

IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA METODOLÓGICA FASE I DEL INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD 2018 DE LA EMPRESA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A

E.S. P

Andrea Carolina Ferreira Morales

Trabajo de grado para optar por el título de Ingeniera Industrial

Jonathan David Morales Méndez

Msc. Desarrollo Sostenible y medio ambiente

Director de Proyecto

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE INGENIERIA

BUCARAMANGA

2018

## Contenido

1	Generalidades de la empresa .....	10
1.1	Nombre de la empresa.....	10
1.2	Actividad económica, productos y servicios .....	10
1.3	Número de empleados.....	10
1.4	Estructura organizacional .....	10
1.5	Teléfono.....	11
1.6	Dirección .....	11
1.7	Reseña histórica .....	11
1.8	Descripción de área específica de trabajo .....	12
1.9	Nombre y cargo del supervisor técnico.....	13
2	Diagnóstico de la empresa.....	14
3	Antecedentes.....	15
3.1	Responsabilidad Social Empresarial (RSE) .....	15
3.2	<i>Global Reporting Initiative GRI</i> .....	18
4	Justificación.....	20
5	Objetivos .....	22
5.1	Objetivo general.....	22
5.2	Objetivos específicos .....	22

6	Marco teórico.....	23
6.1	Responsabilidad Social Empresarial.....	23
6.2	Grupos de interés .....	26
6.3	Materialidad o aspectos materiales .....	27
6.4	Informe de Sostenibilidad .....	27
6.5	<i>Global Reporting Initiative</i> GRI.....	28
6.6	Enlaces o Reportantes .....	29
6.7	Validadores.....	29
7	Diseño metodológico .....	30
8	Actividades .....	34
9	Resultados y discusión .....	37
9.1	Análisis de retroalimentaciones del informe de sostenibilidad con Grupos de interés...37	
9.2	Actualización ejercicio de materialidad .....	40
9.3	Estudio de los lineamientos GRI-estándares. ....	46
9.4	Actualización de indicadores GRI a reportar. ....	47
9.5	Actualización de la estructura de contenido del informe. ....	49
9.6	Actualización de la red de participantes del informe.....	50
9.7	Presentación de la propuesta a Comité de Gerencia .....	51
9.8	Capacitar a enlaces mediante talleres metodológicos.....	51
9.8.1	Análisis de mesas de trabajo informe de Sostenibilidad ESSA 2018.....	53

9.9	Cambios en los formatos, sugeridos por los enlaces o reportantes.....	58
9.10	Presentación a Comunicaciones .....	59
9.11	Desarrollo de oportunidades de mejora.....	59
9.11.1	Enfoques de gestión .....	59
10	Conclusiones y recomendaciones .....	62
10.1	Conclusiones.....	62
10.1	Recomendaciones .....	63
11	Cronograma de actividades .....	65
12	Presupuesto.....	68
	Lista de Referencias .....	69
	Anexos.....	72

## Lista de tablas

Tabla 1. Etapas Planear, Hacer, Actuar.....	32
Tabla 2. Acciones de mejora basados en recomendaciones de DELOITTE.....	39
Tabla 3. Temas preocupaciones claves .....	41
Tabla 4. Ejercicio de materialidad .....	43
Tabla 5. Resumen Benchmarking indicadores GRI RI.....	48
Tabla 6. Nuevas Iniciativas obtenidas del Plan Empresarial.....	49

## Lista de Figuras

Figura 1. Estructura organizacional Electrificadora de Santander S.A.....	10
Figura 2. Evaluación informe de Sostenibilidad 2017 .....	37
Figura 3. Pregunta 1 .....	53
Figura 4. Pregunta 2.....	54
Figura 5. Pregunta 3.....	54
Figura 6. Pregunta 4.....	55
Figura 7. Pregunta 5.....	56
Figura 8. Pregunta 6.....	57
Figura 9. Pregunta 7.....	57

## RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

**TITULO:** IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA METODOLÓGICA FASE I DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018 DE LA EMPRESA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A E.S. P

