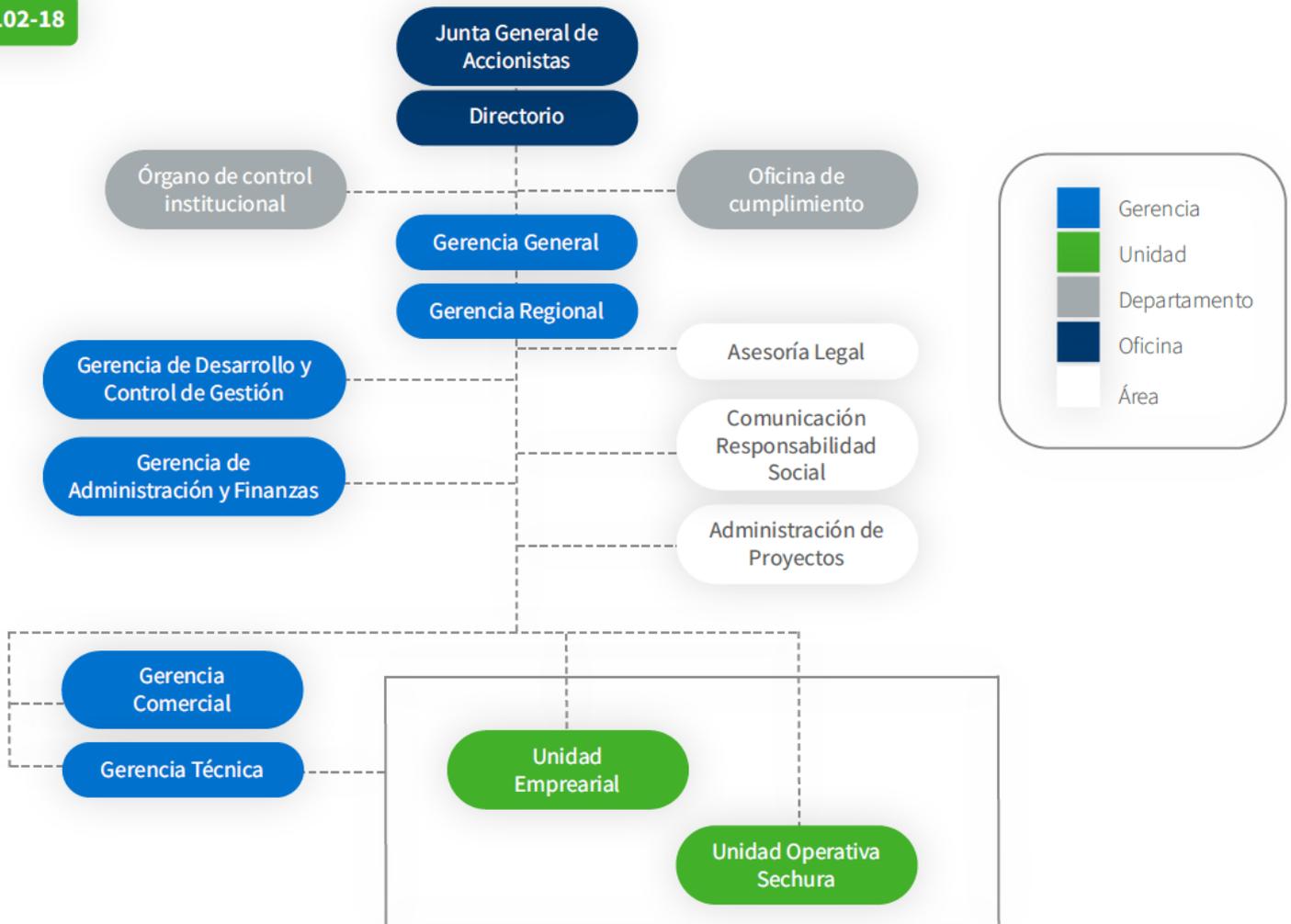
**Claudio  
Ramos**  
Gerente Técnico



**Nilton  
Olazabal Yenque**  
Gerente de Desarrollo y Control de  
Gestión

## Organización – Estructura orgánica

GRI 102-18



### Evaluación corporativa del Buen Gobierno Corporativo

Por otro lado, dando cumplimiento a nuestro compromiso de alcanzar los mejores estándares de gobierno corporativo, desde el año 2009 a la fecha, venimos realizando la autoevaluación de cumplimiento de los Principios de Buen Gobierno conforme a la metodología y directivas de FONAFE.

Al cierre del año 2021, obtuvimos un 88,77 % de cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo, que representa un nivel de madurez “Avanzado”, conforme la tabla de valoración dispuesta por FONAFE.

### Estructura del Accionariado

El 100 % del accionariado de Enosa pertenece al FONAFE, entidad que representa al Estado peruano.

Accionista	Acciones					Participación %
	Clase A	Clase B	Clase C	Clase D	Total	
FONAFE	130,582,625	65,285,833	8,479	21,763,771	217,637,708	100.0000%
Accionistas Privados	-	-	-	-	-	0.0000%
<b>Total</b>	<b>130,582,625</b>	<b>65,282,833</b>	<b>8,479</b>	<b>21,763,771</b>	<b>217,637,708</b>	<b>100.0000%</b>
<b>%</b>	<b>60.0000%</b>	<b>29.9961%</b>	<b>0.0039%</b>	<b>10.0000%</b>	<b>100.0000%</b>	

## 1.5. Principios y Valores Corporativos

(GRI 102-16)



