



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2016



**Electro
Sur Este**
más que energía...

CONTENIDO

03	Carta del Gerente General
05	Quiénes somos
09	Gobierno corporativo
12	Proveemos energía ... y también electricidad
24	Nuestros Colaboradores
28	Responsabilidad socio-ambiental
32	Medio Ambiente
39	Proveedores
41	Mi reporte
46	Índice de contenidos GRI

Carta del Gerente General (G4-1)

A nuestros grupos de interés,

Es particularmente grato dirigirme a ustedes para presentar el primer Reporte de Sostenibilidad de Electro Sur Este S.A.A. (ELSE) correspondiente al año 2016, documento elaborado bajo los parámetros del *Global Reporting Initiative – GRI G4* con la opción de conformidad Esencial.

Desde el comienzo de nuestras actividades, con el apoyo del Estado, hemos orientado nuestros esfuerzos a dotar de energía eléctrica a la mayor cantidad de peruanos en las regiones en donde operamos: Cusco, Apurímac, Madre de Dios, la provincia de Sucre en Ayacucho y el distrito de Cayarani en Arequipa. Todo un reto tomando en cuenta que gran parte de las zonas mencionadas son de difícil acceso.

Así, acordes con la nueva corriente de visión empresarial de sostenibilidad; y siguiendo los lineamientos de FONAFE, nuestro principal accionista, a finales del año pasado iniciamos las actividades exigidas por el GRI G4 para la elaboración de nuestro primer reporte de sostenibilidad, realizando un mapeo, clasificación y priorización de nuestros grupos de interés así como la identificación de nuestros temas materiales.

Los principales temas materiales identificados, fueron mayor electrificación y ampliación de redes así como la mejora de la calidad del servicio que brindamos. Otro tema relevante fue el de disminuir los reclamos registrados, a través de una mejor comunicación con los grupos de interés promoviendo mayor educación a nuestros usuarios. Por el lado medioambiental se identificó como tema material el manejo de residuos y el apoyo en actividades agrícolas y de siembra de agua en las zonas de influencia directa de la empresa.

En el año 2016, ELSE implementó proyectos de electrificación beneficiando aproximadamente a 15,460 hogares, sin embargo, somos conscientes que si bien, año a año incrementamos el número de beneficiarios atendidos, aún hay mucho por hacer para ampliar el número de personas con "luz", luz que tanto necesita nuestra sociedad para mejorar sus condiciones económicas así como las de nuestro país.

Contamos con 269 trabajadores y casi medio millón de clientes en nuestra zona de concesión, generando durante el año 2016 un total de S/. 384, 787,506 de ingresos operando 9 sedes administrativas y 10 centrales de generación eléctrica: 2 centrales de generación térmica y 8 centrales de generación hidroeléctrica, produciendo al final del ejercicio 2016 un total de 45,607 MW.h de energía, de los cuales 99.19% correspondió a generación hidráulica amigable con el medio ambiente y 0.81% a la generación térmica.

ELSE ha logrado además implementar un Sistema de Gestión de Calidad en los procesos comerciales alineado a la norma internacional ISO 9001:2008, siendo esta la base para implementar en el corto plazo el Sistema Integrado de Gestión.

Asimismo hemos realizado más de 790 actividades, siendo 17 de estas dirigidas a nuestra gestión medio ambiental, 678 en la gestión de la información y la comunicación en referencia a los riesgos eléctricos, deberes y derechos de los usuarios y el uso eficiente de la energía y 97 en la gestión de actividades socio culturales buscando apoyar y valorar a los Artistas Regionales. El programa de subsidio FISE atiende a hogares con menos de 30 KW.h sumando durante el año 2016 un total de 190,703 beneficiarios.

Finalmente, expreso mi particular reconocimiento a los señores Directores que conforman el Directorio de Electro Sur Este S.A.A. quienes han demostrado permanentemente su compromiso e interés en los temas sociales, medioambientales y de buen gobierno corporativo. Del mismo modo, agradezco a los gerentes, funcionarios y trabajadores de la empresa, por el notable esfuerzo desplegado.

Cordialmente

A handwritten signature in blue ink, consisting of several large, stylized loops, is positioned above a horizontal line. Below the line, the text 'Ing. Fredy Gonzales De la Vega' and 'Gerente General (e)' is printed in a small, black, sans-serif font.

I. ¿Quiénes somos? (G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8)

ELECTRO SUR ESTE S.A.A. conocida también como ELSE es una Sociedad Anónima Abierta cuyo principal servicio es distribuir y comercializar energía eléctrica en territorio peruano, específicamente en las regiones de Cusco, Madre de Dios, Apurímac, la provincia de Sucre en la región Ayacucho y el distrito de Cayarani, provincia de Condesuyo en la región de Arequipa.

La sede principal de ELSE está ubicada en la Av. Mariscal Sucre 400, Santiago, Cusco, Perú.

Las oficinas principales a nivel nacional se detallan en el siguiente gráfico:

Oficina: Cusco



Av. Mariscal Sucre
400. Urb. Bancopata.
Prov. Cusco.



Oficina: Anta

Micaela Bastidas P-10,
Izcuchaca.
Prov. Anta.



Oficina: Quispicanchi

Calle Kennedy S/N,
Urcos
Prov. Quispicanchi.



Oficina: Valle Sagrado

Av. Nueve de
Noviembre S/N,
Urubamba.
Prov. Urubamba.



Oficina: Valle de la
Convención



Francisca Zubiaga
N°421, Quillabamba.
Prov. La Convención.



Oficina: Vilcanota

Calle La verdad S/N,
Sicuani.
Prov. Canchis



Oficina: Abancay

Av. Mariño N°100 – 102;
Abancay.
Prov. Abancay.



Oficina: Andahuaylas

Av. Pedro
Casafranca N°140,
Andahuaylas.
Prov. Andahuaylas.

Oficina: Puerto Maldonado



Jirón Loreto N° 216, Puerto
Maldonado.
Prov. Tambopata

(EU3) Los clientes de ELSE están clasificados en industriales, comerciales-institucionales y residenciales. Su evolución año a año se muestra en la siguiente tabla:

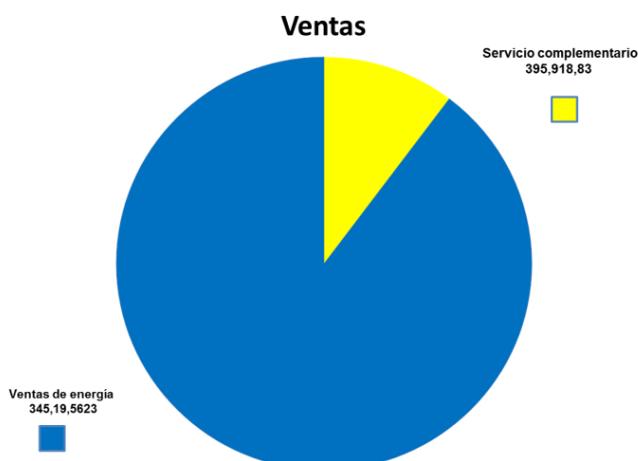
Tipo cliente	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Industrial	6,245	10092	10408	10,258	10,876	11,246
Comercial – Institucionales	27,479	28296	30641	35,198	37,195	38,152
Residencial	320,273	345402	371236	391,216	419,775	442,603
Total	353,997	383,790	412,285	436,672	467,846	492,001

Los clientes clasificados por regiones se muestran a continuación:

Región	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Cusco	250,421	275,036	292,996	311,853	334,907	352,596
Apurímac	80,826	83,716	92,173	96,021	102,202	106,741
Madre de Dios	22,750	25,038	27,116	28,798	30,737	32,664
Total	353,997	383,790	412,285	436,672	467,846	492,001

En la tabla anterior se puede visualizar que la cantidad de clientes al año 2016 se incrementó en 5.2 %.

(G4-9) Se cuenta con un capital social, al 31 de diciembre de 2016, de 338,737,022 Soles, correspondiendo el 99.63% a FONAFE y el 0.37% a accionistas privados. El total de ingresos de ELSE durante el año 2016 fue de S/. 384, 787,506 lo cual incluye ventas de energía (S/. 345,195,623) y servicios complementarios (S/.39,591,883).



ELSE, cuenta con 269 trabajadores los cuales, además de operar en 9 sedes administrativas y/o de atención al cliente, operan 10 centrales de generación eléctrica: 2 centrales de generación térmica y 8 centrales de generación hidroeléctrica.

Historia

Electro Sur Este S.A.A. fue constituida mediante Escritura Pública el 27 de abril de 1984 ante el notario público Don Hermilio Cáceres Vilca, tomando como base la R.M. N° 318-83- EM/DGE del 21 de diciembre de 1983 y la Ley General de Electricidad 23406, con su reglamento DS-031-82-EM/V. El Capital Social fue de S/. 23,789'306,000.00 (Soles de Oro). A partir de 1992, con la promulgación del Decreto Ley N° 25844 “Ley de Concesiones Eléctricas” y su Reglamento D.S. N° 009-93-EM, y tras la derogatoria de los dispositivos señalados precedentemente, se dio inicio al proceso de transformación estructural y funcional del subsector eléctrico. En 1994 se procedió a la escisión en la empresa de las actividades de generación y transmisión, encargando dichas responsabilidades a dos nuevas empresas: Empresa de Generación Machupicchu S.A. y Empresa de Transmisión del Sur. En 1999, se vuelve a producir una escisión, la misma que dio origen a la constitución de una nueva empresa, formada en base a la Gerencia Sub Regional Puno, la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad “Electro Puno S.A.A.”. Esta empresa comenzó a funcionar legalmente a partir del 1º de noviembre de 1999. En la actualidad, la Empresa mantiene como giro principal la distribución y comercialización de energía eléctrica.

Iniciativas con las que ELSE se encuentra comprometida

(G4-15) ELSE ha logrado implementar un Sistema de Gestión de Calidad en sus procesos comerciales alineado a la norma internacional ISO 9001:2008, siendo esta la base para poder implementar el Sistema Integrado de Gestión (SIG) incorporando la Seguridad, Salud en el Trabajo y el cuidado del Medio Ambiente, bajo las normas OHSAS 18001 e ISO 14001, respectivamente. Asimismo, desarrolla actividades de responsabilidad social en las tres regiones de su ámbito de acción.

Asociaciones

(G4-16) Las asociaciones a las que ELSE se encuentra afiliada son:

- Cámara de Comercio de Cusco, Apurímac y Madre de Dios (Miembros)
- CIER (Miembros)
- AEP_IEEE Asociación Electrotécnica Peruana (Miembros)

Cambios significativos

(G4-13) Los cambios significativos que ha tenido la organización en el último año son los siguientes:

- FONAFE, el principal accionista de ELSE, realizó el cambio de cuatro miembros del Directorio de ELSE.
- Mejora de atención en las salas de atención al cliente en Puerto Maldonado.

Principio de precaución

(G4-14, EU21) El plan de contingencia de ELSE es actualizado una vez al año, realizando un Proceso de Mejora Continua, en donde se incorpora lecciones aprendidas y se corrige las debilidades. De este modo, el plan contempla la elaboración de procedimientos generales de comunicación y respuesta a contingencias, así como los recursos y equipos necesarios que forman parte de la logística para enfrentar eventos de riesgo y la lista de contactos necesarios a tener en cuenta.