**AUTOR(ES):** Andrea Carolina Ferreira Morales

**PROGRAMA:** Facultad de Ingeniería Industrial

**DIRECTOR(A):** Jonathan David Morales Méndez

### RESUMEN

El presente proyecto tuvo como objeto la implementación de la propuesta metodológica fase I del Informe de Sostenibilidad 2018 de la empresa Electrificadora de Santander S.A E.S.P, la fase I comprendida desde el momento del análisis y propuestas de mejora para el Informe hasta el envío de formatos de recolección de información. Para cumplir con la finalidad del proyecto se llevaron a cabo estudios y actualización de indicadores que corresponden a materialidad y Grupos de Interés ESSA. Además, de mejoras en indicadores que presentaban omisiones; a su vez propuestas de indicadores no reportados anteriormente. Por otro lado se llevaron a cabo mesas de trabajo que permitieron mejoras en el Informe de Sostenibilidad 2018 en contenido y calidad. Y por ultimo se modificaron los 10 enfoques de gestión que corresponden a los temas materiales de la organización y así responder al GRI 103 según los lineamientos de la metodología.

### PALABRAS CLAVE:

GRI, informe, Sostenibilidad, Materialidad, Grupos de interés

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

**GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** IMPLEMENTATION OF THE METHODOLOGICAL PROPOSAL PHASE I OF THE SUSTAINABILITY REPORT 2018 OF THE ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A E.S. P

**AUTHOR(S):** Andrea Carolina Ferreira Morales

**FACULTY:** Facultad de Ingeniería Industrial

**DIRECTOR:** Jonathan David Morales Méndez

**ABSTRACT**

The purpose of this project was the implementation of the methodological proposal phase I of the Sustainability Report 2018 of the Electrificadora de Santander S. A E.S.P, phase I from the moment of the analysis and improvement proposals for the Report to the sending of information collection forms. In order to fulfill the purpose of the project, studies and updating of indicators corresponding to materiality and ESSA Interest Groups were carried out.. Also, improvements in indicators that presented omissions; at the same time proposals for indicators not previously reported. On the other hand, meetings were held that allowed improvements in the Sustainability Report 2018 in content and quality. And finally, the 10 management approaches that correspond to the material issues of the organization were modified to respond to GRI 103 according to the guidelines of the methodology.

**KEYWORDS:**

GRI, report, Sustainability, Materiality, interest groups

**V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK**

## Introducción

Desde hace relativamente poco se ha empezado a mencionar el término de responsabilidad social empresarial, no más de tres décadas; en un sentido amplio y de fácil entendimiento la responsabilidad social empresarial o RSE puede describirse como la responsabilidad que la empresa tiene o asume frente a la sociedad en general.

Una de las estrategias de las organizaciones para mostrar los resultados de su RSE y de forma más amplia las iniciativas o acciones en pro de la Sostenibilidad son los Informes de Sostenibilidad, el cual tiene el propósito en las organizaciones de informar a los grupos de interés sobre la gestión que se ha realizado en un año en específico a nivel económico, social y ambiental. Lo que les permite dimensionar su estado, oportunidades de mejora, reducir riesgos y como son vistos como empresa u organización.

En este proyecto se mostrará el proceso llevado a cabo para la consolidación del Informe de Sostenibilidad ESSA 2018.