### 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.

10

## Valores

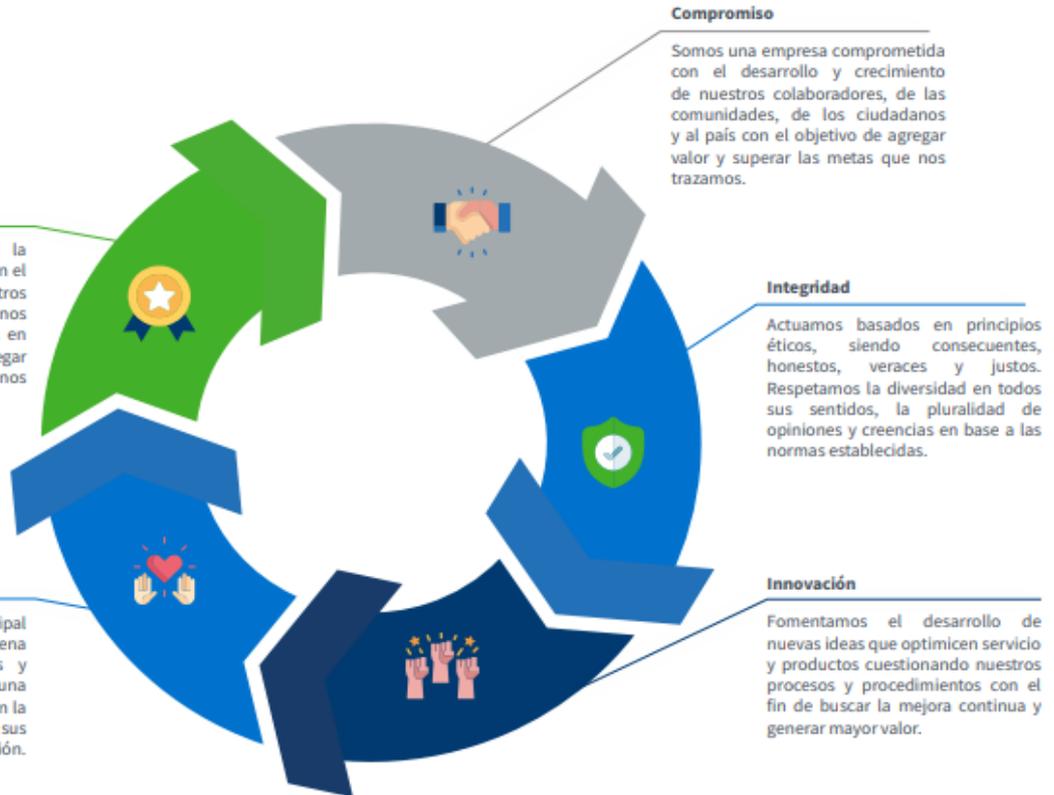
102-16

### 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.

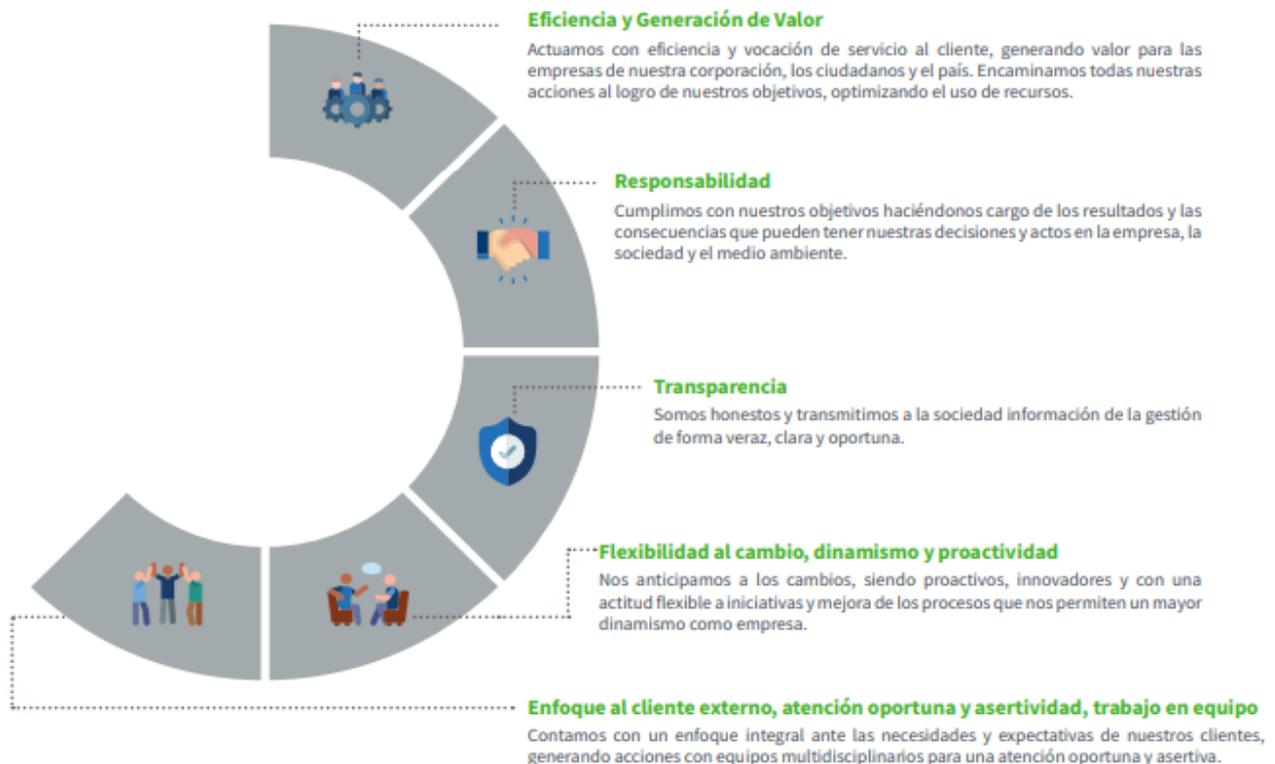
### Pasión por el Cliente

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

102-16



## 1.6. Ética Corporativa

Durante el año 2021 venimos difundiendo el Código de Ética y Conducta en las empresas del grupo DISTRILUZ a través de la página web, así como también realizamos entrega a los trabajadores de un ejemplar del Código de Ética y Conducta para su aplicación y cumplimiento.

Con la finalidad de incentivar la observancia y cumplimiento del Código de Ética y Conducta a nivel de toda nuestra organización, este fue compartido con nuestros grupos de interés; asimismo, la Administración de nuestra empresa ha formulado y aprobado una Directiva de Incentivos y Sanciones, y con ello venimos 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, con el Comité de Ética venimos desarrollando funciones para el tratamiento de los casos que se presenten.

Seguimos contando con la Línea Ética, el canal confidencial y seguro podemos alertar y comunicar cualquier irregularidad en contra del Código de Ética y los valores empresariales. Durante el año 2021 nuestro canal continuó siendo administrado por la consultora *Price Waterhouse Coopers* que está a cargo desde el mes de octubre 2019, hasta diciembre 2021.

## 1.7. Sistema Integrado de Gestión

Somos una empresa del Grupo Distriluz que, a través de su 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 los requerimientos de energía eléctrica, 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, a fin de prevenir daños, lesiones, deterioro a su salud y contaminación del medio ambiente, principalmente en las actividades que puedan generar riesgos no aceptables e impactos ambientales significativos.
- Cumplir con 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.
- 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.
- Maximizar de forma sostenida el valor de nuestra empresa, cautelando los derechos, responsabilidades y trato igualitario a nuestros accionistas y colaboradores en general, promoviendo las mejores prácticas en materia de Buen Gobierno Corporativo y Control Interno.

En el año 2021, nuestro Sistema de Gestión de Calidad fue certificada en la versión 2015 de la norma ISO 9001, para lo cual SGS del Perú realizó en el mes de marzo la Auditoría de Seguimiento.

Nuestra empresa se encuentra certificada con el siguiente alcance por procesos: “Comercialización de energía eléctrica, Operación y Mantenimiento en Generación, Transmisión y Distribución de Energía Eléctrica, Desarrollo y Gestión de Proyectos”, en sus Sedes Lima, Piura; y las Unidades de Negocio de Tumbes, Talara, Sullana, Paita, Sucursales y Servicio Menor Bajo Piura.

La seguridad y salud de nuestros trabajadores, así como la preservación del medioambiente es de vital importancia para nuestra organización. Actualmente, se brinda a estos temas una consideración muy importante a nivel estratégico, sumándose a ello la necesidad de dar atención y hacer cumplir la normativa legal vigente que los respalda. Esta acción tiene como objetivo mejorar el nivel de seguridad, reducir los accidentes, prevenir enfermedades ocupacionales, evitar pérdidas y la afectación al ecosistema. Es por ello que, durante el año 2021, continuamos con el proceso de implementación del Sistema de Gestión Ambiental y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, basados en las normas internacionales ISO 14001 e ISO 45001 respectivamente, lo cual esperamos concluir para iniciar el proceso de certificación durante el primer trimestre del 2022.

Asimismo, en el año 2021, trabajamos de manera integrada al SGC, el Sistema de Control Interno bajo el enfoque del informe COSO, así como la implementación del Buen Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial. En este proceso de implementación e integración de sistemas lo venimos desarrollando en un despliegue de actividades por parte de todo nuestro personal (gerentes, jefes, supervisores, técnicos, etc.), así como personal de las empresas que nos brindan servicios.

- Nos encontramos afiliados a la CIER (Comisión de Integración Energética Regional) Ver en: <https://pecier.org.pe/miembros/>
- Comité de Operaciones del Sistema Interconectado Nacional (COES).
- Comité Nacional Peruano de la Comisión de Integración Energética Regional (PECIER).

**(GRI 102-12) (GRI 102-13)**

## **1.8. Sistema de Control Interno**

En el año 2021, la gestión del sistema de control interno se realizó en base al “Lineamiento Corporativo del Sistema de Control Interno para las empresas bajo el ámbito de FONAFE” y al nuevo Manual Corporativo:

“Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, y BGC” aprobado por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 070-2020/DE-FONAFE de 06.10.2020 y modificado mediante Resolución de Dirección Ejecutiva N° 004-2021/DE-FONAFE de fecha 22.01.2021, esta evaluación de cumplimiento la ejecutamos utilizando la “Herramienta Integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS y BGC”, resultado de ello logramos un 68,49% de cumplimiento del Sistema de Control Interno, que representa un nivel de madurez del sistema de control interno: “ESTABLECIDO”, de acuerdo a los parámetros de la metodología de evaluación dispuesta por FONAFE.

Sobre la base de evaluación del SCI con la herramienta del FONAFE se obtiene el Plan de Acción que desarrollaremos en el ejercicio 2022 y lo orientamos al desarrollo de trabajos que nos permitan alcanzar mayores niveles de implementación respecto de los cumplimientos que venimos haciendo de manera regular y sostenida.

### **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 su importancia en el fortalecimiento del mercado eléctrico en el cual desarrolla sus actividades. 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 Libre Competencia, sobre la base de la Guía del Programa de Cumplimiento de las Normas de Libre Competencia publicada 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 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. Es por ello que aprobó su Política de Cumplimiento de Libre Competencia y correspondiente Manual, documentos 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, habilitamos 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, durante el 2021 realizamos el despliegue de actividades de capacitación y sensibilización con nuestros colaboradores sobre la importancia, alcances e implicancias del incumplimiento de esta normatividad; y, por otro lado, iniciamos el desarrollo de nuestra gestión de riesgos, orientada a prevenir eficazmente conductas que pudieran afectar o restringir la libre competencia.

Estamos seguros de 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.