Entre los planes de contingencia para emergencias identificadas se cuenta con lo siguiente:

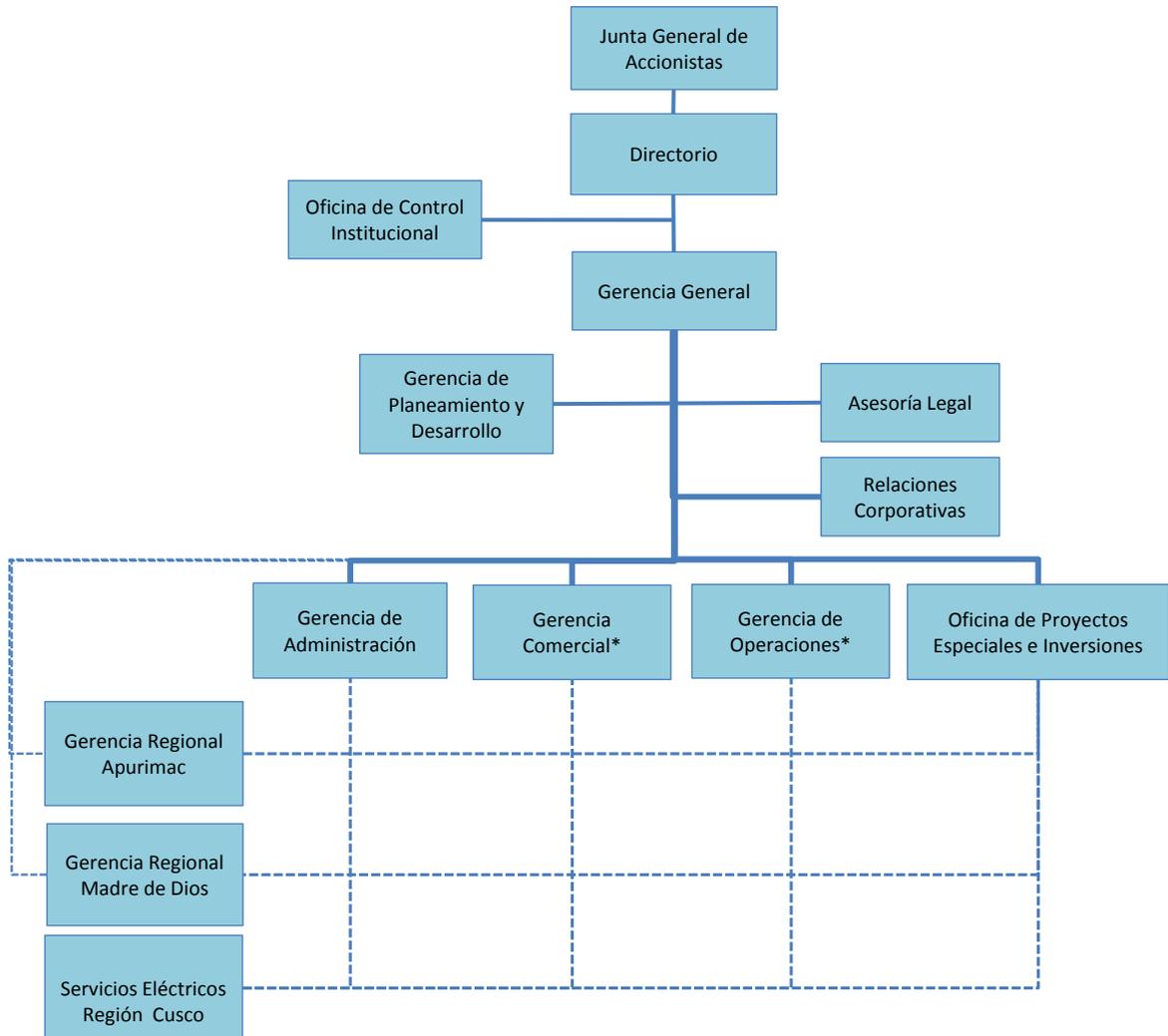
- Plan de contingencia en caso de derrumbes.
- Plan de contingencia para deslizamientos.
- Plan de contingencia para huayco o llocllas.
- Plan de contingencia en casos de inundación.
- Plan de contingencia por vientos fuertes.
- Plan de contingencia por heladas.
- Plan de contingencia en caso de granizo.
- Plan de contingencia para explosiones.
- Plan de contingencia en caso de incendios.
- Plan de contingencia en los movimientos sísmicos.
- Plan de contingencia para derrames.
- Plan de contingencia en caso de vandalismo o piquetes de huelguistas.
- Comités de defensa civil de ELSE.

De igual manera, entre los planes desarrollados, se encuentra el Plan de Manejo de Materiales Peligrosos, los Estudios de Impacto Ambiental (EIA), las Declaraciones de Impacto Ambiental (DIA) de las diferentes instalaciones de servicios de electricidad. Así también, la Gestión para el transporte de Residuos Peligrosos a través de EPS-CS y/o EPS- RS y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), basado en el marco de la ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Así mismo se cuenta con diferentes trípticos y afiches sobre la prevención de accidentes de electricidad para usuarios.

II. Gobierno Corporativo (G4-34, G4-56)

A continuación se muestra la estructura de gobierno de la organización.



El Código de Buen Gobierno Corporativo de las empresas del Estado (bajo el ámbito de FONAFE) consta de 34 principios y la implementación durante el 2016 en Electro Sur Este alcanzó un cumplimiento de 35.59 % y está ubicada en el Nivel de Madurez 1.

Según el Lineamiento Corporativo, el Sistema de Control Interno de las Empresas del Estado establecen el conjunto de acciones, actividades, políticas, normas, planes y procedimientos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan la dirección y personal institucional, que es diseñado y organizado en cada empresa para ofrecer seguridad sobre el logro de los objetivos de control interno, así como prevenir, administrar y monitorear los riesgos que las afecten.

Su organización se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales: (1) ambiente de control, (2) evaluación de riesgos, (3) actividades de control, (4) sistemas de información y comunicación y (5) seguimiento.

La evaluación efectuada al Sistema de Control Interno al 31 de diciembre de 2016, con la metodología establecida por FONAFE muestra un resultado de 2.07, lo que posiciona a la empresa en un nivel de madurez “Inicial” en proceso de Implementación.

Visión

Ser una empresa eficiente y moderna, reconocida por la calidad de su servicio y el compromiso con el desarrollo sostenible de su comunidad.

Misión

Contribuir a generar desarrollo económico y bienestar de la población de nuestra área de influencia, mediante la cobertura total de servicios de energía, suministrados en forma confiable, segura y eficiente, mejorando la rentabilidad de nuestros accionistas y fomentando la superación de nuestros colaboradores.

Es propósito de los miembros de Electro Sur Este S.A.A., que cada uno de sus valores y principios refleje claramente la forma de actuar de la organización. La cultura organizacional se basa en los siguientes valores y principios de acción:

Valores

- Honestidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Perseverancia

Principios empresariales

- Eficiencia
- Servicio
- Transparencia
- Integración
- Calidad

Existe un código de ética aprobado por el directorio; para mayor información se puede visualizar un video interactivo en el siguiente enlace.

<http://www.else.com.pe/else/top/responsabilidad-social/2017/january/12/c%C3%B3digo-de-etica.aspx>

Política integrada de gestión

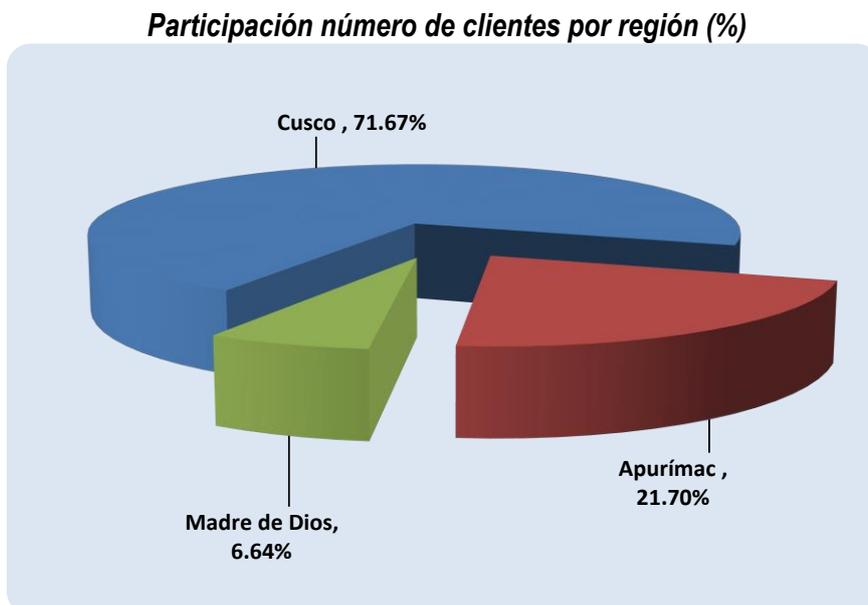
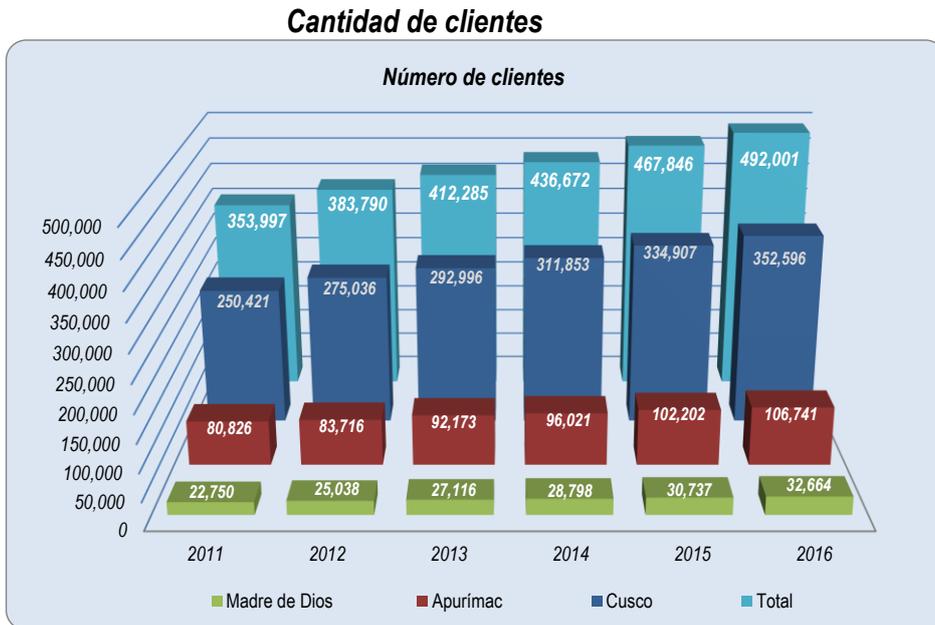
La política integrada de gestión establecida por Electro Sur Este, se detalla a continuación:

“Nosotros en ELECTRO SUR ESTE, concesionaria de distribución y comercialización de energía eléctrica; somos conscientes de nuestra responsabilidad con la Calidad, el cuidado del Medio Ambiente, La Seguridad y Salud Ocupacional, por lo cual mantenemos un Sistema Integrado de Gestión, comprometiéndonos a:

- Satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, mediante un servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica de calidad.
- Prevenir la contaminación ambiental a través de la identificación, evaluación y control de los aspectos ambientales significativos.
- Identificar los peligros, evaluar y controlar los riesgos con el fin de prevenir lesiones y enfermedades ocupacionales que puedan afectar a nuestros trabajadores, contratistas y visitantes brindando condiciones seguras y saludables.
- Cumplir con la legislación nacional vigente y otros requisitos que nuestra organización suscriba.
- Mejorar continuamente la eficacia y el desempeño de los procesos que conforman el Sistema Integrado de Gestión.
- Fomentar el desarrollo permanente de nuestros trabajadores a través de la capacitación.”

III. Proveemos energía... y también electricidad (EU1, EU2, EU3, EU23)

Durante el año 2016, el número de clientes de ELSE se incrementó en 24,155 con lo que se alcanzó la cifra de 492,001 clientes. La tasa de crecimiento del ejercicio fue de 5.2%. Este crecimiento de clientes se debe a las ejecuciones de proyectos de electrificación, principalmente financiados por el Ministerio de Energía y Minas, los gobiernos regionales y locales.



Si bien el principal objetivo de ELSE es el de comercializar y distribuir energía eléctrica, Electro Sur Este opera grupos de generación hidráulica y térmica de su propiedad con el objeto de suministrar energía eléctrica a clientes ubicados en las provincias, distritos y localidades cercanas a las centrales hidroeléctricas. Se cuenta con una capacidad instalada de 12.928 MW y una potencia efectiva de 11.347 MW.

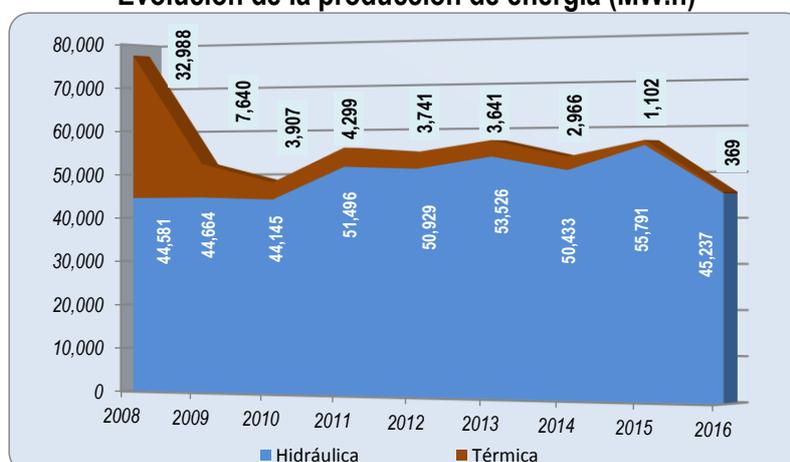
Central	Ubicación	Número de Grupos	Potencia Instalada (MW)	Potencia Efectiva (MW)
C. T. Iberia	Madre de Dios	2	2.100	1.300
C. T. Inapari	Madre de Dios	1	0.540	0.350
Total Generación Térmica		3	2.640	1.650
C. H. Chuyapi	Cusco	3	1.176	1.050
C. H. Hercca	Cusco	3	1.196	1.023
C. H. Matará	Apurímac	3	1.604	1.474
C. H. Chumbao	Apurímac	2	1.932	1.800
C. H. Huancaray	Apurímac	2	0.580	0.550
C. H. Mancahuara	Apurímac	2	3.200	3.200
C. H. Vilcabamba	Apurímac	2	0.400	0.400
C. H. Pochuanca	Apurímac	2	0.200	0.200
Total Generación Hidráulica		19	10.288	9.697
TOTAL ELSE		22	12.928	11.347

Al final del ejercicio 2016 la empresa generó 45,607 MW.h de energía, de esta producción 99.19% corresponde a generación hidráulica y 0.81% a la generación térmica. La mayor producción se realizó en la Región de Apurímac que representa 72.4%, seguido de Cusco que alcanzó el 26.8% y Madre de Dios con el 0.8% de la producción total.

