



**Electro  
Sur Este**

*más que energía...*



# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

## Anexo 2 – Sección B

Esta sección detalla los grupos de interés de Electro Sur Este (en adelante ELSE) y las acciones implementadas durante el ejercicio 2019 vinculadas al impacto de sus operaciones en los ámbitos social (prácticas laborales, relaciones comunitarias y con clientes y responsabilidad del producto) y ambiental (materiales, energía, agua, emisiones, vertidos y residuos). Su contenido complementa la información proporcionada en la Sección A.

Los principales grupos de interés de ELSE se detallan a continuación:

1. Clientes
2. Asociaciones (sobre todo Frentes de Defensa)
3. Gobierno
4. Medios de Comunicación
5. Accionistas
6. Comunidades
7. Socios estratégicos (llámese proveedores estratégicos, contratas por ejemplo)
8. Colaboradores
9. Empresas mineras

### Clientes

(Sección A.6.)

Durante el 2019 contamos con 561,584 clientes, un 4.7 % más con relación al 2018, incorporando 25,299 nuevos usuarios. Este crecimiento de clientes se debe a la ejecución de proyectos de electrificación, financiados por la empresa y el Ministerio de Energía y Minas bajo la modalidad de convenios y en menor proporción los gobiernos regionales y locales. Nuestros clientes se componen de clientes regulados (mayores, urbanos y rurales) y libres.

El coeficiente de electrificación al cierre de 2019 fue de 93.94%, habiéndose incrementado en este período en 0.92 puntos porcentuales, principalmente por la implementación de las políticas de expansión del Ministerio de Energía y Minas, reduciendo cada vez más esta brecha. Ello equivale a 4 594 nuevas acometidas – incorporaciones de clientes del servicio eléctrico rural. Así, quedaría pendiente de electrificar un 6,06 % en la zona de concesión otorgada.

Por otro lado, el nivel de satisfacción en el 2019 fue de 43.4 % , a pesar que se continuó con todo lo realizado el 2018 hubo un descenso en el puntaje debido a ocurrencias en distintos sectores debido a factores climatológicos y otros. Por lo que continuaremos trabajando mejorar la calidad de servicio. Es importante señalar que, tenemos a disposición varios canales de comunicación para poder escuchar a los clientes: atención telefónica permanente, oficinas en diferentes lugares de su zona de concesión, APP-SIELSE, redes sociales y página web la cual también contiene información acerca de cómo usar eficientemente la energía y otros temas de interés de los clientes.

### Comunidades y asociaciones

(Secciones A.2 y A.4.)

#### Medio Ambiente

Respecto de nuestra gestión ambiental, es importante mencionar que, en el 2019 logramos la certificación de la trinorma ISO 9001, ISO14001 e ISO 45001 para los procesos de supervisión de las actividades de generación y transmisión; lo que, motivo en el personal de ELSE en afianzar sus conocimientos en la materia ambiental; con un único fin, proteger el mundo biótico y abiótico que circunda con las instalaciones de la empresa.

De manera externa, contamos con un programa de concientización dirigidos a colegios de nuestra zona de influencia a través del cual realizamos talleres de concientización de cuidado del medio ambiente y recolección de pilas y baterías en desuso asegurando una adecuada disposición de estas herramientas energéticas. Adicionalmente, en el 2019, dentro del proyecto “Conservando a la Pachamama” se firmó cuatro convenios con empresas de turismo, hoteles e instituciones educativas para el recojo de pilas y baterías; disponiendo a través de una empresa operadora de residuos sólidos 1,390 kilos para su disposición final en un relleno de seguridad del Departamento de Lima.

Por otro lado, el Proyecto de Preservación de especies en extinción “Conservando la Taricaya”, iniciado en el 2014, se ha convertido en el proyecto emblemático de ELSE en la región Madre de Dios. En el 2019 logramos sensibilizar a estudiantes, docentes y padres de familia de 06 colegios. Así también, se realizaron Convenios con el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado SERNANP, ente rector del Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el estado "SINANPE", perteneciente al Ministerio de Ambiente, al igual que con la ONG Ayuda para la Vida Silvestre Amenazada Sociedad Zoológica de Fráncfort Perú.

Otros programas trabajados son:

1. Forestación en convenio con comunidades "Creación de Pulmón Natural", Se ha logrado firmar un convenio con la Mancomunidad del Valle Sur, que involucra las Municipalidades de San Sebastián, San Jerónimo, Saylla, Oropesa y Lucre en las que se realizó la plantación conjunta de 25,000 árboles y plantas nativas
2. Actividades de sensibilización, se efectuaron 16 activaciones de sensibilización (teatro, flashmob u otros) en plazas o vías públicas

Asimismo, es importante, en este caso, relacionar directamente al gobierno a través de sus reguladores como grupos de interés relacionados con el medio ambiente: Osinergmin y a la Asociación Nacional del Agua – ANA, seguido de la Contraloría.

## Comunidades

El año 2019, nuestra empresa desarrollo del Plan de Responsabilidad Social, incluyendo actividades de valor compartido en aquellos programas iniciales que tuvieron y tienen bastante acogida en la población, considera además actividades para mejorar la relación con los grupos de interés.