## 1.9. Tecnología de la Información y Comunicaciones

En el 2021, durante la nueva ola de la pandemia, comprendimos la importancia que tiene la gestión de este tema en nuestra compañía. Por ello, establecimos algunas medidas y realizamos algunas adquisiciones respecto al ámbito de tecnología de la información y comunicaciones:

### Sistemas de Información y Equipamiento

- Adquisición del servicio de renta de servidores y equipos de *back up*, este servicio nos permitirá renovar el parque de esta infraestructura, dotando de esta manera de equipos robustos y con gran performance para la atención de nuestros clientes internos y externo; sobre todo, que los sistemas y servicios TIC trabajen de manera eficiente.
- Adquisición del servicio de soporte y mantenimiento del licenciamiento de Microsoft, contrato que dotará de licencias de diferentes productos de esta marca para que trabajen nuestros colaboradores, y los sistemas y servicios TICs de manera eficiente.
- Adquisición del servicio de soporte y mantenimiento Licenciamiento de productos Autodesk (Autocad y BIM), dotando de esta manera herramientas de software especializado para nuestras áreas de proyectos, comerciales y técnicas para que optimicen sus actividades de sus áreas.
- Adquisición del servicio de mantenimiento y soporte de licenciamiento PRIME. Software que nos permite gestionar el sistema de tele medición de los medidores electrónicos del área comercial en las diferentes SEDs.
- Dotar de 197 cuentas del servicio de Office 365 (incluye soporte y administración) para nuestros colaboradores, permitiendo tener la facilidad que desde cualquier sitio puedan acceder y compartir archivos, garantizar un almacenamiento seguro de la información, contar con el servicio de Teams para video conferencia, contar con el servicio de Planner para planificación y seguimiento de encargos o actividades, tener las actualizaciones constantes por estar ser un servicio en la nube y acceder desde cualquier dispositivo a tus archivos.
- Culminación del proyecto de Optimización de la Base de Datos Optimus NGC, que nos permitió reducir en 27 % de la capacidad de almacenamiento, eliminar en 46 % de la cantidad de registros y tener una política y mantenimiento de nuestra base de datos.
- Continuar con el proyecto de Desacoplamiento del Módulo de Recaudación del Optimus NGC, modulo que nos permitirá trabajar en la nube y mediante micros servicios, esto de igual manera nos permitirá eliminar el congestionamiento que se tiene en la actividad de cobranza de recibos de energía en el Sistema Optimus NGC. Actualmente este proyecto tiene un avance del 46%.

### Telecomunicaciones

- Adquisición de infraestructura.
- Adquisición del servicio integral de telecomunicaciones, proyecto que nos permitirá renovar el parque de equipos de comunicación de todos los enlaces de comunicación en Enosa, ampliaciones de enlaces de datos y anchos de banda, y servicios colaborativos (telefonía Ip, videoconferencias, anexos, etc.).

- Adquisición del servicio de telefonía celular, contrato que podremos dotar de equipos modernos, amplios planes de datos y bolsa de minutos para llamadas, lo que redundará en mejorar la comunicación celular y trabajar la actualización de información desde nuestros dispositivos.
- Venimos configurando, instalando y conectando a los sistemas SCADA y software PRIME los medidores electrónicos de las SEDs y reconectores para protección; estos equipos los segregamos para que gestionemos a los sistemas de tele medición y telecontrol, todo ello soportado sobre moderna infraestructura de comunicaciones (chips de datos) y router módems, adquiridos y contratados con Telefónica del Perú.

## 1.10. Nuestra Gestión de Riesgos

La Gestión Integral de Riesgos (GIR) es un proceso efectuado por nuestro Directorio, el Comité de Riesgos, la Gerencia General y nuestros colaboradores, orientado al establecimiento de estrategias, diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a nuestra organización, gestionar sus riesgos de acuerdo con su apetito de riesgo y proporcionar una seguridad razonable para el logro de sus 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.

Dentro de nuestro marco de aplicación de la Metodología para la Gestión Integral de Riesgos se encuentran la definición del apetito, tolerancia y capacidad al riesgo, los que permiten establecer el nivel de riesgo donde decidimos asumir durante el proceso de consecución de sus objetivos, su desviación (con respecto al apetito) y el nivel máximo de riesgo que nuestra empresa puede soportar sin que interfiera en su continuidad, respectivamente.

En ese contexto, la Gestión Integral de Riesgos, en el año 2021, realizamos en base al Lineamiento Corporativo: “Lineamiento de Gestión Integral de Riesgos para las Empresas bajo el ámbito de FONAFE” y al Manual Corporativo: “Guía para la Gestión Integral de Riesgos”.

Nuestra evaluación de cumplimiento del año 2021 tuvo como resultado 83.04 % de cumplimiento del Sistema de Gestión Integral de Riesgos, 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.



2

Nuestro equipo

---

## 2. Nuestro equipo

Nuestra gestión del Talento Humano está orientada a la administración de las personas, logrando que se sientan y actúen como socias, que participen activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional y sean los protagonistas del cambio dentro de un ambiente de trabajo armonioso, positivo y favorable.

### 2.1. Nuestra fuerza laboral

Está constituida por un total de 307 colaboradores según el siguiente detalle:

#### Colaboradores por tipo de contrato (GRI 102-8)

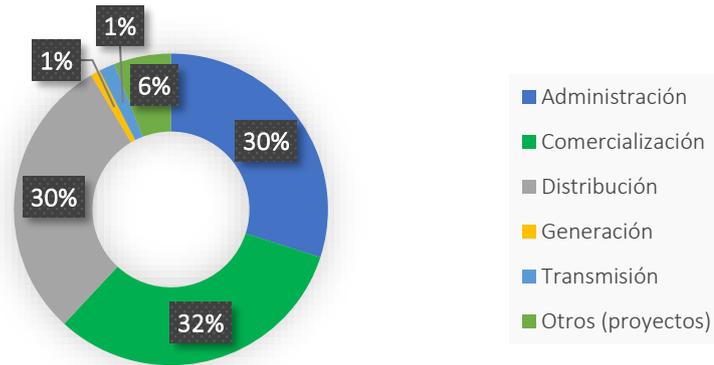
Tipo de contrato	2020	2021
Estables	271	277
Contratados a modalidad	29	30
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>307</b>

Un total de 92 colaboradores (30%) que desempeñan actividades administrativas, 98 colaboradores (32%) en actividades comerciales; 99 colabores (33 %) relacionadas a la distribución de energía eléctrica; y 18 colaboradores (5%) en el área de proyectos.

#### Colaboradores por actividad (GRI 102-8)

Por actividad	2020	2021
Administración	89	92
Comercialización	96	98
Distribución	89	91
Generación	3	3
Transmisión	5	5
Otros (proyectos)	18	18
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>307</b>

## Fuerza laboral por actividad



### Número de colaboradores por sexo categoría laboral y edad (GRI 405-1)

Empleados EMPRESA		Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
Gerentes	Hombres	-	1	2	3
	Mujeres	-	-	1	1
Jefes:	Hombres	-	14	20	34
	Mujeres	-	7	2	9
Empleados:	Hombres	6	92	102	200
	Mujeres	3	41	16	60
Practicantes:	Hombres	13	1	-	14
	Mujeres	10	-	-	10
<b>Total</b>		<b>32</b>	<b>156</b>	<b>143</b>	<b>331</b>

## 2.2. Formación y capacitación

La capacitación es de vital importancia para la empresa, pues contribuye al desarrollo de nuestros profesionales y técnicos y permite obtener importantes resultados en la gestión empresarial.

Por esta razón, nuestro Plan Corporativo de Capacitación y Desarrollo 2020-2021, tiene como objetivo proporcionar a través de sus siete programas las condiciones y medios para el cierre de brechas, actualización y especialización de los colaboradores, además de brindar herramientas que contribuyan al desarrollo de sus competencias, al logro de un desempeño superior a favor del cumplimiento de los objetivos estratégicos y con comportamientos alineados a la cultura deseada, con el fin de tener un valor diferencial.

El índice per cápita de capacitaciones fue de 84.11 horas/trabajador. La capacitación es de vital importancia para nuestra empresa, pues contribuye al crecimiento y desarrollo de nuestros trabajadores lo cual genera una ventaja competitiva sostenible para enfrentar las exigencias del entorno en constante cambio.

Por consiguiente, durante el 2021 logramos capacitar a 307 trabajadores, con un despliegue total de 25 652 horas de capacitación distribuidas entre el 100 % de nuestros trabajadores, conforme al siguiente detalle:

#### Horas de capacitación de colaboradores por categoría laboral

Categoría	Cantidad de horas
Directivo	4,605.99
Profesional	1,0841.95
Técnico	6,210.06
Apoyo	3,994.15

El índice per cápita de capacitaciones fue de 84.11 horas/trabajador. (GRI 404-1)

En este sentido, la ejecución de las acciones de capacitación del presente plan nos permitirá mejorar el desempeño de nuestros trabajadores a través del desarrollo de competencias fortaleciendo sus conocimientos, capacidades y habilidades para alcanzar los objetivos propuestos.