## 1 Generalidades de la empresa

### 1.1 Nombre de la empresa

Electrificadora de Santander S. A E. S. P - ESSA

### 1.2 Actividad económica, productos y servicios

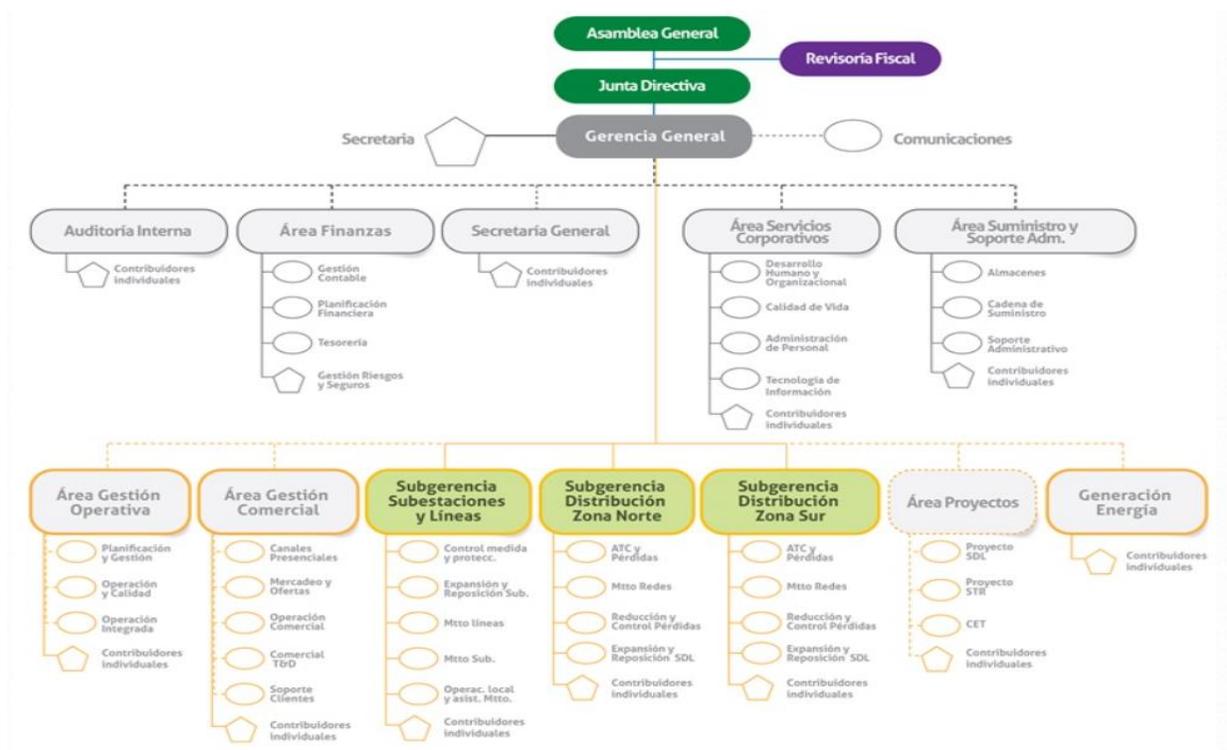
Prestación de los servicios públicos de generación, distribución, transmisión, comercialización de energía y actividades conexas.

### 1.3 Número de empleados

1000 (2017)

### 1.4 Estructura organizacional

Figura 1. Estructura organizacional Electrificadora de Santander S.A.



Fuente: página web ESSA

## **1.5 Teléfono**

6339767 -6303333

## **1.6 Dirección**

Carrera 19 no. 24-56 Bucaramanga

## **1.7 Reseña histórica**

La energía eléctrica llega por primera vez a Santander en 1.891 con el impulso de los distinguidos empresarios Julio Jones y Rinaldo Goelkel, quienes, venciendo grandes obstáculos, instalan en Chitota la primera planta hidroeléctrica con un generador de corriente continua y un motor de turbina de 300 caballos de fuerza para iluminar las primeras viviendas y calles de la ciudad. Bucaramanga se constituye en la segunda ciudad de Colombia, después de Bogotá, en contar con el servicio de energía eléctrica y la primera en suministrarla a la industria.

En las décadas de 1920 y 1930 funcionaron de manera aislada y por iniciativa privada, diversas plantas hidroeléctricas y otras con motores diesel que brindaban el servicio a 27 de los 73 municipios de Santander en ese entonces.

En 1941 la Central Hidroeléctrica del Río Lebrija S.A., se constituye en la primera empresa en Colombia del sector eléctrico creada por asocio de la nación, el departamento y el municipio. Es así como con recursos del Estado y el liderazgo de Benjamín García Cadena, se construye la hidroeléctrica de Palmas en el río Lebrija.

El 21 de Julio de 1975 se consolida ESSA como la conocemos hoy, al incluir la infraestructura existente en García Rovira e Hilebrija Zona Sur que comprendía.

ESSA apoyó de manera decidida el desarrollo de la Central Hidroeléctrica del Sogamoso participando en la elaboración de los diseños del proyecto y liderando la empresa promotora que mantuvo vivo el proyecto hasta que ISAGEN adquiere los derechos de ESSA en los diseños y se compromete en su construcción.

En febrero de 2009, la Nación vende sus acciones a EPM Inversiones mediante un esquema que permitió a la Gobernación de Santander aumentar su participación accionaria del 14% al 22.48% sin aportar recursos.

En el 2016 ESSA conmemora 125 años de historia en Santander promoviendo el progreso y desarrollo del oriente colombiano. (ESSA,2016, parr. 1-13)

## **1.8 Descripción de área específica de trabajo**

Grupo de trabajo Responsabilidad Social Empresarial, hace parte del equipo de planificación y gestión, del área de gestión operativa.

El grupo de trabajo de Responsabilidad social empresarial (RSE) se encarga del informe de sostenibilidad y todas las actividades que esto conlleva, además de manejar los retos a nivel EPM de derechos humanos, plan anticorrupción.