En el Plan de Responsabilidad Social establece seis principales ejes de acción, desarrollándose actividades en el área urbanas y rurales:

1. *Cuidar el medio ambiente y preservar la naturaleza.* Las acciones se han presentado en el párrafo de Medio Ambiente.
2. *Mejorar la información y comunicación en uso eficiente de la energía, riesgos y peligros y deberes y derechos.* ELSE desarrolló 5402 actividades informativas de interés de la población (temas: uso eficiente de la energía, peligro y riesgos y deberes y derechos de los usuarios entre otros) en plazas, parques y otros lugares públicos impactando a 522,972 usuarios.
3. *Apoyar programas socio culturales.* ELSE auspició 65 exposiciones entre pictóricas, fiestas costumbristas y se apoyó programas sociales como deporte y salud, buscando un mayor acercamiento e involucramiento con la comunidad.
4. *Mejorar la calidad de atención al usuario.* En relación a ello, ELSE capacitó aproximadamente 120 técnicos de los contratistas a quienes se brindó 9 charlas de capacitación, y con el programa “Leamos Juntos” se capacitó en sus domicilios a 7,839 usuarios en la lectura de sus medidores y control de consumos en la provincia de Urubamba.
5. *Mejorar la relación con grupos de interés.* ELSE organizó 2 reuniones con principales grupos de interés a fin identificar necesidades y expectativas y ejecutar acciones de valor compartido. Incluye reuniones con grupos de interés en la ejecución de obras
6. *Contribuir al desarrollo económico de la población.* Se realizó 17 cursos en temas de electricidad a jóvenes del área rural, en convenio con las municipalidades, para lo cual se contrató a SENATI,

3 Primera version de Anexo B 2019 al 12.06.20

generando oferta de estos servicios en lugares alejados, se realizó 04 charlas sobre uso de tecnología para usos productivos, eficiencia energética e importancia de la electricidad. Respecto de la ampliación de redes eléctricas o suministros fotovoltaicos, se identificó y priorizó zonas no atendidas, gestionando el financiamiento del MEM/DGE u otros.

Respecto de la comunicación y relación con las comunidades. ELSE busca fortalecer las relaciones con las comunidades de las zonas de concesión, de modo que, evite potenciales conflictos. Es por ello que, bajo nuestra Política de Comunicación con Grupos de Interés, basada en el Sistema Integrado de Gestión y Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo, fomentamos la comunicación transparente y la libertad de expresión para quejas, reclamos, inquietudes, necesidades y similares; promovemos estrategias de comunicación efectivas, horizontales, participativas, permanentes, coordinadas, claras y precisas; garantizando la capacitación de los encargados de comunicación; y manteniendo un registro y monitoreo de las comunicaciones. Todo ello con el fin de fortalecer y mantener las buenas relaciones.

Respecto de la atención de reclamaciones se rige por el procedimiento establecido por Osinergmin: "Procedimiento para la Atención de Reclamos de Usuarios del Servicio de Electricidad y Gas Natural", Resolución N° 269-2014-OS/CD Osinergmin. En caso alguna comunidad o usuario quiera canalizar un reclamo relativo a nuestros servicios, puede hacerlo a través de nuestras oficinas, la línea telefónica, sitio web o correo electrónico.

## **Proveedores**

(Sección A.5.)

Las contrataciones que realizamos son en base a la Ley N° 30 225 de Contrataciones del Estado. Trabajamos con diversas empresas, a quienes consideramos socios estratégicos, que nos proveen de energía o son transmisoras de energías, así como los contratistas que cumplen actividades tan importantes como los servicios comerciales, de operaciones y obras.

Respecto de las compras locales, si bien no contamos con el porcentaje total de las compras realizadas localmente, sí podemos identificar el porcentaje de proveedores por región, siendo Cusco la principal con más del 50% de proveedores, seguido por Apurímac y Madre de Dios. Para el caso de Lima, con más de 19%, esto se debe a que, además de ser la capital peruana, se cuenta con contratos corporativos a nivel de empresas del Estado bajo el ámbito de FONAFE.

## **Colaboradores**

(Sección A.3.)

Son 264 trabajadores parte de las familias ELSE, de los cuales 42 son mujeres y 222 son hombres, con los que cuenta ELSE. La mayoría de ellos viene laborando años junto a la empresa y ha sido parte de grandes cambios que han brindado mayor desarrollo a la misma. Asimismo es importante señalar la buena relación que tiene la empresa con los sindicatos.

En el 2019, el plan de capacitación se orientó al desarrollo de aspectos técnicos y comerciales, así también se desarrollaron diversos talleres para fortalecer la cultura organizacional, liderazgo, excelencia en el servicio, seguridad y salud en el trabajo, hostigamiento sexual, control interno y otros ligados a necesidades actuales y futuras alineadas al planeamiento estratégico de la empresa.

Las principales actividades y/o programas que ELSE llevó a cabo durante el 2018 con el fin de beneficiar y motivar a sus trabajadores fueron los siguientes:

- Campañas de salud
- Becas educativas

4 Primera version de Anexo B 2019 al 12.06.20

- Gratificaciones extraordinarias
- Otorgamiento de canastas navideñas
- Campeonatos deportivos
- Participación en actividades culturales

### ***Otros grupos de interés de ELSE***

1. Gobierno
2. Medios de Comunicación
3. Accionistas

Mantenemos buenas relaciones con el Gobierno, los reguladores y gobiernos locales, con quienes hemos desarrollado una comunicación activa y continua, utilizando diversos medios para llegar a ellos; entre los más importantes tenemos los medios digitales, sin dejar de lado el uso de la radio por favorecer a la amplitud del mensaje debido a las características de las regiones donde operamos.