Para el año 2021 programamos se programaron ejecutar 63 acciones de capacitación, divididas en 06 programas:

Programas de capacitación	
Programas	N° Activ.
1. Liderazgo e Innovación	1
2. Competencias y Habilidades Blandas	1
3. Gestión de Atención a Clientes	1
4. Integridad y Gestión de Riesgos	6
5. Experto Distriluz	36
6. Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente	16
<b>Total</b>	<b>63</b>

#### Principales logros y resultados del plan de formación laboral de ENOSA

- ✓ Aumento de horas de capacitación (en 2,158 horas)
- ✓ Foco de capacitación en herramientas digitales que permitieron a los trabajadores continuar adaptándose al nuevo contexto.
- ✓ Ejecución del 100% de acciones de capacitación previstas en el plan anual.

La ejecución del plan anual de capacitación la medimos a través de indicadores de cumplimiento: acciones ejecutadas versus acciones planeadas, de cada uno de los 06 programadas

establecidos; generamos indicadores de cumplimiento mensual y acumulado, y también indicadores de la etapa que se encuentra cada acción de capacitación (ejecución TDR, logística, con programación, en ejecución, ejecutada), lo cual nos permite tener una gestión del proceso más controlado.

Asimismo, la información de ejecución de los programas la ingresamos en la plataforma V-Plus, que permite la generación de reportes de cumplimiento y gestión de los indicadores de capacitación.

Los indicadores se reportan a nuestra jefatura corporativa de manera mensual y trimestral.

Para evaluar la efectividad de las capacitaciones realizamos una evaluación en la plataforma GesMod, donde enviamos a cada jefe para que evalúe la eficacia de los conocimientos obtenidos en la capacitación, realizamos al cuarto mes de terminado el curso de capacitación.

### **Metas y proyectos relevantes para el avance en la gestión a corto y largo plazo**

- ✓ Corto Plazo: Mejorar plataforma V-Plus, generando funciones que nos permitan interacción entre trabajador y las acciones de capacitación planeadas y ejecutadas.
- ✓ Mediano plazo: Creación de una universidad corporativa.

### **Afectación por Covid-19**

El escenario cambiante que trajo el Covid-19 originó que nos replanteemos el proceso de capacitación, hemos pasado de capacitaciones presenciales a virtuales; esto conlleva a sensibilizar y capacitar al personal para el uso de herramientas digitales (Zoom, Webex y otras plataformas utilizadas para capacitaciones sincrónicas y asincrónicas realizadas); utilizar metodologías didácticas y genera estrategias para el mejor para el desarrollo de las capacitaciones.

Estos cambios y las oportunas acciones ejecutadas han permitido que las capacitaciones se desarrollen de acuerdo al Plan de Capacitación Anual 2021, generando algunas oportunidades y beneficios:

- Ahorro de presupuesto en salas, transporte, Coffe break, viáticos de traslado entre otros propios de la gestión logística de las capacitaciones.
- Aprovechamiento del presupuesto ahorrado en la logística de capacitaciones, para generar más acciones de capacitación para el personal.
- Participación de trabajadores de diferentes unidades en una misma sesión.
- Grabación de capacitaciones que sirven como material de consulta para los trabajadores.

## **2.3. Clima laboral**

Para el 2021, realizamos la encuesta de clima laboral teniendo una participación del 92% del personal, obteniendo un 87.65% de satisfacción general. Se evaluaron 13 dimensiones: identidad y compromiso, comunicación organizacional, condiciones de trabajo, cultura

organizacional, liderazgo, organización del trabajo, trabajo en equipo, formación, compensación, equidad, reconocimiento, relaciones interpersonales y servicio.

Identificamos fortalezas y oportunidades de mejora las cuáles consideramos como input para el plan de acción de clima laboral 2021; el cual contiene 06 acciones específicas enfocadas en las áreas identificadas para oportunidades de mejora.

## 2.4. Bienestar

### Servicio Médico

#### (GRI 403-3)

Difundimos entre los colaboradores, mediante correo electrónico, información relacionada con el cuidado y prevención de la salud sobre COVID-19.

Realizamos capacitaciones sobre la prevención de la pandemia COVID-19, dirigidas a nuestros colaboradores y familiares durante todo el año 2021, con el apoyo del médico ocupacional, empresas aseguradoras y compañías de seguros.

Entre los temas destacados tenemos:

- Prevención frente a la segunda ola COVID-19.
- Regla de oro.
- Primeros Auxilios, que se deben dar frente a un caso COVID-19.
- Cuidado y lavado de manos.
- Salud ocupacional en el trabajo remoto.
- Medidas de prevención, atención y seguimiento en casos de sospecha o confirmación de COVID-19.
- Importancia de la vacunación.
- COVID-19 y fiestas navideñas.
- Estilos de vida saludable y ergonomía.

Acciones realizadas por pandemia COVID-19.

- Seguimiento y monitoreo diario a los casos COVID-19 y a sus familiares.
- Acompañamiento Psicológico a nivel individual y grupal para todos los colaboradores y familiares.
  - ✓ El acompañamiento individual se realizó a través de llamadas telefónicas a nuestros colaboradores y sus familiares; y terapias de acuerdo a los casos presentados por el psicólogo.
  - ✓ Control mensual y realización de pruebas antígenas para nuestros colaboradores que laboran de forma presencial y remoto mixto, de acuerdo a protocolos para ingreso a oficinas.
- Actividades virtuales de distracción y entretenimiento para nuestros colaboradores y sus familias en fechas conmemorativas como Día de la madre, Día del padre, Aniversario de la Empresa, Día del Electricista, y otros como bingos virtuales, charlas

de motivación, concursos con participación de los colaboradores y familiares de acuerdo al desarrollo de cada programa.

### Seguros Personales de la Empresa

A través de charlas informativas dimos a conocer los alcances de los seguros personales que brindamos a los colaboradores de la sede y unidades de negocio, con la finalidad de informar sobre los beneficios, servicios, coberturas adicionales, clínicas afiliadas para las atenciones ambulatorias y de hospitalización, y los trámites que se deben realizar al respecto. Podemos resaltar los siguientes:

- Seguro de Vida Ley de empleados y obreros.
- Accidentes personales.
- SCTR de salud y pensiones.
- EPS Pacífico Salud.
- Programa de asistencia médica familiar (PAMF).
- Se actualizó la Declaración Jurada del seguro de Vida Ley, de los colaboradores nuevos.
- Apoyo y asesoramiento en los casos presentados de COVID-19 ante las aseguradoras e internamientos

### Seguros

Desde el año 2004, nuestros colaboradores cuentan con el seguro de la empresa Prestadora de Salud (EPS) Compañía Pacífico. A la fecha se tienen 98 titulares y 161 dependientes. En el año 2012 iniciamos el Seguro de Asistencia Médica Familiar (PAMF) y hasta el momento hay 58 titulares afiliados y 142 dependientes.

Plan de Asistencia Médica

N° Trabajadores	N° Dependientes
58	142

Empresa Prestadora de Salud (EPS)

N° Trabajadores	N° Dependientes
98	142

## 2.5. Salud y Seguridad en el Trabajo

El Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente se basa en la cultura preventiva e implica una serie de medidas de aplicación diarias en las actividades operativas y administrativas de nuestra empresa, así como en las relaciones con los clientes y la comunidad en general.

La seguridad es fundamental en el desarrollo de las operaciones que en Enosa llevamos a cabo. Como parte de ese enfoque, trabajamos el Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo (PASST 2021) estandarizado por el grupo Distriluz.

Asimismo, realizamos inspecciones, observaciones, capacitaciones, simulacros y entrenamientos en cada Unidad de Negocios.

El objetivo principal era cumplir con la meta de “Cero Accidentes” laborales mortales.

### Indicadores de Gestión de Seguridad 2021 (GRI 403-9)

Ítem	Descripción	Indicador Anual 2021	Unidad
I	N° de Accidentes con días perdidos	3	Unidades
II	Índice de Frecuencia	0.63	Accidentes con días perdidos
III	Índice de severidad	39.37	Días perdidos por incapacidad
IV	Índice de accidentabilidad (IA)	0.025	Número

Las actividades de mayor relevancia desarrolladas en esta área fueron:

- Cumplimiento del PASST 2021, teniendo como objetivo preservar la vida e integridad física de los trabajadores, tanto propios como de terceros.
- Elaboramos el Plan de Vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo, dado la presencia del Virus SARS CoV-2, que lo origina.
- Llevamos a cabo la difusión respectiva nuestro personal del plan de vigilancia y se adquirió implementos de Protección de tipo sanitario, como son: Mascarillas quirúrgicas, caretas faciales, Alcohol en gel y líquido, pediluvios y se contrató servicios de desinfección de locales, donde se dieron casos de contagio con COVID-19.
- Realizamos un total de 154 reuniones de seguridad, incluidas las del comité paritario y reuniones con las empresas contratistas, antes de iniciar nuestras tareas, como antes de llevar a cabo mantenimientos en nuestros sistemas eléctricos de distribución y de transmisión.
- Realizamos 126 inspecciones de seguridad durante el desarrollo de las actividades operativas a nivel regional y desarrollamos 1942 inspecciones de seguridad a contratistas, antes del inicio de actividades en Enosa.
- Además, trabajamos coordinando con la Dirección Regional de Educación de Piura y juntas vecinales donde se capacitó exitosamente a los profesores de los diferentes Centros Educativos y dirigentes vecinales sobre Riesgos Eléctricos y Uso eficiente de la energía, para evitar la ocurrencia de accidentes eléctricos por contacto con redes energizadas o al interior de los predios.
- Obtuvimos la certificación en Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo el enfoque de la norma ISO 45001:2018, por la empresa certificadora AENOR.