Según la política de Responsabilidad Social Empresarial ESSA (2016) es donde se desarrollan los objetivos estratégicos para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales

### **1.9 Nombre y cargo del supervisor técnico**

María Lizzette Meza Alfonso, Profesional 2-Rol: Responsabilidad Social Empresarial, área gestión operativa.

## 2 Diagnóstico de la empresa

El Informe de sostenibilidad ESSA, está comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año reportado, y se elabora bajo la metodología de *Global Reporting Initiative- GRI*, a 2017 se han realizado 7 informes en donde se muestra el desempeño, impactos y gestión en aspectos económicos, sociales y ambientales en relación con los grupos de interés y la materialidad. desde el año 2011 y de forma consecutiva ESSA ha elaborado los informes de sostenibilidad, el cual es evaluado y aprobado por la asamblea general de accionistas que se realiza en el primer trimestre del año.

El último informe de sostenibilidad fue realizado bajo la metodología GRI-estándares, declarándose esencial, el informe del 2017 tuvo una reestructuración interna, en la cual la gestión realizada fue segmentada en torno a 12 temas materiales adoptados del grupo EPM. Así mismo, los contenidos del informe fueron revisados y aprobados por la Junta Directiva y verificados externamente por la firma Deloitte & Touche con el fin de asegurar la confiabilidad y la precisión de la información publicada. (ESSA, 2017)

En el área de gestión operativa hay gran empeño por crecer cada día en el tema de responsabilidad social, uno de los grandes entregables de parte de la empresa hacia sus grupos de interés es el informe de sostenibilidad, el cual muestra cifras significativas en el área social, económica y ambiental. Para el 2017 se realizó un cambio, migrando de la metodología de GRI G4 a GRI estándar, siendo el informe de sostenibilidad de dicho año la prueba piloto; para el 2018 se busca implementar el diseño metodológico planteado poniendo énfasis en las mejoras en cuanto a calidad en la información presentada tanto en contenido como en el cálculo de los indicadores, y en el proceso de realización de las memorias de sostenibilidad.

### 3 Antecedentes

#### 3.1 Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Desde hace relativamente poco se ha empezado a mencionar el término de responsabilidad social empresarial, no más de tres décadas, pero en este tiempo ha tenido infinidad de definiciones e interpretaciones, en un sentido amplio y de fácil entendimiento la responsabilidad social empresarial o RSE puede describirse como la responsabilidad que la empresa tiene o asume frente a la sociedad en general. Hasta que ha llegado a tener un uso más extenso, incluyendo derechos humanos, aspectos humanos y corrupción.

Para poder entender RSE es importante dar una mirada a la evolución histórica:

Fase inicial: ocurrió durante el siglo XIX y comienzos del XX, aunque no existía el concepto como tal ya las empresas u organizaciones realizaban actividades para responder a las necesidades de la sociedad.

Primera fase: inició formalmente en el siglo XX en el que se dieron acciones por parte de las organizaciones de forma espontánea y voluntaria, y por esta razón dichas organizaciones empiezan a aceptar la existencia de la responsabilidad en el aporte del bienestar hacia la sociedad a través de acciones puntuales.

Segunda fase: se da en la segunda mitad del siglo XX en donde la sociedad empieza a ser consciente del poder que las entidades privadas tienen en la solución y aporte a los problemas sociales muchas veces ocasionadas por su actividad económica. A su vez, se genera presión en el estado para que hiciera normas en pro de la protección del bien común y del medio ambiente.

Tercera fase: en la década de 1960, organizaciones instituciones y el gobierno intentan poner en marcha un método para hacer frente al cambio social y surge una mezcla entre normas y obligaciones y aumento de sensibilización por parte de las empresas.

En este punto nacen los grupos de interés, ya que la organización empieza a entender que dentro de su responsabilidad social debe darle respuesta a aquellos que pueden estar interesados o pueden influenciar en la organización. (Correa, 2007)

Austin (como se citó en Correa, 2007) afirma que:

Hemos pasado de una filantropía tradicional, en la que se hacía un cheque para quien venía a pedir, a una relación en la cual las empresas y organizaciones no gubernamentales empiezan a pensar en cómo pueden interactuar para generar un valor agregado y un impacto social en el país o la comunidad. Las empresas tienen que evolucionar en el concepto de responsabilidad social empresarial y migrar hacia nuevos tipos de relaciones y que van mucho más allá de la pura filantropía y que más bien se centran en interacciones y alianzas entre diferentes sectores de la sociedad. (p.4)