Producción de energía (MW.h)

Región	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Cusco	13,351	13,377	13,726	13,500	13,478	12,235
Apurímac	38,216	37,632	39,800	36,934	42,312	33,003
Madre de Dios	4,228	3,661	3,641	2,966	1,102	369
Total	55,795	54,670	57,167	53,400	56,892	45,607

Evolución de la producción de energía (MW.h)



Líneas de transmisión (EU4)

Adicionalmente, Electro Sur Este es propietaria de líneas de transmisión y sub transmisión en una longitud de 718 km; dichas líneas permiten el suministro de energía eléctrica en forma confiable y oportuna a los clientes.

Línea	Región	Nivel de Tensión (KV)	Longitud (km)
San Gabán – Mazuco	Madre de Dios	138	69.36
Mazuco - Puerto Maldonado	Madre de Dios	138	153.44
Abancay – Andahuaylas	Apurímac	60	58.24
Abancay - Chalhuanca - Chuquibambilla	Apurímac	60	137.75
Combapata – Sicuani	Cusco	60	29.18
Machupicchu - Santa María - Quillabamba	Cusco	60	40.58
Quillabamba – Chahuares	Cusco	60	33.77
Cachimayo - Pisac - Paucartambo (opera en 22.9)	Cusco	60	57.19
Cachimayo - Valle Sagrado	Cusco	60	18.21
Quencoro - Oropesa – Huaro	Cusco	33	35.02
Combapata – Llusco	Cusco	60	85.7
Total			718.44

Infraestructura de Distribución (EU4)

Los sistemas de distribución instalados en todo el ámbito de la empresa, mediante los cuales se llega al cliente final, se han incrementado a fin de atender nuevas localidades y cargas privadas de índole productiva. La ejecución de los proyectos a iniciativa del Ministerio de Energía y Minas, así como los gobiernos regionales y locales y Electro Sur Este a través de sus diversos órganos y programas, significó un incremento importante de la infraestructura eléctrica de ELSE. A finales del ejercicio 2016, la longitud de líneas, redes primarias y secundarias alcanzó 28,651 kilómetros; asimismo se cuenta con 9,492 subestaciones MT/BT en toda la concesión.

Región	Longitud de redes		Sub estaciones MT/BT	
	MT	BT	Cantidad	MVA Insta.
Cusco	8,789	12,497	6,874	304
Apurímac	2,969	2,982	1,957	77
Madre de Dios	867	547	661	54
Total	12,625	16,026	9,492	435

Coefficiente de Electrificación (EU23)

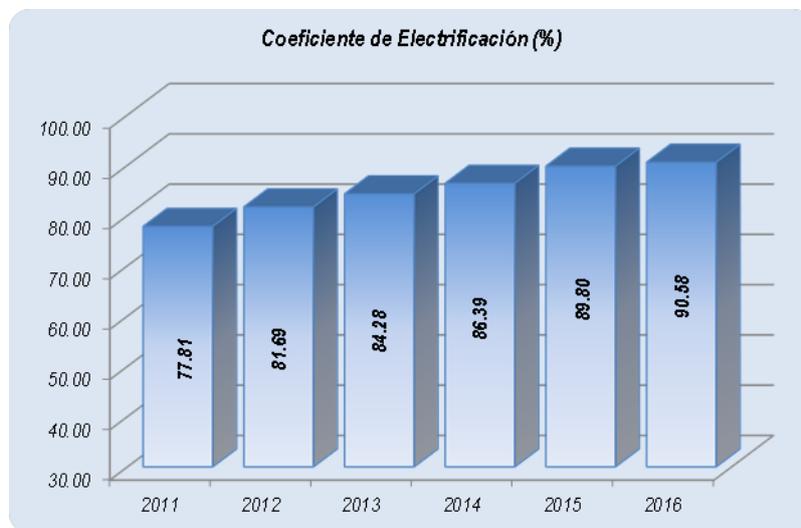
El objetivo del coeficiente de electrificación, de acuerdo al Ministerio de Energía y Minas, es ampliar la frontera eléctrica nacional mediante la planificación, formulación y la ejecución de proyectos de electrificación en centros poblados rurales, aislados y de frontera del país.

A mediano plazo, el objetivo es alcanzar una cobertura eléctrica del 99% contribuyendo a reducir la pobreza, mejorar el nivel y la calidad de vida del poblador.

El coeficiente de electrificación de Electro Sur Este al cierre de 2016 fue de 90.58%, habiéndose incrementado en este período en 0.78 puntos porcentuales, principalmente por la implementación de las políticas de expansión del Ministerio de Energía y Minas.

Coefficiente de Electrificación (%)

<i>Región</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>
<i>Cusco</i>	77.98	83.15	84.93	87.26	89.97	90.30
<i>Apurímac</i>	74.67	75.18	80.15	81.98	88.05	91.30
<i>Madre de Dios</i>	87.66	89.29	91.97	92.66	94.09	91.00
ELSE	77.81	81.69	84.28	86.39	89.80	90.58



Programas de gestión de demanda de energía de ELSE (DMA – antes EU7)

El total de gastos de capital de ELSE en el año 2016 se muestra en la siguiente tabla:

Total de Gastos de Capital-2016

Gasto de capital	S/.
<i>Proyectos de Inversión</i>	91,947,130
<i>Gastos No Ligados a Proyectos</i>	13,820,363
Total	105,767,493

La ejecución de los Gastos de Capital, presenta una ejecución de 105.77 millones de Soles. En lo que respecta a los proyectos de inversión, en el ejercicio, se ha ejecutado 91.95 millones de Soles, tal como se aprecia en el siguiente detalle:

Proyectos de Inversión

<i>Proyecto</i>	<i>S/.</i>
CENTRALES HIDRAULICAS CUSCO	1,704,556
SISTEMA DE TRANSMISION	1,317,427
RENOVACION REDES DE DISTRIBUCION CUSCO	32,419,823
RENOVACION REDES DE DISTRIBUCION APURIMAC	14,412,715
RENOVACION REDES DE DISTRIBUCION M. DE DIOS	3,595,684
AMPLIACION REDES DE DISTRIBUCION CUSCO	6,712,757
AMPLIACION REDES DE DISTRIBUCION APURIMAC	8,991,118
AMPLIACION REDES DE DISTRIBUCION M. DE DIOS	14,107,126
ESTUDIOS CUSCO	685,356
ESTUDIOS APURIMAC	142,687
ESTUDIOS MADRE DE DIOS	27,500
OBRAS CIVILES LOC. COMERCIALES CUSCO	175,345
OBRAS CIVILES APURIMAC	110,227
OBRAS CIVILES MADRE DE DIOS	226,063
PROYECTOS ESPECIALES	7,318,746
TOTAL	91,947,130

Con respecto a los gastos no ligados a proyectos, se ha ejecutado 13.82 millones de Soles. Los detalles son mostrados a continuación:

Gasto de Capital No Ligados a Proyectos

<i>Gasto No Ligado a Proyectos</i>	<i>S/.</i>
EQUIPOS DE GENERACION	7,850
REDES Y EQUIPOS DE SUB ESTACION	7,603,026
UNIDADES DE TRANSPORTE	860,000
MUEBLES Y ENSERES	8,775
EQUIPOS DIVERSOS	3,698,705
SOFTWARE	1,642,007
Total	13,820,363

Siendo más puntuales, el siguiente cuadro muestra el detalle de las principales obras de ampliación ejecutadas durante el año 2016 con su respectiva cantidad de beneficiarios. Cabe señalar que el número de beneficiarios real es el número indicado en la tabla multiplicado por 5 debido al número de integrantes promedio por casa (o acometida instalada) lo que equivale a 77,300 personas aproximadamente.

(EU26) Que corresponde al 3.14% de nuevas áreas con servicio.

Ítem	Proyecto	Inversión S/.	Población Beneficiada	Km de Redes	Estudio de Impacto ambiental	Servidumbre
1	Ampliación de Redes de Distribución Primaria y Secundaria de 16 localidades en 03 provincias de Cusco, Anta, Espinar y Cotabambas de los departamentos de Cusco y Apurímac.	3,807,859	4,164	28	No	Si
2	Sistema de Distribución APV Nueva Yanacona	183,040	168	1	No	No
3	Instalación de Servicio de Energía Eléctrica mediante el sistema convencional de las localidades de la Zona Nor Occidental y Margen Derecha de la Provincia de Cusco	1,735,552	2,540	16	No	Si
4	Electrificación Pequeño Sistema Eléctrico Colorado distrito de Madre de Dios	4,482,842	2,006	15	Si	Si
5	Ampliación de Redes Eléctricas de Distribución Primaria y Secundaria de 15 localidades en las provincias de Tambopata y Tahuamanu del departamento de Madre de Dios	3,420,428	4,900	46	No	Si
6	Instalación del Servicio de Energía Eléctrica mediante sistema convencional en la comunidad de Pumamarca - Hatumpampa distrito de Tambobamba, provincia de Cotabambas - Apurímac	1,248,145	1,335	22	No	Si
7	Sistema de Distribución en las localidades de Pachamachay y Ccochaccochayoc	542,456	347	27	No	Si
Total		15,420,321	15,460	155		

(EU22) Así mismo no hubo ningún desplazamiento de pobladores para la ejecución de estas obras.

Por otro lado, los proyectos elaborados en el año 2016 para ser ejecutados en el año 2017 son los siguientes:

Ítem	Proyecto	Inversión S/.	Población Beneficiada	Km de Redes	Estudio de Impacto ambiental	Servidumbre
1	Mejoramiento y ampliación del Servicio de Energía Eléctrica en las localidades de Pisaccasa, Congota, Santa Rosa de Huaqueray y Chusapa del distrito de Mara, provincia Cotabambas Apurímac	985,605	663	12	Si	Si
2	Instalación del sistema de electrificación rural en los sectores de Callatiac, Central Anilmayo, Mayuhuasi Central y Pucacocha de la comunidad de Callatiac, Distrito de Quiquijana – Quispicanchi – Cusco	630,625	540	16	Si	Si
3	Instalación del Servicio de Energía Eléctrica mediante el sistema convencional en los Sectores de Uyuni, y Sayripampa de la Comunidad Campesina de Quisini, distrito de Marangani – Canchis - Cusco	1,207,256	387	21	Si	Si
4	Mejoramiento y ampliación del sistema de electrificación rural en 30 localidades fuera del área de concesión, distrito de Livitaca - Chumbivilcas - Cusco	5,766,329	3,556	98	Si	Si
5	Ampliación y mejoramiento del sistema de electrificación rural de las localidades de Boca Colorado, Punkiri Chico (Puerto Carlos), Pukiri (Delta 1), CC.NN. Puerto Luz, CC.NN.NN. San José de Karene y San Juan Grande del distrito de Madre de Dios - Manu - Madre de Dios.	6,525,424	7,138	86	Si	Si
6	Instalación del sistema de electrificación rural de 8 localidades, distrito de Chamaca - Chumbivilcas - Cusco	3,733,683	930	63	Si	Si
	Total	18,848,922	13,214	296		

Esto incluye un incremento de 66,070 personas beneficiadas adicionales al año 2016.

(DMA – antes EU19, EU20) Con la finalidad de planificar las inversiones futuras tomando en cuenta tanto los objetivos de la empresa como las necesidades de la población de las zonas de concesión, ELSE contrata (de manera externa), cada cierto tiempo, un estudio a nivel de perfil de pre inversión de determinados proyectos tanto de ampliación de redes como de mejoramiento o mantenimiento de redes.

Estos estudios solicitan incluir lo siguiente:

- Cobertura de futura demanda.
- Requerimientos de demanda actual tomando en cuenta crecimiento de la ciudad en relación a número de hoteles, condominios y centros comerciales (estudio de mercado eléctrico).
- Mejoramiento de la calidad de producto y suministro.

- Mejoramiento de la confiabilidad del sistema eléctrico.
- Reducción de pérdidas de energía

Los estudios contratados solicitan también incluir la participación de las entidades involucradas y los beneficiarios con su priorización respectiva así como el detalle de la metodología utilizada.