**3**

**Nuestros resultados**

---

## 3. Nuestros resultados

### 3.1. Gestión Operativa y Comercial

#### Operación y Mantenimiento

##### Generación

Nuestras centrales de generación propia produjeron 13,86 GWh (13,86 GWh en centrales hidráulicas y 0,00 en Centrales Térmicas), con una gestión de mantenimiento óptima y limitada a lo urgente y necesario dada las condiciones sanitarias del país y la región.

Los aspectos más relevantes acontecidos en la operación y mantenimiento de las centrales de generación las resumimos a continuación:

- Descolmatación de la bocatoma de la CH. Quiroz con maquinaria pesada y construcción de 01 muro de contención para optimizar la captación de agua para la central.
- En CH. Quiroz se reemplazó el banco de baterías 120 VDC, 150Ah por fin de vida útil.
- En CH. Quiroz se realizó limpieza del canal de aducción, tubería de presión, cerco perimétrico y accesos a la central.
- Mantenimiento preventivo de los grupos hidráulicos 1 y 2 de la CH. Quiroz.
- En CH. Sicacate se reemplazaron las válvulas de admisión de los grupos hidráulicos 1 y 2 a fin de mejorar la operatividad. Se ejecutó el mantenimiento preventivo de ambos grupos.

##### Transmisión

Nuestras actividades de mantenimiento en el sistema de transmisión se orientaron a conservar de manera efectiva las instalaciones (subestaciones de potencia y líneas de transmisión), con la finalidad de mejorar la confiabilidad de nuestro sistema y disminuir el nivel de interrupciones. Las acciones de mayor relevancia fueron:

- Inspección ocular detallada, medición de ruido, control de efecto corona e inspección termográfica en aisladores de los equipos de potencia 60 kV y celdas de Media Tensión interiores y exteriores de subestaciones de potencia.
- Extracción de muestras y Análisis Físico-Químico, DGA gases disueltos y furanos del aceite dieléctrico y diagnóstico del estado del parque de transformadores de potencia de ENOSA.
- Eliminación de maleza, limpieza de grava y limpieza de cunetas en los patios de llaves y desfuegos de agua pluvial de las subestaciones de potencia.
- Eliminación de Puntos Calientes en conectores de equipos de patio de llaves de 60kV, 33kV y 22,9 kV de SETs Zorritos, SE. La Cruz-SE. Los Cerezos, SET Tumbes-Tumbes 1, SET Puerto Pizarro, SE. Zarumilla -Zarumilla 1.
- Limpieza y aplicación de recubrimiento de silicona en polos aisladores de equipos de patio de SET Zorritos.
- Mantenimiento de Banco de Baterías 110Vdc y Rectificador de la SET Puerto Pizarro, SE. Piura Centro, SE.

- Tumbes - Tumbes 1, SE. Constante, SE. Sechura, SE. Morropón, SE. Loma Larga y SE. El Arenal.
- Hidrolavado de aisladores de porcelana de los equipos de patio de llaves en las subestaciones 60 kV: SE. La Unión, SE. Sullana, SE. Paita, SE. Tierra Colorada, SE. Los Ejidos, SE, Chulucanas, Morropón y Loma Larga.
- Suministro y cambio de cajas de control de reconectores automáticos de la marca EATON-COOPER, para mejoramiento de la protección eléctrica de cabecera de los dos alimentadores de 22.9 kV, A 1077 y A1078 de SE. Constante.
- Suministro y cambio de un seccionador bajo carga de la celda de protección de barra 22.9 kV del transformador de aterramiento Zigzag de la SET Castilla.
- Regenerado de aceite dieléctrico con tierra Fuller de un transformador de potencia marca ARTRANS de 7 MVA de reserva para ponerlo en servicio en SE. Chulucanas para cliente mayor Fundo Beta, trabajos en caliente.
- Realizamos la aplicación de termo vacío y filtrado de gases para mejorar características eléctricas del aceite dieléctrico del transformador de potencia ABB en servicio de la SE. Castilla, trabajos en caliente.
- Cumplimiento del Plan de Mantenimiento predictivo en líneas de subtransmisión (LST) mediante actividades de inspección ocular y efecto corona, LST Paita-Tablazo-El Arenal, Arenal-La Huaca-Sullana, Zorritos-Tumbes, Tumbes-Puerto Pizarro-Zarumilla, Piura Oeste – La Unión, La Unión – Sechura y Sechura – Constante.
- Cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo en LST, mediante ejecución de actividades como: revisión, limpieza y cambio de aisladores poliméricos, cambio de retenidas, reforzamiento de estructuras, poda de árboles en la franja de servidumbre.
- Limpieza manual de aisladores poliméricos de las LST 60 KV Zorritos – Tumbes, LST 60 KV Tumbes - Zarumilla, LST 60 KV SEPO – Paita y LST 33 KV Charán – Zorritos - Corrales.
- Ejecución de poda de árboles en la franja de servidumbre de las líneas de transmisión y eliminación de maleza, limpieza de grava y limpieza de cunetas en los patios de llaves y desfogues de agua pluvial de las subestaciones de potencia.
- Reparación y mantenimiento de cables a tierra en postes de madera de LST 60 KV SEPO – Ejidos, LST 60 KV Ejidos – Chulucanas y LST 60 KV SEPO – La Unión y LST 60 KV Arenal – Sullana.
- Mantenimiento de cuellos e instalación de cobertores de la LST 33 KV Charán – SE. Zorritos – SE. Corrales.
- Retiro de cometas en los conductores de la LST 60 KV Zorritos – Tumbes, LST 60 KV Tumbes – Zarumilla, LST 33 KV Charán – Corrales y LST 60 KV Paita – Tierra Colorada.
- Mantenimiento de retenidas de los soportes de las LST 60 KV SEPO – Paita, LST 60 KV La Unión – Sechura y LST 60 KV Paita – El Arenal.



## Distribución

Como parte del mantenimiento del sistema de distribución adaptamos medidas preventivas, predictivas y correctivas en los sistemas de media tensión, baja tensión, subestaciones de distribución e instalaciones de alumbrado público. Tales 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. Las acciones de mayor relevancia desarrolladas en nuestro sistema fueron:

- Cambiamos de 2,183 postes de concreto en mal estado en redes de Media y Baja Tensión, mediante actividades de mantenimiento.
- Ejecutamos las actividades de mantenimiento en las redes eléctricas de Distribución con la finalidad de mantener la operatividad de las mismas y mantener los activos de la empresa; a nivel de Enosa se cambiaron 12 202 luminarias de vapor de sodio, 103 tableros de Distribución, 74.5 km de conductor de aleación de aluminio en red de media tensión, 74.4 km de conductor portante de baja tensión en mal estado de conservación y cambio de 160 transformadores.
- Uso de nueva tecnología de alumbrado público, mediante la instalación de 10 618 luminarias LED en toda ENOSA luminarias LED en las principales calles y plazuelas de toda la concesión.
- Ejecutamos actividades de expansión/reforzamiento y actividades de mantenimiento preventivo, con la finalidad de mantener la confiabilidad y operatividad en nuestras redes eléctricas.
- Instalación de 331 extensores de línea de fuga para mejora del aislamiento en alim A1125, A1126, A1301 en 22.9 kV.
- Realizamos la poda de 15 612 árboles que afectaban redes de media tensión.
- Priorizamos actividades de mantenimiento con intervención de las cuadrillas de trabajo con tensión (TCT), a fin de evitar los cortes del servicio por este motivo, así como la intervención de la cuadrilla de hidrolavado para evitar fallas por bajo aislamiento debido a polución.
- En cada una de las Unidades de Negocios implementamos cuadrillas que ejecutan actividades de atención de eventos de emergencias para lograr la reposición del servicio en el menor tiempo posible. Las unidades móviles de las cuadrillas para atención de eventos de emergencia cuentan con sistema GPS, para su control y rápida localización.
- En coordinación con las unidades de mantenimiento, culminamos con la evaluación de la ubicación de los 101 re-conectores que instalaremos a inicios del próximo año, en los alimentadores de media tensión, para la mejora de la confiabilidad de nuestro servicio eléctrico.
- Aplicamos localización de fallas, aislamiento de la zona y transferencia de carga de manera automática; esto a través de 102 nuevos re-conectores y seccionadores tripolares con comunicación.
- Instalamos 172 router GPRS con SIM CARD al parque de reconectores existentes y seccionadores de potencia de ENOSA, que permiten la comunicación con el centro de control de operaciones, logrando disminuir los tiempos de interrupción y desplazamiento de las cuadrillas de emergencia.
- En los procesos de fiscalización de la operatividad del servicio de alumbrado público del primer y segundo semestre 2021, solo se superó la tolerancia (2 %) en la zona rural en el

primer semestre; para el resto de los indicadores cumplimos con mantenerlos por debajo de la tolerancia semestral (1.5 % para zona urbana y 2 % para zona rural).

### 3.2. Servicio comercial

El 2021 ha sido un año aun marcado por el acontecimiento de la Pandemia COVID-19 y por el marco normativo. Al Estado de Emergencia Sanitario y Nacional se sumaron en el 2020 los Decretos de Urgencias que limitaron la toma de lectura de medidores, el reparto de recibos, la continuidad del servicio, el cierre de nuestras oficinas de atención presencial, entre otros dispositivos que hizo que las empresas de distribución eléctrica del país nos adecuemos e implementemos las medidas de Bioseguridad contempladas en nuestros Planes de Vigilancia.

La liquidación de consumos estimados, el ajuste del caso, la aplicación del Bono Electricidad, el Fraccionamiento de deudas, marcaron un reto para las empresas al adecuar nuestros sistemas comerciales a dicha realidad. Sumado a lo dicho, el confinamiento trajo consigo el cierre de locales comerciales y el aislamiento social en las viviendas, lo que impactó significativamente en la facturación de nuestros clientes, creándose una percepción manifiesta en las calle y colas en las oficinas comerciales de las empresas de distribución eléctrica una vez retomado lo indicado en los Decretos de Urgencia.



Bajo este escenario registramos, a lo largo del año, 24 219 reclamos, siendo el motivo principal de reclamo el exceso de consumo (90.20 %), relacionado a la facturación de energía activa y la toma de lectura. El índice de reclamos fundados a nivel general es de 11,94 %, menor al 12,65 % alcanzado en el año 2020. Los reclamos representan el 4,48 % de nuestros clientes.

El promedio mensual de reclamos en el año 2021 fue de 2,018 con un índice de 448 reclamos por cada 10 mil clientes, y un promedio de 241 reclamos fundados por mes, mayor a los 126 obtenidos en el 2020. La liquidación de consumos estimados por Decretos de Urgencia, 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 contribuyen a mejorar el índice.

#### Clientes

Como empresa de servicio público, la filosofía de nuestra empresa es alcanzar y mantener un alto nivel de satisfacción de sus clientes. En consecuencia, la 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.

Al cierre del año 2021 nuestra empresa alcanzó 540 788 clientes atendidos, lo cual representa un crecimiento de 4,56 % respecto a los 517 763 clientes registrados al cierre del año 2020.

En el año 2021 incorporamos un total de 23 024 clientes. El mayor crecimiento se produjo en el sector regulado en baja tensión (sector residencial), sector que representa el 94,60 % del total (clientes). La evolución de clientes por sectores de consumo en los últimos años es la siguiente:

Concepto	2020	2021	Crecimiento 2021/2020
<b>Mercado regulado</b>	<b>279.82</b>	<b>72.33</b>	<b>23,026</b>
- Baja tensión	108.48	28.04	22,981
* Residencial	88.46	41.36	22,097
* No Residencial	162.51	39.83	884
- Media tensión	365.93	46.69	46
- Alta tensión	1	0	-1
<b>Mercado libre</b>	<b>95</b>	<b>94</b>	<b>-1</b>
- Media tensión	95	91	-4
- Alta tensión	0	3	3
<b>Total</b>	<b>517,763</b>	<b>540,788</b>	<b>23,025</b> <b>4,55%</b>

#### Evolución de Clientes por Unidades de Negocio

Unidad de negocio	2020	2021	Crecimiento 2021/2020
Piura	141,149	146,949	5,800
Tumbes	54,423	57,077	2,654
Talara	39,046	40,343	1,297
Alto Piura	88,525	91,569	3,044
Sullana	122,081	128,546	6,465
Paita	37,993	39,597	1,604
Bajo Piura	34,546	36,707	2,161
<b>Total</b>	<b>517,763</b>	<b>540,788</b>	<b>23,025</b>

### 3.3. Calidad del servicio

#### Suministro e Interrupciones

La continuidad del suministro es un factor clave en la calidad del servicio que brindamos, puesto que las interrupciones afectan las labores comerciales, industriales, domésticas y otras actividades de nuestros consumidores. La medición anual del promedio de interrupciones por empresa la realizamos mediante dos indicadores aceptados internacionalmente: SAIDI (duración) y SAIFI (frecuencia).

El valor del SAIDI fue 10.41 horas de interrupciones promedio por cliente, debido principalmente a interrupciones por expansión y reforzamiento, otros y terceros, fallas externas y mantenimiento preventivo.

El SAIFI alcanzó un promedio de 8.00 veces por cliente, causadas principalmente por otros y terceros externos; fallas de origen interno, fallas externas, expansión y reforzamiento y mantenimiento preventivo.

El indicador SAIFI del período diciembre 2021 (considerando las FM pendientes) fue de 8.00, presentando una variación del +0.89 % respecto a valor meta de 7.93. Distribución aportó el 74.96 % al indicador, Transmisión aportó el 24.51 % y Generación aportó el 0.53 % al valor final.

Los principales motivos del indicador SAIFI en el Área de Distribución fueron:

- Fallas Propias – 58.27 %
- Otros/Terceros – 31.26 %
- Maniobras Cortas – 6.76 %
- Mantenimiento preventivo /expansión/reforzamiento/Por Obras – 3.65%

En el área de Transmisión, los principales motivos del indicador SAIFI fueron:

- Otros/Terceros – 72.72 %
- Maniobras Cortas – 05.03 %
- Fallas Propias – 15.38 %
- Mantenimiento preventivo – 6.87 %

En el área de Generación, el principal motivo del indicador SAIFI fue:

- Otros/Terceros – 100 %

Entre los principales motivos del indicador SAIFI, encontramos los eventos de “Fallas Propias” que aportan el 47.45 % del total y que, de manera análoga, tienen como principales submotivos de contribución las siguientes fallas:

SAIFI	Total	Saifi %
Falla	3.80	47.45%
Interrupción por Expansión y Reforzamiento	0.70	0.88%
Mantenimiento preventivo	0.28	3.54%
Otros y/o terceros	3.34	41.79%
Por maniobra sin aviso, corta	0.50	6.30%
Por obras y remodelaciones	0.00	0.03%
<b>Total general</b>	<b>8.00</b>	

Indicador	Ejecutado 12/2021	Meta 12/2021	Ejecutado 12/2020	Variación % ejec/meta	Variación % Ejec 2021/2020
SAIFI TMR	8	7.93	7.29	0.89%	9.79%

El indicador SAIDI del período diciembre 2021 (considerando las FM pendientes) fue 10.41, valor inferior a la meta 14.99, presentando una variación de -30.51 %. Distribución aportó el 72.29 % al indicador, Transmisión aportó el 26.51 % y Generación aportó el 1.20 % al valor final.

Los principales motivos del indicador SAIDI en el Área de Distribución fueron:

- Fallas Propias – 49.68 %
- Otros/Terceros – 28.60 %
- Mantenimiento preventivo/expansión/reforzamiento – 18.76 %
- Maniobras Cortas – 2.92 %
- Por obras y Remodelaciones - 0.04 %

En el área de Transmisión, los principales motivos del indicador SAIDI fueron:

- Otros/Terceros – 49.32 %
- Maniobras Cortas – 05.92 %
- Mantenimiento preventivo/expansión/reforzamiento – 39.90 %
- Fallas Propias – 4.86 %

En el área de Generación, el principal motivo del indicador SAIDI fue:

- Otros/Terceros – 100.00 %

Teniendo en cuenta el panorama global (distribución, transmisión y generación), los principales motivos del indicador SAIDI Gestionable fueron los eventos ocasionados por otros y/o Terceros – 34.95%, las fallas propias – 37.20%, mantenimientos preventivos/expansión /reforzamiento – 24.14% y maniobras cortas – 3.68%.