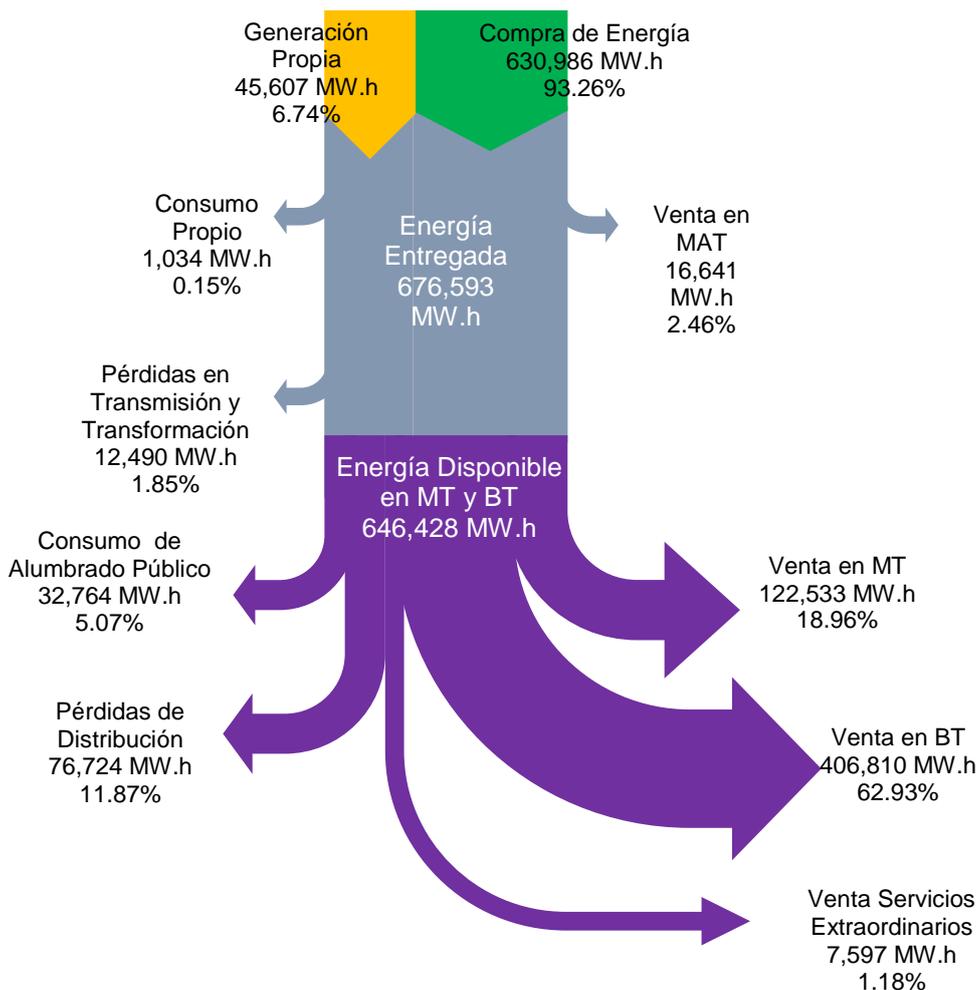
FISE – Fondo de Inclusión Social Energético (DMA – antes EU23)

Por otro lado, se cuenta con el FISE, el cual se crea con la Ley N° 29852 en abril del año 2012, con el propósito de llevar energía menos contaminante a poblaciones más vulnerables en todo el país.

Para el caso de ELSE, se atiende a hogares con menos de 30 KW.h sumando durante el año 2016 un total de 1'578,453 vales emitidos para este fondo beneficiando a 190,703 usuarios.

Pérdidas de energía

(EU12) El nivel de pérdidas en distribución al final del ejercicio 2016 fue de 11.87%, con la siguiente composición:



(EU30) Es importante recalcar que en total de energía disponible se contó con 676,593 MW.h.

Calidad del servicio eléctrico

(SO11, EU27) El número de reclamaciones recibidas en nuestras oficinas y/o vía telefónica son de 38,401 durante el año 2016 de las cuales 57.65% correspondieron a falta de servicio en el predio y en el sector, seguido de 17.56% por alumbrado público, 10.47% por emergencias y 9.30% por excesiva facturación.

Se tiene 133,835 cortes por falta de pago en el año 2016. El tiempo promedio entre la fecha de pago y la reconexión respectiva es de 14 horas (área urbana y rural).

(EU27, EU28) El promedio ponderado de cortes residenciales por fallas del servicio (frecuencia de interrupciones – SAIFI) fue de 16.73 veces por usuario, siendo la duración promedio de los cortes de 30.92 horas por usuario (duración de interrupciones – SAIDI).

Satisfacción de Clientes (PR5)

Actualmente la satisfacción de los clientes es medida anualmente a través de la encuesta realizada por la Comisión de Integración Energética Regional (CIER) y para ello FONAFE realizó un convenio con esta institución, habiéndose ejecutado la primera encuesta CIER/FONAFE el 2014 fijándose de esta manera una línea base para futuras mediciones en todas las empresas del Holding de FONAFE.

Para la evaluación de la satisfacción del cliente se toma en cuenta el índice de la calidad percibida (ISCAL) que considera las áreas de Suministro de Energía, Información y Comunicación, Factura de Energía, Atención al Consumidor e Imagen de la Empresa. Además la encuesta CIER contempla el Índice de Responsabilidad Social que también es considerado un objetivo estratégico empresarial que permitirá un mejor acercamiento a nuestra comunidad y el índice de Alumbrado Público.

La metodología de la investigación fue desarrollada tomando como referencia la metodología de la *Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica* (ABRADEE), utilizada desde 1999 en Brasil.

Entre los objetivos del trabajo, se destacan:

- medición del nivel de satisfacción de los consumidores con respecto a la calidad del producto y de los servicios prestados por la distribuidora;
- generación de índices que permitan la comparación de los resultados entre todas las distribuidoras;
- generación de matrices de apoyo a la definición de acciones de mejora.

Los resultados específicos de Electro Sur Este fueron los siguientes:

Resultados Índice de Satisfacción con la calidad percibida ISCAL 2016

Índices	Índice 2016
IDAR - Suministro de energía	42.6
IDAR - Información y comunicación	31.8
IDAR - Factura/Boleta de energía	46.9
IDAR - Atención al consumidor	35.1
IDAR - Imagen de la empresa	33.1
ISCAL - Índice de satisfacción de la calidad percibida	37.9

Lo cual significa que el 37.9% de los clientes están satisfechos o muy satisfechos con la calidad de los servicios que brinda ELSE.

Resultados Índice de Responsabilidad Social 2016

Índices	Índice 2016
IDAR - Responsabilidad social	32.4

Resultados Índice de Alumbrado Público 2016

Índices	Índice 2016
IDAR - Alumbrado público	29.2

Seguridad y salud de nuestro producto (PR1, PR3, EU24)

Si bien en materia de salud y seguridad de los usuarios, se cuenta con un manejo óptimo de la norma de Seguridad y Salud en el Trabajo, por el lado de etiquetado de productos y servicios, existe un trabajo de comunicación permanente por parte del área de Marketing de ELSE. Este trabajo es denominado:

“Gestión de la información y la comunicación en referencia a deberes y derechos de los usuarios, peligros y riesgos eléctricos, uso eficiente de la energía y otros similares”

Se efectuaron 678 actividades informativas referidas a los deberes y derechos de los usuarios, prevención de accidentes eléctricos y uso eficiente de la energía eléctrica, control de consumos, conoce tu recibo y otros similares a través de la instalación de stands informativos en ferias y otros actos públicos, volanteo a domicilio, volanteo en plazas y calles, volanteo en vehículos de transporte público, perifoneo móvil, charlas informativas en colegios y comunidades, activaciones en semáforos y otros lugares

públicos y caravanas informativas; incluyendo la difusión de spot en medios masivos y virtuales. El nivel de ejecución respecto a lo programado fue de 225%.

Entre las actividades realizadas se encuentran las siguientes:

- En enero de 2016, se instaló un stand informativo en la localidad de Pomacanchi (Sicuani – Cusco) en la feria del lugar, brindando información a la población a través de volantes informativos y absolviendo consultas. Se premió la participación de los asistentes con material promocional.
- En el mes de marzo del mismo año, en la región Apurímac se efectuó el lanzamiento del Programa “ELECTRO MOVIL” que consiste en visitar a los domicilios de los clientes, constituyéndose catorce (14) equipos tanto en Abancay como en Andahuaylas con personal especializado. A través de este programa se brinda la atención directa a los usuarios en sus domicilios, solucionando reclamos o requerimientos de nuestros clientes. En esta primera experiencia se visitó a 38,000 clientes en el ámbito de las Provincias de Abancay, Andahuaylas, Tamburco, Talavera y Uranmarca lo cual constituye el 37% de los clientes de ELSE correspondientes a la Región Apurímac. Cabe señalar que este programa ha sido catalogado como buenas prácticas por la Dirección Normativa de Electricidad del Ministerio de Energía y Minas.
- El día 18 de marzo de 2016, en el poblado El Triunfo de Puerto Maldonado, con personal de la División de Marketing y de Puerto Maldonado, se instaló un stand informativo realizándose perifoneo móvil, a través del cual se brindó información del buen uso de la energía eléctrica, y otros de interés para la población, brindando orientación y absolviendo consultas; asimismo premió con material promocional a los participantes.
- El día 01 de abril de 2016, se realizó activación con la mascota empresarial en semáforos en las zonas de Av. Sol, Plaza Limacpampa, Av. De la Cultura - Cusco, brindando además información a través de volantes informativos sobre el buen uso de la energía eléctrica y entrega de material promocional.
- Con fecha 11 de agosto de 2016, se realizó la inauguración del curso dirigido a jóvenes de la Provincia de Canchis, “Instalaciones Eléctricas Interiores y Acometidas Domiciliarias” (dictado por SENATI), apoyando de esta manera en la formación y/o reforzamiento de conocimientos técnicos de estas personas, de tal forma que les permita servir mejor a su comunidad. Para la empresa significa un mayor acercamiento a la comunidad. Este curso se brindó también en la ciudad de Quillabamba - Cusco, capacitando a 50 jóvenes de la zona.
- El día 15 de setiembre de 2016, en la ciudad del Cusco, se distribuyó información a través de volantes informativos sobre el buen uso de la energía eléctrica en unidades móviles de servicio público.

- El día 31 de octubre de 2016, en el colegio Inca Garcilaso de la Vega - Cusco, se dio inicio a las charlas informativas en centros educativos como parte del programa "Educa Cliente". Se impartió información sobre el buen uso de la energía eléctrica, con el objetivo de sensibilizar a los alumnos al respecto y esperando sea replicado en sus hogares. Se efectuaron en total 44 charlas en Cusco y sectores alcanzando a 8,482 estudiantes. También se efectuaron charlas en comunidades.

Mantenimiento del servicio eléctrico

Para garantizar la calidad del servicio público de electricidad a nuestros clientes y público en general, ELSE cuenta con planes y estrategias de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo a fin de evitar interrupciones imprevistas y fallas en el alumbrado público.

La Calidad del Servicio Eléctrico, implica también actuar, en caso de interrupciones, en forma inmediata para restablecer el servicio eléctrico lo más rápido y eficientemente posible y controlar cualquier situación de riesgo para las personas, animales e instalaciones eléctricas.

Existen atenciones que por su complejidad y necesidad requieren ser intervenidos por nuestro personal de mantenimiento, involucrando trabajos correctivos en la infraestructura eléctrica.

Hurtos de energía

Es importante señalar que respecto a la existencia posibles hurtos de energía eléctrica, el porcentaje está por los 0.6 % del total de nuestros clientes. Es decir, se calcula tener unos 3,000 suministros con posible hurto, de un total de 500.000 clientes aproximadamente.

IV. Nuestros colaboradores

(G4-9, G4-10) ELSE cuenta con 269 trabajadores distribuidos en 3 regiones. La planilla de personal contratado se encuentra bajo la Ley 728, a plazo fijo e indeterminado y se puede visualizar de la siguiente manera:

Cusco			
Edad	Género	Contratado	Estable
Hasta 30	Masculino	4	1
	Femenino	3	0
31 a 40	Masculino	11	15
	Femenino	6	5
41 a 50	Masculino	0	24
	Femenino	0	2
51 a 60	Masculino	1	73
	Femenino	0	16
61 a más	Masculino	0	46
	Femenino	0	7
	Total	25	189

Apurímac			
Edad	Género	Contratado	Estable
Hasta 30	Masculino	0	2
	Femenino	0	0
31 a 40	Masculino	3	5
	Femenino	0	1
41 a 50	Masculino	0	3
	Femenino	0	0
51 a 60	Masculino	0	17
	Femenino	0	3
61 a más	Masculino	0	3
	Femenino	0	0
	Total	3	34

Madre de Dios			
Edad	Género	Contratado	Estable
Hasta 30	Masculino	0	0
	Femenino	0	0
31 a 40	Masculino	2	4
	Femenino	0	0
41 a 50	Masculino	0	2
	Femenino	0	0
51 a 60	Masculino	0	7
	Femenino	0	1
61 a más	Masculino	0	2
	Femenino	0	0
	Total	2	16

La mayor cantidad de personal se encuentra en la región Cusco guardando relación con la mayor parte de los clientes que se encuentran también en esta región. Así también la mayoría de los trabajadores son de sexo masculino.

Sin embargo, gran parte del personal que atiende directamente a los clientes son de empresas contratadas.

La siguiente tabla indica la cantidad de oficinas de atención a clientes propios y las atendidas por empresas terceras.

Centros de Atención	Cusco		Apurímac		Madre de Dios	
	Total año 2016	Incremento respecto al año 2015	Total año 2016	Incremento respecto al año 2015	Total año 2016	Incremento respecto al año 2015
Oficinas principales	6	0	2	0	1	0
Centros de atención fijos	24	9	11	3	10	09

Para promover una mejor calidad de atención hacia los clientes en el año 2017 se proyecta un mayor número de centros de atención en las tres regiones y además se brindará la atención en idioma quechua para personalizar y tener mayor llegada a los clientes.

Sindicatos (G4-11)

De la totalidad de los empleados nombrados y por contratos a plazo fijo, 240 son cubiertos por convenios colectivos y 27 no. En total se cuenta con 3 sindicatos.