SAIDI	Total	Aporte %
Falla	3.87	37.20%
Interrupción por Expansión y Reforzamiento	0.51	4.88%
Mantenimiento preventivo	2.01	19.26%
Otros y/o terceros	3.64	34.95%
Por maniobra sin aviso, corta	0.38	3.68%
Por obras y remodelaciones	0.00	0.03%
<b>Total general</b>	<b>10.41</b>	

Indicador	Ejecutado 12/2021	Meta 12/2021	Ejecutado 12/2020	Variación % ejec/meta	Variación % Ejec 2021/2020
SAIDI TMR	10.41	14.99	11.14	-30.51%	-6.53

### 3.4. Cumplimiento ambiental

En este aspecto, hemos cumplido los requerimientos que exige la normatividad ambiental y realizamos el seguimiento a los instrumentos de gestión ambiental elaborados por nuestra empresa, adoptando así medidas de protección del entorno. En el año 2021 realizamos las siguientes actividades programadas:

- Monitoreamos semestralmente de calidad de aguas en los cuerpos receptores de las centrales de generación hidráulica: Quiroz y Sicacate.
- Monitoreamos los agentes físicos contaminantes: Ruido, iluminación y temperatura; Monitoreo de Radiaciones electromagnéticas y monitoreo de calidad de aire y emisiones gaseosas en subestaciones, centrales hidráulicas, térmicas y líneas de transmisión.
- Cumplimiento de normativa ambiental, en cuanto a la disposición final de residuos sólidos peligrosos generados por la actividad eléctrica. Estas actividades fueron fiscalizadas por el Organismo Especial de Fiscalización Ambiental (OEFA).
- Levantamos satisfactoriamente 03 Procesos Administrativos impuestos por parte del OEFA por presuntos incumplimientos a la normativa Ambiental.
- Continuamos con el Programa de Responsabilidad Social, dentro del cual realizamos el descarte de PCB a 891 transformadores utilizados para brindar el servicio eléctrico.
- Obtuvimos la certificación en Gestión Ambiental bajo el enfoque de la norma ISO 14001:2015, por la empresa certificadora AENOR.



4

**Nuestro compromiso  
con la comunidad**

---

## 4. Nuestro compromiso con la comunidad

(GRI 413-1)

### 4.1. Actividades de Responsabilidad Social

Desarrollamos actividades de responsabilidad social orientadas a contribuir con el desarrollo de la comunidad en general. Crear conciencia social forma parte de los valores de la empresa. A causa de la emergencia sanitaria, durante el año 2021, la mayor parte de estas actividades las realizamos de forma virtual, aprovechando las ventajas de las nuevas tecnologías de la comunicación. En algunos casos se alternaron con actividades de forma presencial, respetando siempre los protocolos de bioseguridad.

En ambos casos, las actividades de Responsabilidad Social nos permitieron fortalecer las relaciones de acercamiento con nuestros colaboradores, docentes, estudiantes, padres de familia.

#### Estrategias de Responsabilidad Social

Nuestra empresa tiene como objeto social realizar con autonomía, en su área de responsabilidad todas las actividades propias del Servicio Público de Electricidad, de conformidad a lo dispuesto por la Ley general de Electricidad su Reglamento y Disposiciones Modificatorias y Complementarias, podrá efectuar asimismo todos los Actos y Operaciones Civiles, Industriales y Comerciales relacionadas o conducentes al Objetivo Principal.

La Responsabilidad Social en nuestra empresa se fundamenta, en principios y prácticas atendiendo necesidades y expectativas de los grupos de interés contenidos en nuestra misión y visión. La responsabilidad social se expresa de la siguiente manera:

- Gestión Medio Ambiental
- Ámbito Capital Humano
- Ámbito Entorno Social

De acuerdo con la estrategia planteada en el Plan Estratégico Institucional 2017 – 2021 los proyectos propuestos y que se vienen ejecutando en la actualidad están alineados al cumplimiento del objetivo estratégico de creación de valor social y ambiental, que es uno de los seis ejes estratégicos de la empresa. Los programas presentados a la fecha, si bien aún no reflejan el trabajo empleado en los mismos, se requiere de mayor esfuerzo y nuevos programas para una mejor correlación en el cumplimiento de la estrategia empresarial.

Además, a pesar de que somos una empresa monopólica y los únicos autorizados a suministrar energía en las zonas de influencia tenemos que competir con la Empresa Modelo que detalla el Osinergmin como base para el planteamiento de reestructuraciones tarifarias, hecho que determina que la eficiencia y eficacia de los programas deben ser tal para que apoye la competitividad de la empresa. De tal manera se requiere que nuestros proyectos de responsabilidad social sean direccionados a la mejora de la percepción de nuestros clientes al servicio y tarifas ofrecidas.

#### Iniciativas vinculantes:

- Convenio Aprendiendo con Energía, suscrito el 2020 entre Enosa y la Dirección Regional de Educación de Piura.

- Convenio Aprendiendo con Energía, suscrito el 2020 entre Enosa y la Dirección Regional de Educación de Tumbes.

### **Bioseguridad a trabajadores.**

La implementación y dotación de equipos de protección de bioseguridad para nuestros trabajadores que continuaron realizando actividades presenciales durante la emergencia sanitaria, con la finalidad de garantizar la continuidad del servicio eléctrico en todos los hogares, centros médicos, fuerzas armadas y otros establecimientos de primera línea en la lucha contra la pandemia.

### **Acciones preventivas ante el COVID-19.**

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

### **Hospitales de campaña contra el COVID-19.**

Alianzas estratégicas con las autoridades del sector Salud para cristalizar trabajos eléctricos para el funcionamiento de hospitales de campaña contra el COVID-19, así como el reforzamiento del servicio en hospitales de las direcciones regionales de Salud y de EsSalud en las regiones de Piura y Tumbes.

### **Aprendiendo con energía en talleres virtuales en colegios.**

Realizamos capacitaciones virtuales dirigidas a estudiantes de los niveles primarios y secundarios, docentes y padres de familia de colegios de las provincias de Piura, Sullana y Paita, considerando la nueva modalidad y los mecanismos de comunicación impuestos por la emergencia sanitaria nacional. Las exposiciones estuvieron a cargo de especialistas en electricidad de la empresa, quienes presentaron, de manera didáctica, consejos y recomendaciones para que los usuarios puedan hacer un uso eficiente de la energía y prevenir así posibles cortocircuitos, incendios o accidentes eléctricos. En total se capacitaron a 619 personas.

### **Aprendiendo con energía con las juntas vecinales.**

De manera singular, llevamos a cabo capacitaciones virtuales dirigidas a los representantes de las juntas vecinales de urbanizaciones y asentamientos humanos sobre temas relacionados con la seguridad eléctrica en el interior y la vía pública, y el uso eficiente de la energía. En total, se realizaron 52 capacitaciones, donde participaron 1,117 personas.

El desarrollo de estas charlas virtuales se cristalizó con el apoyo de los municipios distritales, con el propósito de que los dirigentes puedan replicar la información y los consejos a sus vecinos más cercanos, teniendo en cuenta que, debido a la situación de emergencia sanitaria en el país, las personas permanecen más tiempo en casa.

### Concurso Regional De Dibujo Virtual Sobre Seguridad Eléctrica.

El Concurso Regional Escolar Virtual sobre prevención de accidentes eléctricos en el hogar y en la vía pública, dirigido a escolares de primaria y secundaria de las regiones de Piura y Tumbes, llevado a cabo en forma paralela, cuyo objetivo fue promover una cultura de prevención sobre el uso de la energía eléctrica, en coordinación con las direcciones regionales de educación. Destacamos la participación de 870 estudiantes de centros educativos de Educación Básica Regular de Piura y Tumbes, de los cuales 476 estudiantes corresponden al nivel primaria y 394 a la categoría secundaria. De la región Piura se inscribieron 737 colegios, y de la región Tumbes, 133 colegios.



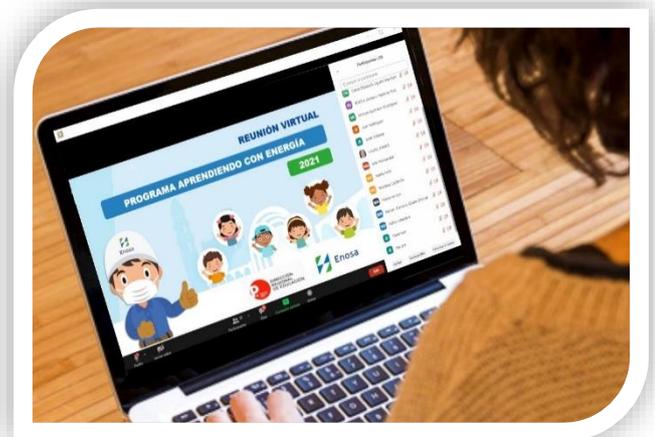
### Programa aprendiendo con energía digital.