Rotación de trabajadores en los siguientes 5 y 10 años (EU15)

El índice de rotación de ELSE en los siguientes 5 años (año 2021) será de 20 personas a nivel regional y la rotación para los siguientes 10 años será de 65 personas lo cual significa que:

Año 2021 – 20 personas – 7.4%

Año 2026 – 65 personas – 24.2%

Tasa de rotación media de trabajadores (LA1)

La tasa de rotación (ingresos y salidas) de personal durante el periodo 2016, fue la siguiente:

Motivo de movimiento	Región	Cantidad
Contratados	Cusco	13
Total		13
Despidos	Madre de Dios	3
	Cusco	1
Término de contrato	Cusco	7
Jubilados	Madre de Dios	2
	Cusco	2
Retiro voluntario	Cusco	6
	Madre de Dios	2
	Apurímac	3
Total		26

La empresa cuenta con un programa de incentivos de retiro voluntario que se ejecuta a partir de los 60 años, y asimismo, se les brinda asesoría y facilidades para iniciar los trámites de jubilación desde los 65 años.

Capacitación (LA9)

Los trabajadores de ELSE cuentan con capacitaciones, las que se efectúan según el Plan Anual elaborado. Se puede ver las siguientes:

Trimestre	Horas hombre	Total talleres	Monto
I trimestre	2,621	18 talleres, cursos y otros	S/. 51,443.00
II trimestre	4,475	31 talleres, cursos y otros	S/. 73,585.29
III trimestre	12,545	58 talleres, cursos y otros	S/. 159,744.13
IV trimestre	12,409	57 talleres, cursos y otros	S/. 148,147.79
Total horas hombre		32,050 horas (promedio 114 horas/hombre)	
Total número de talleres, cursos, entre otros		164	
Monto Total de Inversión			S/. 432 920.21

Del total mencionado en la tabla anterior, se brindaron capacitaciones específicas para personal de atención al cliente y otros del área comercial:

Área	Horas hombre	Total talleres	Monto S/.
Atención	826	5 talleres, cursos y otros	S/. 7,900.00
Comercial	1,110	3 talleres, cursos y otros	S/. 1,300.00
Total	1,926	8 talleres, cursos y otros	S/. 9,200.00

Para este caso se requiere más capacitaciones al personal que atiende a los clientes de Else.

Evaluaciones (LA11)

Los trabajadores realizan una evaluación de desempeño 360 grados anualmente, lo cual es requisito para otros trámites administrativos. Esta evaluación se realiza anualmente al 100%.

Reclamaciones – Prácticas Laborales (LA16, HR3)

Durante el periodo 2016, se recibieron 3 reclamaciones laborales en la oficina de gestión del Talento Humano, los cuales se encuentran en proceso de demanda para generar reinserción laboral. Por otro lado, no se identificó casos de discriminación en Electro Sur Este S.A.A.

Seguridad y salud en el trabajo (DMA, LA5, LA6, EU18, EU25, PR2)

Electro sur Este S.A.A. ha desarrollado un procedimiento para evaluar y dar conformidad a todos los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo de empresas contratistas presentados; y, que en el año 2016 fueron en total 59 empresas.

Bajo el concepto de la mejora continua se han revisado y actualizado 128 procedimientos de trabajo seguro de las actividades de generación hidráulica y térmica, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica; y, en cumplimiento a la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo – Ley N° 29783 se ha capacitado a 238 trabajadores propios, contratistas y empresas tercerizadas.

El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo representa al 100% de trabajadores de ELSE.

Electro Sur Este realiza capacitación y entrenamiento en aspectos de seguridad, salud y cuidado del medio ambiente al 100 % del personal propio y contratistas que ingresan a trabajar para ELSE.

A pesar de estos entrenamientos, durante el ejercicio 2016, la empresa ha tenido 02 accidentes derivados de la normativa de electricidad, específicamente del Código Nacional de Electricidad – Suministro, éstos a causa de la vulneración de las distancias mínimas de seguridad - DMS. Se detalla a continuación el resumen de los accidentes ocurridos el 2016.

Año	Fecha	División / Sector	Cantidad	Severidad	Causa
2016	12/03/2016	Anta	1	Grave	Electrocución por DMS
	16/10/2016	Madre de Dios	1	Fatal	Electrocución por DMS

V. Responsabilidad socio-ambiental (DMA, SO1, EC7, EC8, EN14, EN12)

El Programa de Responsabilidad Social de Electro Sur Este introduce un enfoque de gestión estratégica para el cumplimiento de los estándares socialmente responsables con la finalidad de contribuir con una sociedad más justa, solidaria y respetuosa del medio ambiente.

El compromiso social tiene como pilares fundamentales los valores éticos, de tal manera que los actos realizados por la empresa no afecten al entorno social, y busca un mayor acercamiento a la sociedad que permita el desarrollo sostenible de ambos, empresa y sociedad.

ELSE ha establecido tres ejes principales para el desarrollo del Programa de Responsabilidad Social:

- Gestión Medio ambiental.
- Gestión de la información y la comunicación en referencia a los riesgos eléctricos, el uso eficiente de la energía y deberes y derechos de los usuarios.
- Gestión de actividades socio culturales.

N°	Actividad	Indicador	Total Ejecutado
1	Gestión Medio Ambiental	Nro. de Actividades	17
2	Gestión de la Información y la Comunicación en referencia a los riesgos eléctricos, el uso eficiente de la energía y deberes y derechos de los usuarios.	Nro. de actividades	678
3	Gestión de actividades socio culturales	Nro. de actividades	97

Durante el año 2016, se han realizado más de 790 actividades tanto en áreas urbanas como rurales, las cuales han implicado compromiso, dedicación y esfuerzo de los trabajadores de ELSE. Las acciones realizadas estuvieron debidamente alineadas con los objetivos empresariales en su intento de acercarse a nuestra razón de ser “El Cliente y la Sociedad a la que nos debemos”.

En la gestión medio ambiental se ha realizado 17 actividades, entre actividades de forestación, recuperación de especies en extinción (proyecto Taricaya), actividades de concientización y sensibilización a estudiantes y público en general tales como el festival ecológico.

En la gestión de la información y la comunicación en referencia a los riesgos eléctricos, el uso eficiente de la energía y deberes y derechos de los usuario, se ejecutó 678 actividades que incluyen charlas informativas dirigido a estudiantes del nivel secundario como parte del programa “Educa Cliente”, entrega de información vía volantes en nuestras oficinas, ferias, plazas y otros eventos públicos, instalación de

Stand Informativos en eventos públicos, difusión a través de medios de comunicación radial y televisiva y otros.

Gestión de actividades socio-culturales

En cuanto a las actividades socio-culturales, se ha efectuado 97 eventos buscando apoyar y valorar a los artistas regionales e incentivando la práctica del deporte, acciones de liderazgo y otras similares. Se ha efectuado y auspiciado exposiciones artísticas, pintura y obra gráfica, festivales de cine, conciertos de música, fiestas costumbristas; asimismo, se ha organizado un campeonato de natación y se ha auspiciado otras actividades similares. El nivel de ejecución respecto a lo programado fue de 269%.

Entre las principales actividades realizadas se contó con lo siguiente:

- Se ha organizado el Festival Itinerante de Música “Los sonidos de la Luz – Empresa y Cultura Viva” que se llevó a cabo en las capitales de provincia de la Región Cusco, incentivando la participación de músicos no profesionales que hicieron posible la dinámica de una cultura viva entre los miembros de su comunidad. Con estas actividades nuestra empresa busca revalorar a artistas locales y posibilitar además el acceso a la cultura y un mayor acercamiento a la comunidad.
- Se participó en el carnaval Andahuaylino, como auspiciador Oficial del “Pukllay 2016”, mostrando de esta manera que nuestra empresa está comprometida e identificada con las tradiciones de las regiones en la cual prestamos el servicio; este evento se desarrolló del 9 al 12 de marzo de 2016.
- Se ha organizado también el Festival de Exhibición y Torneo de Natación 2016 denominado “NADANDO CON ENERGIA”, fomentando de esta manera el deporte en nuestra comunidad; este evento se desarrolló el 09 de abril de 2016 en las instalaciones de la Piscina del Instituto Peruano de Deporte.
- Con el fin de apoyar a la asociación de productores de Maranura, hizo entrega de cuyes mejorados a 25 familias (3 cuyes por familia) a fin de mejorar la calidad genética de estos animales, de esta manera se espera contribuir en la economía de las familias de la asociación.
- El 20 de diciembre de 2016 se organizó el Concierto y Festival de Coros Navideños en el Teatro Municipal del Cusco.
- ELSE también ha organizado y auspiciado varios eventos culturales, tales como la Exposición Artística Colectiva Barroco Remix en la Escuela de Bellas Artes del Cusco, presentaciones de cine como el Festival Cine de Lima en Cusco realizado en el ICPNA Cusco en agosto 2016 y otros similares.

La participación en estos eventos socio-culturales, permite coadyuvar al desarrollo cultural del poblador local y regional; difundiendo el talento creador de nuestros artistas regionales y al mismo tiempo permite acercarnos más a la población y mejorar nuestras relaciones.

Programas de Medio ambiente

ELSE con la finalidad de crear pulmones naturales en localidades dentro de su área de concesión así como de concientizar y sensibilizar a los estudiantes y población en general sobre la importancia del cuidado del medio ambiente y la conservación de recursos naturales, ha ejecutado proyectos de reforestación en convenio con municipalidades de la región Cusco, plantando 41,500 árboles de pino y especies nativas durante el año 2016.

- En el mes de marzo en convenio con la municipalidad de Caicay (Paucartambo-Cusco) se plantó 20,000 árboles de pino en las localidades de Taukamarca y Pitucancha ubicados en ese distrito, contando con la activa participación del personal del Valle Sagrado, la División de Marketing de ELSE y pobladores de ambas comunidades.
- En el mes de noviembre, en convenio con la Municipalidad Distrital de Pitumarka (Canchis) se plantó también 20,000 árboles de pino en 6 comunidades campesinas de este distrito (Ucholloclo, Ananiso, Osefina, Pampachiri, Llave y Pitumarka).
Además de contribuir en la mejora del medio ambiente, las plantaciones de pino benefician económicamente a las familias de estas comunidades ya que favorecen la proliferación de hongos comestibles que posteriormente pueden ser comercializados.
- En el mes de diciembre, en convenio con la Comunidad de Chocco, distrito de Santiago – Cusco, se inició la plantación de 1,500 árboles de Pino y Keuña.

Desde el año 2013 al 2016 se plantaron en total 62,750 árboles, de un total de 70,000 proyectados para el periodo 2013 a 2017.

Esta reforestación, además de ser amigable con el medio ambiente, compensa, de alguna manera la poda que ELSE realiza para proteger sus líneas de media y alta tensión en zonas en donde cuenta con la servidumbre correspondiente.

Recolección de pilas y baterías

En la Región Apurímac (Abancay y Andahuaylas), en el mes de marzo de 2016, se ha efectuado el lanzamiento del “Proyecto Pachamama”, mediante el cual se puso en marcha la campaña de recolección de pilas y baterías con la finalidad de fomentar y contribuir con la conservación del medio ambiente. En la campaña, participaron 27 instituciones educativas y 5 comunidades campesinas de las provincias de Abancay y Andahuaylas. Los resultados se obtuvieron al concluir exitosamente las actividades en el mes agosto, con la recolección de 3 toneladas de pilas y baterías, premiándose a los centros educativos y comunidades que recolectaron la mayor cantidad. Al 2016 se ha recolectado aproximadamente 24

toneladas de pilas, evitando la contaminación de más de 2,424 millones de m³ de agua.

Proyecto Taricaya

En la región Madre de Dios, se continuó con el proyecto Taricaya, cuyo objetivo es crear conciencia para la conservación del medio ambiente y coadyuvar al repoblamiento de las tortugas de río llamadas “Taricayas”, especie que se encuentra en estado vulnerable. Participaron ocho instituciones educativas en las que se instalaron playas artificiales, se reanidaron los huevos hasta su eclosión y posterior liberación de la Taricayas en los ríos de la localidad. El proyecto comprendió además, los concursos de dibujo y pintura, poesía y declamación referidos a la conservación del medio ambiente y la reproducción de la Taricaya en la que participaron estudiantes y personal docente.

En el mes de octubre, se llevó a cabo el III Festival Ecológico de Talentos 2016 en el auditorium de ELSE, evento coorganizado con la Asociación de Profesores Asesores Ecologistas del Cusco, contando con la participación de más de 14 instituciones educativas. Este festival tuvo por finalidad el concientizar y sensibilizar a los estudiantes sobre la importancia del cuidado del medio ambiente y la conservación de nuestros recursos naturales, mediante el mimo, poesía, coro, fonomímica, teatro, música, danza, etc.

Número de beneficiarios por programa implementado:

Denominación del programa	N° de beneficiados
Gestión de la información y la comunicación en referencia a los riesgos eléctricos y el uso eficiente de la energía.	500,000
Proyecto conservando "La Taricaya" (especie en extinción).	9,986
Proyecto "Pachamama" (recolección de pilas y baterías).	15,600
Programa Forestación.	2,500
Desarrollo de asociación de productores agroindustriales de Maranura y mejora de la calidad genética en la crianza de cuyes.	100
Capacitación a jóvenes de la provincia de Canchis y la Convención en el tema de "Instalaciones Eléctricas en Interiores y Acometidas Domiciliarias".	50
Charlas informativas sobre "buen uso de la energía eléctrica" en centros educativos de Cusco, La Convención, y Vilcanota.	8,482
Instalación de stands informativos, volanteo, activación en semáforos y vías principales.	67,800

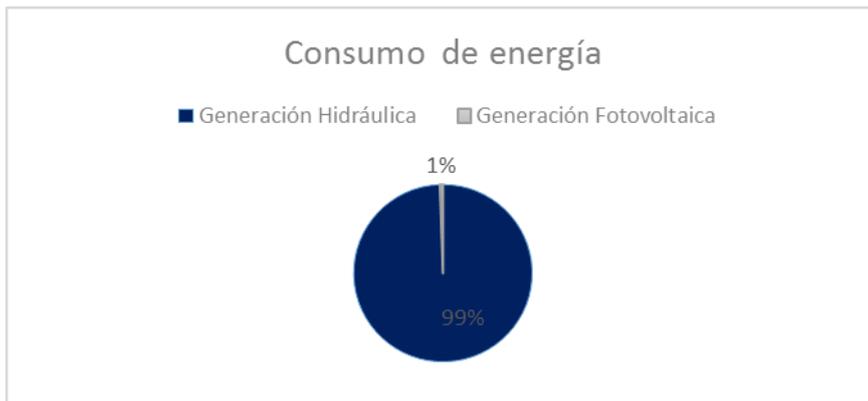
VI. Medio ambiente

Electro Sur Este S.A.A. en cumplimiento con la Política Nacional del Ambiente y normativas ambientales gestiona los aspectos medioambientales de las actividades de generación hidráulica y térmica, transmisión, distribución y comercialización de una manera efectiva, tomando en cuenta la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación.

Energía (EN3, EN4)

El consumo total de combustible de fuentes no renovables de ELSE, fue de 121.89 MW.h acumulados a diciembre 2016, lo cual equivale a 4.39×10^{11} J ó 438.78 GJ. El tipo de combustible utilizado es Diesel D2 al 100%.

Por otro lado, ELSE no consume combustibles de fuente renovables (biomasa), pero si se consume energía que proviene de fuentes renovables tales como generación hidráulica y generación fotovoltaica lo cual en total fue de 44.57 GW.h acumulados a diciembre 2016, que equivale a 1.6×10^{14} J o 160.46 TJ cuyo detalle se especifica a continuación:



Generación Hidráulica	:	99.45% (44.33 GW.h ó 159.57 TJ)
Generación Fotovoltaica	:	0.55% (245.3 MW.h ó 883.91 GJ)

El consumo total de energía es 1.03 GW.h acumulados a diciembre 2016 lo cual equivale a 3.72×10^{12} J ó 3.72 PJ.

Factor de conversión utilizado $1\text{KW.h} = 3.6 \text{ J}$ (Sistema internacional de medidas)

ELSE no consume energía externa.

Gestión del agua y vertidos (EN8, EN9, EN22)

Electro Sur Este para sus oficinas administrativas utiliza el suministro municipal o de otra empresa de agua siendo el consumo total durante el año 2016 de todas las oficinas administrativas de S/.176, 447.47.00

Oficinas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Oficina Cusco Comercial	18,480.34	12,744.53	3,757.22	30,969.55	14,467.34	5,583.37	21,588.33	3,327.89	27,009.50	3,198.17	21,886.74	13,434.49
Oficina de Dirección y apoyo												
Operaciones												
Quillabamba												
Sicuani												
Valle Sagrado												
Apurímac												
Puerto Maldonado												
Monto total año 2016: S/. 176 447.47												

Para el caso de la generación de centrales hidráulicas, se utiliza el agua de los ríos; luego de ser utilizada, el agua esta es vertida de nuevo al río (efluente líquido). Cabe señalar que los parámetros de ELSE se encuentran dentro de los Límites Máximo Permisibles exigidos en la R.D. N° 008-97-EM/DGAA.

El siguiente cuadro muestra las ocho centrales hidroeléctricas que ELSE opera y los ríos correspondientes de los cuales toma el agua para la generación hidráulica.

Lugar	Caudal vertido promedio Q (m ³ /s)	Aguas superficiales Q(m ³ /s)	Aguas subterráneas	Aguas pluviales	Aguas residuales
CH. VILCABAMBA					
Río Vilcabamba	1.5	4.5	No se capta	Solo el contribuyente	No se capta
CH. MANCAHUARA					
Río Trapiche	1.1	2.5	No se capta	Solo el contribuyente	No se capta
Río Yauriquilla	1.1	2.0	No se capta	Solo el contribuyente	No se capta
CH. HUANCARAY					
Río Huancaray	1.7	3.5	No se capta	Solo el contribuyente	No se capta
CH. CHUMBAO					
Río Chumbao	1.5	2.0	No se capta	Solo el contribuyente	No se capta
CH. MATARA					
Río Matara	2.3	3.5	No se capta	Solo el contribuyente	No se capta
CH. POCOHUANCA					
Río Misca	0.7	1.5	No se capta	Solo el contribuyente	No se capta
CH. HERCCA					
Río Hercca	1.9	4.0	No se capta	Solo el contribuyente	No se capta
CH. CHUYAPI					
Río Chuyapi	1.5	4.5	No se capta	Solo el contribuyente	No se capta

El tamaño de la fuente es asumido en volumen en función al caudal estimado aguas arriba de la bocatoma.

El valor en términos de la biodiversidad es fundamentalmente agropecuario.

El valor o importancia de la fuente de agua esta descrita en el siguiente cuadro:

	Lugar	Fuentes de agua	Clasificada si / no		Valor o importancia
CH. VILCABAMBA					
G1 G2	Río Vilcabamba	Río Vilcabamba	Si	4.5	Mediana importancia dedicada a fines agropecuarios.
CH. MANCAHUARA					
G1 G2	Río Trapiche	Río Trapiche	Si	2.5	Baja importancia dedicada a fines agropecuarios.
G3	Río Yauriquilla	Río Yauriquilla	Si	2.0	Baja importancia dedicada a fines agropecuarios.
CH. HUANCARAY					
G1 G2	Río Huancaray	Río Huancaray	Si	3.5	Mediana importancia dedicada a fines agropecuarios.
CH. CHIMBAO					
G1 G2	Río Chumbao	Río Chumbao	Si	2.0	Alta importancia dedicada a fines agropecuarios.
CH. MATARA					
G1 G2 G3	Río Matará	Río Matará	Si	3.5	Baja importancia dedicada a fines agropecuarios.
CH. POCOHUANCA					
G1 G2	Río Misca	Río Misca	Si	1.5	Baja importancia dedicada a fines agropecuarios.
CH. HERCCA					
G1 G2 G3	Río Hercca	Río Hercca Laguna Langui	Si	4.0	Mediana importancia dedicada a fines agropecuarios.
CH. HERCCA					
G1 G2 G3	Río Chuyapi	Río Chuyapi	Si	4.5	Baja importancia dedicada a fines agropecuarios.

Para el caso de vertidos, el agua no se somete a ningún tratamiento ni es reutilizada en ningún caso.

Para el cálculo de caudales se ha empleado el aforo respecto a la potencia efectiva de los grupos.

Lugar		Caudal Q(m ³ /s)	Caudal vertido promedio Q(m ³ /s)	Destino
CH. VILCABAMBA				
G1	Río Vilcabamba	0.60	1.48	Río Vilcabamba
G2		0.60		
CH. MANCAHUARA				
G1	Río Trapiche	0.65	1.10	Río Trapiche
G2				
G3	Río Yauriquilla	0.65	1.10	Río Yauriquilla
CH. HUANCARAY				
G1	Río Huancaray	0.70	1.73	Río Huancaray
G2		0.70		
CH. CHUMBAO				
G1	Río Chumbao	0.60	1.48	Río Chumbao
G2		0.60		
CH. MATARA				
G1	Río Matara	0.63	2.28	Río Matara
G2		0.63		
G3		0.60		
CH. POCOHUANCA				
G1	Río Misca	0.30	0.74	Río Misca
G2		0.30		
CH. HERCCA				
G1	Río Hercca	0.45	1.85	Río Hercca
G2		0.45		
G3		0.60		
CH. CHUYAPI				
G1	Río Chuyapi	0.30	1.48	Río Chuyapi
G2		0.30		
G3		0.60		

Gases efecto invernadero (EN15)

ELSE no mide de manera formal los gases de efecto invernadero o huella de carbono, sin embargo, tiene procedimientos de acuerdo a lo indicado en el “Reglamento de protección Ambiental para las Actividades de Hidrocarburos” del Subsector Hidrocarburos (derogado por el D.S. N° 015-2006-EM, emitido según D.S. N° 046-93-EM), el cual sirve como pauta para las empresas a implantar y poner en funcionamiento redes destinadas al monitoreo de emisiones y calidad del aire. Cabe señalar que ELSE se mantiene dentro de los Límites Máximo Permitidos.

Gestión de residuos (DMA, EN23)

En cumplimiento de la Ley 27314 Ley General de Residuos Sólidos y su Reglamento D.S. N° 057-2004-PCM, la NTP 900-058-2005, Código de Colores para los Dispositivos de Almacenamiento de Residuos y el Art 42 inciso J). del D.S. N° 029-

1994-EM, Reglamento de Protección Ambiental en las Actividades; Electro Sur Este ha elaborado el Plan de Manejo de Materiales Peligrosos para todas sus instalaciones ubicadas dentro de sus áreas de concesión en los departamentos de Apurímac, Cusco, y Madre de Dios. Adicionalmente se toma en cuenta los siguientes documentos:

- DS N° 001-2012-MINAM-Reglamento Nacional para la Gestión y Manejo de los Residuos de Aparatos Eléctrico y Electrónicos.
- NTP 900.064.2012 Manejo de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. Generalidades.

Electro Sur Este S.A.A. dispone anualmente a través de EPS - RS o EC - RS autorizadas por DIGESA todos los residuos peligrosos y no peligrosos generados.

Los residuos no peligrosos fueron clasificados y subastados de acuerdo al siguiente detalle:

Descripción	Subasta N° 4		Subasta N° 2		Subasta N° 1	
	Peso kg.	Piezas	Peso kg.	Piezas	Peso kg.	Piezas
Chatarra (aisladores, cobertores, conector, grapas, luminarias, templadores, ferretería, varios)		6,503		7,061	8,882	9,902
Cable de al - al diferentes medidas desnudo	1,259		5,313			
Cable de cobre de diferentes medidas	10,000					
Cable de acero	212					
Transformadores	26,171					
Total en kilos	51,837					
Total piezas	23,466					
Monto subastado 1° subasta	S/. 107,716					
Monto subastado 2° subasta	S/. 36,850					
Monto subastado 3° subasta	Desierta					
Monto subastado 4° subasta	S/. 86,120					

Por otro lado, el Plan de Manejo de Materiales Peligrosos tiene como objetivo ejercer control sobre la generación, clasificación, regular el manejo y la disposición de los mismos, para que su gestión integral no afecte la salud de los trabajadores, contratistas, comunidad en general y el ambiente.

En este plan se incluye la gestión para el transporte de Residuos Peligrosos a través de EPS-CS y/o EPS- RS, contando con una "Constancia de Tratamiento y disposición final de Residuos Peligrosos" entregada por la empresa Petramás S.A.C. (empresa prestadora del servicio de residuos sólidos). En la región Cusco quien representa a Petramás S.A.C. es la empresa PRAXIS Ecology S.A.C. la cual brinda el servicio a ELSE.

Los residuos peligrosos generados en el año 2016 por peso y tipo de tratamiento se muestran en la siguiente tabla:

Tipo	TN/año	Tratamiento
Residuos líquidos peligrosos	18.84	Reciclable
Residuos sólidos peligrosos	8.50	Relleno de Seguridad

(EN25) Cabe señalar que, a través del convenio internacional UNIDO-DIGESA, en el año 2016 se dio origen al Proyecto PCB “policlorobifenilos” a través del cual se exportó un transformador de distribución con contenido de PCB al Centro Saint Vulbas – Francia; de igual forma, se realizó el retrofilling de un (01) transformador de potencia y tres transformadores de distribución.

(SO1) Así también, se ha continuado con el monitoreo de las instalaciones eléctricas y con la disposición final de todos los residuos que se generaron en el año el 2016; y, dentro de sus compromisos con el proyecto “Conservando a la Pachamama” se firmó en el mismo año tres convenios con empresas de turismo para el recojo de pilas y baterías.

Por otro lado, en cuanto a la generación de residuos correspondientes a actividades de construcción, operación y mantenimiento de las centrales eléctricas, subestaciones de transformación, almacenes y demás instalaciones de Electro Sur Este; la limpieza, segregación y almacenamiento temporal de estos residuos son responsabilidad del personal propio o de las contratistas que construyen, operan o realizan el mantenimiento en las instalaciones.