Desarrollamos el Programa Aprendiendo con Energía Digital, con la participación de 15 colegios de primaria de Piura y Tumbes, mediante la alianza estratégica con el Sector Educación. Tuvo por finalidad implantar y reforzar una cultura de prevención, cuidado del medio ambiente y uso eficiente de la energía en base a una metodología pedagógica y acciones de enseñanza “Steam School” (aprendizaje por descubrimiento) dirigida a docentes y alumnos, utilizando una plataforma digital y en base a los conceptos contenidos en la guía didáctica elaborada por Enosa en el año 2019. Es grato el interés reflejado en los directores, docentes y padres de familia que se involucraron en el programa, así como también los alumnos de primaria, quienes expusieron sus habilidades y conocimientos adquiridos a través de un concurso digital.



### Focus group y las juntas vecinales.

Realizamos 08 Focus Group teniendo como protagonistas a dirigentes vecinales de zonas rurales y urbanas de Piura y Tumbes, contratistas y colaboradores que trabajan en contacto directo con los clientes, a través de los cuales pudimos conocer directamente las percepciones de sus clientes, los aspectos positivos que destacan de la gestión de Enosa y las oportunidades de mejora que representan un reto y un compromiso hacia los grupos de interés.



### **Alianzas estratégicas con municipio.**

Llevamos a cabo la firma de 02 convenios de cooperación interinstitucional con la Municipalidad Provincial de Piura y la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, los cuales estaban orientados al mejoramiento del sistema de alumbrado público en plazas públicas, parques y avenidas.

### **Cuidando el medio ambiente en equipo.**

A través de reuniones de coordinación y ejecución con los dirigentes vecinales y municipios de las regiones de Piura y Tumbes, fue posible realizar trabajos de modernización del alumbrado público con iluminación LED, contribuyendo así a mejorar la seguridad ciudadana, mejorar el ornato de las calles y cuidar el medioambiente. Al mismo tiempo, orientamos a los dirigentes vecinales sobre las ventajas del cuidado y conservación de este tipo de iluminación.

### **Vive una navidad segura.**

Con el lema “Vive una Navidad Segura con Enosa”, realizamos un sorteo en las redes sociales de la empresa como parte de las actividades para promover una cultura de seguridad eléctrica y prevención de accidentes eléctricos, que estuvo dirigido a los clientes de Piura y Tumbes.

### **Compromiso y sembrando voluntariado.**

Un grupo de profesionales de Enosa, a través del equipo de voluntariado, aportaron sus conocimientos para dar las charlas de capacitación a docentes, alumnos, padres de familia y dirigentes vecinales en horas especiales y de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de los grupos de interés, dentro del Programa Aprendiendo con Energía.





5

Sobre este reporte

---

## 5. Sobre este reporte

(GRI 102-45) (GRI 102-50) (GRI 102-51) (GRI 102-52) (GRI 102-54)

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 quinto reporte de sostenibilidad, elaborado haciendo referencia a los estándares GRI y considerando la Guía G4 de Declaraciones Sectoriales Servicios Eléctricos.

### 5.1. Nuestros grupos de interés

(GRI 102-40)

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 cuarto año 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 de interés:



N°	Grupos de Interés	Subgrupos de Interés
1	Accionistas	FONAFE
		Sindicato
2	Colaboradores	Practicantes
		Personal en planilla
		Intermediación y tercerización laboral
		Potencia Contratada: Capacidad de energía solicitada para el uso de artefactos y equipos eléctricos.
		Tipo de Conexión: Modalidad de conexión por tipo de fases, esta puede ser Monofásica o Trifásica.
		Sector Económico: Agregado o Conglomerado de actividad económica.
3	Clientes	Tipo de Mercado: Tipo de mercado al cual accede cada cliente, este puede ser Mercado Libre o Mercado Regulado.
		Nivel de Tensión: Categoría de la fuerza de entrega de la electricidad, esta puede ser Alta Tensión, Media Tensión o Baja Tensión.
		Tipo de Tarifa: Tipo de Cargos que se encuentran asociados a las tarifas, éstas pueden ser Binomias o No Binomias.
		Proveedores de bienes
		Proveedores de bienes
4	Proveedores	Contratistas (proyectos y obras)
		Proveedores de consultorías y asesorías
		Proveedores de energía (generadoras y transmisoras)

N°	Grupos de Interés	Subgrupos de Interés
		OSINERGMIN
		Contraloría
		MINEM
		FISCALIA
		OSCI
		Ministerio Público
		Poder Judicial
		SUNAFIL
		COER
		COEL
		COES
		PCM
		MINAM
5	Estado	PNP
		OEFA
		OSCE
		Defensoría del pueblo
		MEF
		MINCUL
		SUNAT
		INEI
		Prefecturas (Mininter)
		INACAL
		INDECOPI
		INDECI
		ANA
		Registros Públicos
		SERFOR

N°	Grupos de Interés	Subgrupos de Interés
		Congresistas
		Direcciones regionales (salud, educación, etc.)
		Gobiernos regionales y locales
		Direcciones de los ministerios (DGER, etc)
		Mancomunidad municipal
		Dirección General de Contaduría Pública
		Centros de Salud
		Comisión de regantes
		Comunidad campesina
		Frentes de defensa/rondas campesinas
		Juntas vecinales
		Colegios profesionales
		Universidades
		Cámara de Comercio
6	Sociedad	CIER
		PECIER
		Institutos técnicos
		Asociaciones privadas (suministro colectivo)
		Proyectos especiales (Alto Piura, Chira, etc)
		Sociedades de auditoría
		EPS Grau
		Sindicatos externos (construcción civil, etc.)
7	Medios de Comunicación	Redes sociales y medios digitales
		Medios tradicionales (Prensa escrita, radio, televisión)

## 5.2. Nuestro proceso de materialidad





### 5.3. Lista de temas materiales

(GRI 102-40)

Nº	Tema material	Cobertura
1	Salud y seguridad en el trabajo	Interna y externa
2	Gestión ambiental	Interna y externa
3	Innovación y transformación digital	Interna y externa
4	Involucramiento a las comunidades	Externa
5	Satisfacción de los clientes	Interna y externa
6	Ética y gobierno corporativo	Interna
7	Desarrollo de los colaboradores	Interna
8	Lucha contra la corrupción y el soborno	Interna y externa

## 5.4. Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Ubicación	ODS	Omisión
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>				
<b>Contenidos Generales</b>				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	<b>Perfil de la organización</b>			
	102-1	Nombre de la organización		
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios		
	102-3	Ubicación de la sede		
	102-4	Ubicación de las operaciones		
	102-5	Propiedad y forma jurídica		
	102-6	Mercados servidos		
	102-7	Tamaño de la organización		
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores		N° 8 N° 10
	102-9	Cadena de suministro		
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministros		
	102-11	Principio o enfoque de precaución		
	102-12	Iniciativas externas		
	102-13	Afiliación a asociaciones		
<b>Ética e integridad</b>				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta		N° 16	
<b>Gobernanza</b>				
102-18	Estructura del gobierno corporativo			
<b>Participación de los grupos de interés</b>				
102-40	Lista de grupos de interés			
102-41	Acuerdos de negociación colectiva		N° 8	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés			
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés			
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados			
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>				

GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	
	102-47	Lista de temas materiales	
	102-48	Reexpresión de la información	No se ha realizado reexpresión de la información
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	
	102-50	Periodo objeto del informe	
	102-51	Fecha del último informe	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	
	102-55	Índice de contenidos GRI	
	102-56	Verificación externa	

#### Involucramiento, desarrollo e inversión comunitaria

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	

GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	
-----------------------------------	-------	---	--

Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI	Salud y Seguridad de la comunidad	
--	--------	-----------------------------------	--

Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI	Diálogo con los grupos de interés	
--	--------	-----------------------------------	--

Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI	Filantropía corporativa (donaciones)	
--	--------	--------------------------------------	--

#### Ética y gobierno corporativo

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	

Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado

NO GRI

Ética y Cumplimiento (No GRI)

**Sistema de gestión ambiental**

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	

**Salud y Seguridad en el Trabajo**

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	8
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	8, 3
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	8
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	3
	403-9	Lesiones por accidente laboral	8

**Innovación y tecnología**

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	

**Lucha contra la corrupción y soborno**

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	

205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

Satisfacción de los clientes

Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado

NO GRI Satisfacción de los clientes

GRI G4

EU-01 Capacidad instalada

EU-03 Número de residenciales, industriales, institucionales y comerciales. Cuentas de clientes.

EU-04 Longitud de transmisión y distribución arriba y subterránea. Líneas por régimen reglamentario.

EU-26 Porcentaje de población sin servicio en áreas de distribución o servicio con licencia

EU-28 Frecuencia de corte de energía

EU-29 Duración promedio de un apagado de energía



**Enosa**