Así mismo, teniendo en consideración lo estipulado en el DS 001-2012-MINAM, en Electro Sur Este se realiza la adecuada disposición de los residuos de artefactos eléctricos y electrónicos en los almacenes centrales; para luego ser dispuestos a través de las EC-RS debidamente autorizadas.

A nivel administrativo, en ELSE se reduce la generación de residuos sensibilizando a todos sus trabajadores sobre la importancia en el correcto tratamiento de residuos del ámbito municipal y no municipal. Para este fin se realizan los siguientes métodos de tratamiento:

RESIDUOS	REAPROVECHABLE			DISPOSICIÓN	ALMACEN	DESCRIPCIÓN
	Reusar	Reciclar	Recuperar			
Residuos del Ámbito Municipal						
Papel	X	X		X		Se reutiliza el papel por ambas caras, luego son dispuestos a los centros de reciclaje.
Folder, micas, ligas, anillos, espirales.			X			Se utilizan hasta acabar su vida útil, luego se entrega como residuo municipal.
Accesorios de computadora				X		Se utilizan hasta acabar su vida útil, luego se entregan como RAEE.
Accesorios y piezas en desuso metálicos de electricidad.				X		Son almacenados hasta su entrega como chatarra.

Se cuenta con un registro ISS-RE-006 Declaración Mensual de residuos sólidos donde permite evaluar el manejo de los residuos en cuanto a la identificación, clasificación y cuantificación de los mismos

Derrames (EN24)

En Electro Sur Este S.A.A. no se ha producido derrames significativos, sin embargo, se cuenta con un Plan de Contingencia.

Sanciones y multas (EN29, EN34)

Electro Sur Este, durante el año 2016, no ha tenido ninguna sanción por incumplimientos a la legislación ambiental vigente del Perú.

Inversiones ambientales (EN31)

En el siguiente cuadro se detalla las inversiones ambientales de Electro Sur Este:

Ítem	Inversión ambiental	Descripción	Costos totales anuales S/.
01	Prevención y gestión ambiental	Monitoreo Ambiental de calidad de aguas y aires	150,485.00
02	Tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración	Transporte y disposición final de residuos sólidos	23,373.00

VII. Proveedores

Cadena de suministro y proveedores

(G4-12) Con respecto a la selección de proveedores, esto se realiza de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado N° 30225 (vigente desde el 09.01.2016) y su Reglamento.

(EC9) En el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado N° 30225, se brinda una bonificación adicional de 10% a los proveedores de zonas colindantes a la zona en que se brinda el servicio solicitado, en determinados montos.

La siguiente tabla muestra las zonas de donde provienen los diferentes proveedores contratados por ELSE.

Lugar	N° de proveedores	Monto total de los contratos en Soles
Cusco	40	32,770,789
Vilcanota	1	3,776,234
La Convención	3	10,087,143
Apurímac	3	5,976,996
Madre de Dios	3	4,347,210
Anta	-	-
Quispicanchi	-	-
Valle Sagrado	1	79,200
Lima	41	46,116,352

Se puede observar que en un total de 92 contrataciones, el 55.43% corresponde a lugares en donde opera ELSE y el resto pertenece a la capital peruana, Lima.

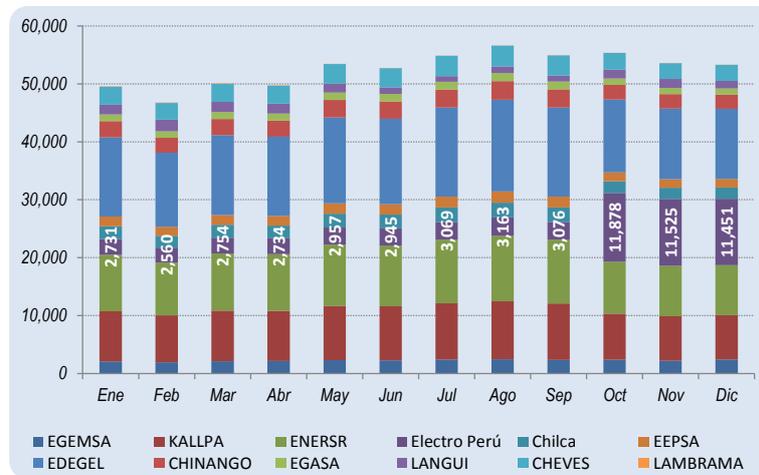
Por otro lado, ELSE, así como el resto de empresas eléctricas del país, se rige bajo el accionar del Sistema Eléctrico Interconectado Nacional - SEIN, por lo que el total de energía entregada a los sistemas eléctricos durante el año 2016, fue de 676,593 MW.h, volumen menor en 2.20% al entregado a los sistemas el año 2015. Este volumen se compone por la compra de energía a los diversos generadores del Sistema Eléctrico Interconectado Nacional – SEIN y la energía autogenerada.

La compra de energía durante el ejercicio 2016, fue de 630,986 MW.h como volumen neto, que significa una reducción del orden de 0.62% con referencia al ejercicio anterior. La Región Madre de Dios tiene la mayor tasa de crecimiento, habiendo registrado para el ejercicio 14.15%.

Compra de energía (MW.h)

Región	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Cusco	349,007	372,682	404,180	435,099	449,471	464,823
Apurímac	107,227	127,128	143,747	113,585	102,443	71,434
Madre de Dios	56,502	64,487	70,263	75,584	82,983	94,729
Total	512,736	564,297	618,190	624,268	634,896	630,986

Compra de energía mensual por empresa suministradora (MW.h)



Los mayores proveedores de energía y potencia de ELSE, en el ejercicio 2016, fueron Edegel, con el 26.45%, Enersur con 18.86% y Kallpa con 16.73%. Entre las principales empresas que figuran en las notas de los estados financieros tenemos:

Empresas Suministradoras

Ítem	Generadora	Modalidad	Mercado	N° Contratos
1	CHINANGO	Licitación	Regulado	5
2	EDEGEL	Licitación	Regulado	6
3	EEPSA	Licitación	Regulado	4
4	EGASA	Licitación	Regulado	6
5	ELECTROPERÚ	Licitación	Regulado	1
6	ENERSUR	Licitación	Regulado	6
7	KALLPA GENERACIÓN	Licitación	Regulado	4
8	TERMOCHILCA	Licitación	Regulado	3
9	C.H. CHEVES	PROINVERSION	Regulado	1
9	ELECTROPERÚ	PROINVERSION	Regulado	1
10	EGEMSA	Bilateral	Libre	1
11	C.H. LANGUI	Bilateral	Libre	1
12	C.H. LAMBRAMA	Bilateral	Libre	1
Total Contratos				40

VIII. Mi reporte (G4-17 al G4-33)

(G4-28, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33) El presente reporte de sostenibilidad, el primero que emite nuestra empresa, ha sido preparado de acuerdo a los lineamientos de la guía para la elaboración de las memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative – GRI G4 en el tipo “esencial”. Esta memoria, brinda información correspondiente al año 2016, no habiendo sido verificada externamente.

Se estima emitir información acerca de la sostenibilidad de la empresa de manera anual.

Punto de contacto a compartir sugerencias, opiniones o inquietudes acerca de este reporte, puede contactar con Nancy Jara a la siguiente dirección de correo electrónico: njara@else.com.pe

Nuestros grupos de interés (G4-24, G4-25)

En el mes de octubre del año 2016, ELSE contrató a la empresa BSD Consultores Perú S.A.C. para realizar la identificación de temas materiales de la empresa.

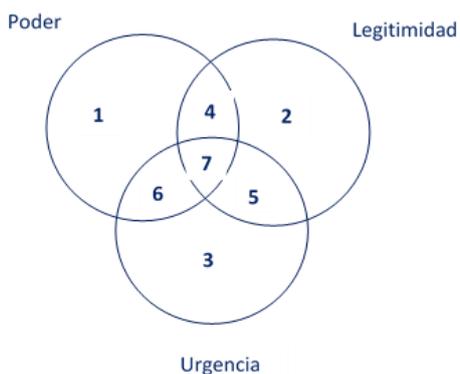
El mapeo de grupos de interés se realizó a través de un consultor externo a inicios del año 2016, sin embargo, BSD Consultores Perú realizó una revisión de este estudio a través de un taller con trabajadores de ELSE el cual incluía representantes de cada gerencia, inclusive de las regiones de Apurímac y Madre de Dios. En este taller, se introdujo conceptos de sostenibilidad, revisando la cadena de valor de la organización e identificando, clasificando y priorizando los grupos de interés respectivos utilizando la metodología de *Mitchell, Agle y Woods* de poder, legitimidad y urgencia.

Los grupos de interés con mayor puntaje fueron los siguientes:

GRUPO	SUB GRUPO 1	SUB GRUPO 2	URGENCIA	LEGITIMIDAD	PODER	TOTAL
CLIENTES	Regulados	Rural	5	5	5	15
		Urbano	5	5	5	15
TRABAJADORES	Planilla	Planilla	5	5	2	12
PROVEEDORES	Contratista	Ejecutores de obra	4	5	4	13
		Materiales	4	4	4	12
SOCIEDAD	Frentes amplios de defensa	Frente de defensa de la Convención - Cusco	5	5	5	15
		Julian Merino - Apurímac	5	5	5	15
		DIR. De Ccasanca - Apurímac	5	5	5	15
		DIR. De Grau - Apurímac		5	5	10
		DIR. De Antabamba - Apurímac	5	5	5	15
		S.E. Chacapunte - Apurímac	5	5	5	15
COMUNIDADES	Apurímac	Mancahuara	5	2	5	12
		Chacapunte	5	2	5	12
	Cusco	Huerca	5	2	5	12
		Chuyapi	5	2	5	12
	Madre De Dios	Iberia	5	2	5	12

Si bien los grupos de interés denominados Accionistas, Gobierno, Medios de Comunicación y Medio Ambiente, se trabajaron a detalle, clasificándolos uno a uno, no llegaron al puntaje mínimo para ser parte de los grupos de interés "definitivos". Para el caso de Accionistas y Gobierno, ambos juegan un rol similar ya que es FONAFE (entidad estatal, parte del Ministerio de Economía Finanzas) el principal accionista de Electro Sur Este, y este es prácticamente parte de la empresa. Para el caso de medio ambiente, este va muy relacionado con el grupo de interés "Comunidades" el cual si está clasificado como "definitivo".

Adicionalmente, el "Modelo de atributos de Mitchell, Agle y Wood" nos brinda combinaciones de atributos que identifican características particulares del tipo de relacionamiento que se tiene con los grupos de interés. Los números del 1 al 7 en el siguiente gráfico se explican en el cuadro.



Tipo	Descripción de combinaciones	Grupos de Interés	Subgrupos de interés
Latente			
Un solo atributo			
1. Durmientes	Solo tienen poder	Medios de Comunicación	
2. Discretos	Solo tienen legitimidad	Ciudadanos	Libres
		Ciudadanos	Regulados Mayores
		Estado	Osinergrmin
		Estado	MINEM
		Estado	SUNAFIL
Estado	SUNAT		
Estado	Gobiernos locales		
Estado	Medio Ambiente	OEFA	
3. Demandante o reclamante	Solo tiene urgencia	No existe	
Expectante			
Dos atributos (mediana prominencia)			
4. Dominantes	Poder + legitimidad	Generadoras	
		Accionistas	FONAFE
5. Dependientes	Legitimidad + urgencia	Trabajadores	
6. Peligrosos	Urgencia + poder	Sociedad	Comunidades del entorno
Definitivo			
7. Definitivo	Urgencia + legitimidad + poder	Ciudadanos	Residenciales (urbano y rural)
		Sociedad	Frente de Defensa
		Proveedores	Ejecutores de obra (contacto con el cliente)

Nuestros temas materiales (G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-26, G4-27)

Con el fin de identificar y priorizar los temas materiales, la empresa BSD Consultores Perú, realizó dos talleres con representantes de los grupos de interés que obtuvieron mayor puntaje en la priorización realizada en el taller de mapeo de partes interesadas. Los participantes de grupos de interés que participaron en cada taller se detallan a continuación:

Cusco

En el focus group realizado en la ciudad de Cusco asistieron 11 personas las cuales representaban a los siguientes grupos de interés:

- cliente urbano,
- cliente rural,
- cliente microempresario,
- trabajadores (atención al cliente y sindicato),
- cliente mayor (empresa),
- proveedor
- sociedad (frente de defensa).

Apurímac

En el focus group realizado en la ciudad de Abancay asistieron 21 personas las cuales representaban a los siguientes grupos de interés:

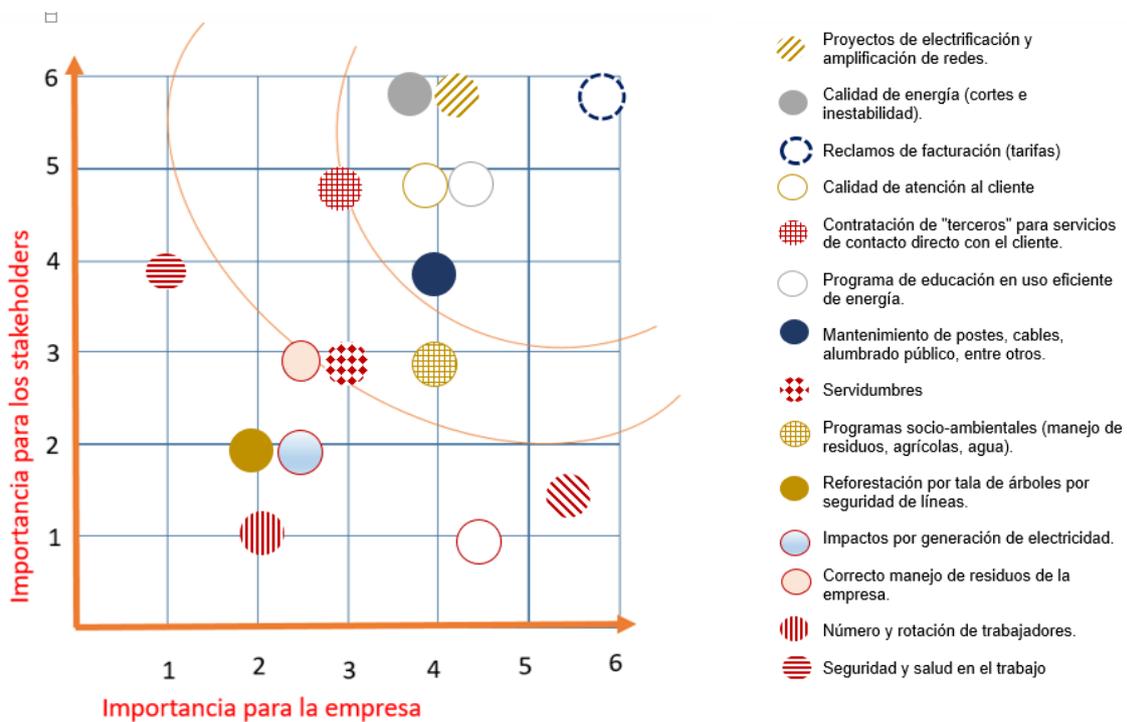
- cliente mayor (empresa),
- cliente rural,
- cliente urbano,
- trabajadores,
- proveedor,
- comunidad,
- sociedad (frentes de defensa),
- Osinergmin.

A modo de resumen, los temas materiales identificados en orden de importancia fueron los siguientes:

1. Proyectos de electrificación y amplificación de redes.
2. Calidad de energía (cortes e inestabilidad).
3. Reclamos de facturación (tarifas).
4. Calidad de atención al cliente.
5. Contratación de "terceros" para servicios de contacto directo con el cliente.
6. Programa de educación en uso eficiente de energía.
7. Mantenimiento de postes, cables, alumbrado público, entre otros.
8. Servidumbres.
9. Programas socio-ambientales (manejo de residuos, agrícolas, agua).
10. Reforestación por tala de árboles por seguridad de líneas.
11. Impactos por generación de electricidad.
12. Correcto manejo de residuos de la empresa.
13. Número y rotación de trabajadores.
14. Seguridad y salud en el trabajo.

TEMA MATERIAL PARA ELSE	IMPORTANCIA DE LOS GI	IMPORTANCIA PARA ELSE
Proyectos de electrificación y ampliación de redes.	6	4
Calidad de energía.	6	4
Reclamos de facturación (tarifas).	6	6
Calidad de atención al cliente.	5	4
Contratación de terceros para servicios de contacto directo con el cliente.	5	3
Programa de educación en uso eficiente de energía.	5	4
Mantenimiento de postes, cables alumbrado público, entre otros.	4	4
Servidumbre	3	3
Programas Socio-ambientales (manejo de residuos, agrícolas, agua).	3	4
Reforestación por tala de árboles por seguridad de línea.	2	2
Impacto por generación de electricidad.	2	2
Correcto manejo de residuos de la empresa.	3	3
Número y rotación de trabajadores.	1	2
Seguridad y salud en el trabajo.	1	4

Asimismo, la siguiente matriz muestra los resultados de materialidad según la importancia brindada por los grupos de interés (eje vertical) y la brindada por la empresa (eje horizontal).



La información a recopilar según los temas materiales identificados cuenta con un alcance interno a nivel empresa.

Electro Sur Este, además de distribuir energía eléctrica a las regiones de Cusco, Apurímac, Madre de Dios y parte de Ayacucho, tiene un gran impacto en el desarrollo socio-económico de estas ciudades, no solo por la energía que provee sino por ser una de las empresas más importantes de la zona. Podemos notar que la sociedad en general (de las regiones en donde ELSE opera) se ve impactada directamente por esta empresa que, sin energía, simplemente no podría progresar.

La ampliación de redes eléctricas y la mejora en la calidad de la energía que ELSE brinda fueron los temas más sobresalientes en ambos focus groups. Los cortes e inestabilidad en el fluido eléctrico causa mucho malestar a los usuarios (o clientes) y hasta pérdidas económicas en negocios pequeños, medianos y grandes.

Los reclamos de facturación (aproximadamente un 10% del total de reclamos recibidos por ELSE) y la falta de conocimiento acerca de temas relacionados con eficiencia energética y de lectura (o comprensión) del recibo de pago también fueron muy discutidos, así como la falta de comunicación permanente por parte de ELSE con sus usuarios, sobre todo con los que se encuentran en zonas más alejadas. Estos últimos piden mayor "socialización", comunicación "cara a cara" y no por medios radiales o TV.

Entre los temas relacionados con el medio ambiente se habló de la tala de árboles en las zonas en donde existen líneas de transmisión así como de los programas de reforestación que tiene ELSE en compensación de estos cortes. También se habló de seguridad en relación a los materiales utilizados y su posterior desecho relacionado con el buen manejo de residuos de ELSE, pero que; sin embargo, habría que asegurar que los técnicos subcontratados (proveedores) realicen las mismas buenas prácticas en manejo de residuos. Continuando con el tema medioambiental se habló de pequeños empresarios con fábricas que utilizan combustibles fósiles en lugar de energía eléctrica lo cual afecta en gran medida al planeta.

La atención al cliente no se quedó atrás, empezando por la alta rotación del personal que da la imagen de ELSE hacia el cliente continuando por los técnicos que en su mayoría pertenecen a empresas terceras (proveedores) las cuales manejan costos bajos y que muchos de ellos no cumplen con el perfil ideal y necesitan capacitación y entrenamiento a fin de lograr un servicio de calidad.

Índice de contenidos GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES				
Código G4		Página	Omisiones	Verificación Externa
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS				
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	3	No	No
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
G4-3	Nombre de la organización.	5	No	No
G4-4	Marcas, productos y/o servicios más importantes de la organización.	5	No	No
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	5	No	No
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	5	No	No
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	5	No	No
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	5	No	No
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando:	6 y 24	No	No
	a) número de empleados.			
	b) número de operaciones.			
	c) ventas netas (para organizaciones del sector privado) o los ingresos netos (para las organizaciones del sector público).			
G4-10	d) capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para organizaciones del sector privado).	24	No	No
	a) Número de empleados, por contrato laboral y sexo.			
	b) Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.			
	c) Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.			
	d) Tamaño de la plantilla por región y sexo.			
	e) Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por contratistas.			
f) Comunique todos los cambios significativos en el número de trabajadores (por ejemplo: las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).				
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	25	No	No
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	39	No	No
G4-13	Comuniquen todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el período objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	7	No	No
	a) Cambios en la ubicación de los centros, o en los propios centros, tales como la inauguración, el cierre o la ampliación de instalaciones.			
	b) cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital (para las organizaciones del sector privado).			
G4-14	c) cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o la relación con los proveedores, en aspectos como la selección o la finalización de un contrato.	8	No	No
	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución (Gestión ambiental).			
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental o social que la organización suscribe o ha adoptado.	7	No	No
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece y en las cuales:	7	No	No
	a) ostente un cargo en el órgano de gobierno.			
	b) participe en proyectos o comités.			
	c) realice una aportación de fondos notable, además de las cuotas de membresía obligatorias.			
	d) considere que ser miembro es una decisión estratégica.			
Esta lista incumbe fundamentalmente a las membresías de titularidad de la organización.				

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA				
G4-17	a) Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	41	No	No
	b) Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.		No	No
G4-18	a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido del reporte y la cobertura de cada Aspectos.	42	No	No
	b) Explique cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de Reportes para determinar el contenido del reporte.		No	No
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido del informe.	42	No	No
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	42	No	No
G4-21	Indique la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	42	No	No
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en Reportes anteriores y sus causas.	N/A	No	No
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a Reportes anteriores.	N/A	No	No
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
G4-24	Elabore una lista de los Grupos de Interés vinculados a la organización.	41	No	No
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los Grupos de Interés con los que se trabaja.	41	No	No
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los Grupos de Interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración del reporte.	42	No	No
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su reporte. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	42	No	No
PERFIL DE LA MEMORIA				
G4-28	Periodo objeto del Reporte (año fiscal o año calendario).	41	No	No
G4-29	Fecha del último reporte (si procede).	N/A	No	No
G4-30	Ciclo de presentación del Reporte (anual, bienal etc.)	41	No	No
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria	41	No	No
G4-32	a) Indique qué opción «de conformidad» con la Guía G4 ha elegido la organización.	41	No	No
	b) Facilite el Índice de GRI de la opción elegida.			
	c) Facilite la referencia al informe de Verificación externa si el Reporte se ha sometido a tal verificación.			
G4-33	a) Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa del reporte.	41	No	No
	b) Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto al Reporte de Sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.			
	c) Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.			
	d) Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para el Reporte de Sostenibilidad de la organización.			
GOBIERNO				
G4-34	a) Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno.	9	No	No
	b) Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.		No	No
ÉTICA E INTEGRIDAD				
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta y códigos de ética.	9	No	No

INDICADORES ESPECÍFICOS				
Sector Electricidad				
Perfil organizacional				
EU1	Capacidad instalada, desglosada por fuentes de energía primaria y régimen regulatorio.	12	No	No
EU2	Producción neta de energía, desagregada por fuente de energía primaria y régimen regulatorio.	12	No	No
EU3	Número de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.	12	No	No
EU4	Tamaño de líneas de transmisión y distribución (aéreas y subterráneas) y régimen regulatorio.	14	No	No
Categoría: Economía				
Prácticas de adquisición				
EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	39	No	No
Consecuencias económicas directas				
EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	28	No	No
EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	28	No	No
Demanda				
EU7	DMA- Programas de gestión de demanda de energía	15	No	No
Eficiencia del sistema				
EU12	Pérdidas de transmisión y distribución como porcentaje del total de energía	19	No	No
Categoría: Social				
Empleo				
EU15	Porcentaje de trabajadores elegibles para el retiro en los próximos 5 y 10 años	25	No	No
Comunidades locales				
SO 1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo y participación en comunidades locales	28	No	No
EU19	DMA - Participación de los interesados en los procesos de toma de decisiones relacionada con la planificación energética y desarrollo de infraestructura.	18	No	No
EU22	Número de personas, física o económicamente desplazadas.	17	No	No
Mecanismos de reclamación por impacto social				
SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado , abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	20	No	No
Planes de contingencia y desastres				
EU21	Planes de contingencia , planes de emergencia/desastres, programas de capacitación y planes de restauración y recuperación.	8	No	No
Acceso				
EU23	Programas, incluso en colaboración con el gobierno, para mejorar o mantener acceso a la electricidad y servicios de atención al cliente.	12	No	No
EU24	DMA - Suministro de Información. Prácticas para hacer frente a la lengua, y bajo la alfabetización cultural y barreras relacionadas con la discapacidad a acceder y utilizar de forma segura los servicios de apoyo de la electricidad y de los clientes	21	No	No
EU26	Porcentaje de distribución en población sin servicio autorizado o áreas de servicio.	17	No	No
EU27	Número de cortes residenciales por falta de pago, y duración del corte y régimen regulatorio. Número de reclamos y número de reclamos atendidos	20	No	No
EU28	Frecuencia de corte de energía	20	No	No
EU30	Factor promedio disponible de energía por fuente de energía y régimen regulatorio	20	No	No

Seguridad y salud de los clientes				
PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	21	No	No
Etiquetado de productos y servicios				
PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	21	No	No
PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	20	No	No
Capacitación y educación				
LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	26	No	No
Empleo				
LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por sexo y región.	25	No	No
Seguridad y Salud en el trabajo				
LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud, establecidos para ayudar a controlar y sobre programas de seguridad y salud laboral.	27	No	No
LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	27	No	No
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales				
LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	27	No	No
Libertad de asociación y negociación colectiva				
HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	27	No	No
Categoría: Medio Ambiente				
Cumplimiento regulatorio				
EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	38	No	No
Energía				
EN3	Consumo energético interno	32	No	No
EN4	Consumo energético externo	32	No	No
Agua				
EN8	Captación total de agua según la fuente	32	No	No
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	32	No	No
Biodiversidad				
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios	28	No	No
Efluentes y residuos				
EN22	Vertido total de aguas, según su claidad y destino	32	No	No
EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	35	No	No
EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.	38	No	No
EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados.	37	No	No
General				
EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales. Informe sobre los gastos de protección ambiental, desglosados por: Costos de tratamiento de residuos, tratamiento de emisiones y restauración; y Costos de prevención y gestión ambiental.	38	No	No
Mecanismo de Reclamación ambiental				
EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han prestado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	38	No	No