Dentro de la evolución histórica de RSE en Estados Unidos entre los años 50 y 60 hubo un crecimiento en la conciencia por parte del sector privado, lo que hace que nazcan mecanismos tributarios en el país, para incentivar las contribuciones al tema; así pues, en los 60`s algunos empresarios norteamericanos de gran importancia proponen la idea de la Responsabilidad Social Empresarial. En Lisboa en 1997, durante una reunión de los países de la Unión Europea se adoptó el Libro Verde, que tenía por objeto iniciar un debate sobre la Unión Europea podía fomentar la

responsabilidad social empresarial, en donde se realiza el aporte para que los grupos de interés hagan parte activa de las acciones tomadas al respecto y expresen sus deseos.

Dados estos cambios se establece la diferencia entre la filantropía clásica y RSE, y es que RSE busca obtener competitividad a largo plazo, es decir se trata que todas las partes ganen de una y otra manera. (Correa, 2007)

Según Cano (cómo se citó en Correa, 2007) “la responsabilidad social es una idea que está tomando auge. En un futuro cercano, en América Latina, la mayoría de las organizaciones van a ver sus ventajas y seguirán las mismas estrategias” (p. 6).

La responsabilidad social empresarial ha recaudado tanta importancia que el criterio de voluntario no obliga a las organizaciones a ser socialmente responsables, pero el mercado sí ha aprendido a diferenciar entre empresas comprometidas con causas sociales y aquellas que no. Y para alcanzar esta ventaja competitiva y hacer visible lo que realiza la empresa es que fueron creados los informes de sostenibilidad. (Correa, 2007)

Actualmente en Colombia, las empresas están implementando cada día más RSE, teniendo un equipo o una persona encargada para dicha labor. Aunque cabe aclarar que es más común encontrar dichas prácticas en empresas grandes como CELSIA, CHEC, ECOPETROL, ENDESA, etc.

Según Olano (2014):

Gracias al concepto de RSE en Colombia se generó la creación de los primeros gremios en el país, las Cajas de Compensación Familiar, y las primeras fundaciones, los cuales se identificaron como los factores originarios del concepto hasta la apertura económica, la cual trajo consigo un nuevo compromiso social hacia los trabajadores y la sociedad. (p. 8)

### 3.2 *Global Reporting Initiative GRI*

Para emitir el informe de sostenibilidad en cada empresa es de suma importancia conocer los indicadores GRI ya que ellos son quienes dan los criterios para dicho reporte. Dada la importancia de GRI es fundamental hacer un recorrido por su historia.

GRI fue fundado en Boston en 1997, EE. UU. Sus raíces se encuentran en las organizaciones sin fines de lucro de los Estados Unidos, la Coalición para Economías Ambientalmente Responsables (CERES) y el Instituto Tellus. El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) también participó en el establecimiento de GRI.

El ex Director Ejecutivo de CERES Dr. Robert Massie y el Director Ejecutivo interino Dr. Allen White fueron pioneros en un marco para la presentación de informes ambientales a principios de la década de 1990 y, como resultado, se creó el departamento de proyectos de Global Reporting Initiative en 1997 para desarrollar el marco. El objetivo era crear un mecanismo de responsabilidad para garantizar que las empresas siguieran los Principios CERES para una conducta ambiental responsable. Los inversores fueron el público objetivo original del marco. (*Global Reporting Initiative*, s.f, par. 35-36)

Algunas de las fechas o acontecimientos importantes fueron:

En el 2000 GRI lanzó la primera versión de las Directrices, que representa el primer marco global para informes integrales de sostenibilidad. en el 2002 lanzó la segunda generación de las Directrices, G2, y se dio a conocer en la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible en Johannesburgo. GRI fue referenciado en el Plan de Implementación de la Cumbre Mundial. Para el 2006 la demanda de la guía de informes de sostenibilidad de GRI estaba creciendo

constantemente, y esto se vio impulsado por el lanzamiento de la tercera generación de Pautas, G3. GRI en el 2009 también lanzó la Red de Acción Global para la Transparencia en el Programa de Cadena de Suministro (GANTSCh) (más tarde renombrada como Programa de Transparencia Empresarial - BTP). Además, GRI lanzó sus primeras Directrices sectoriales para el sector de servicios financieros. El alcance de GRI se amplió aún más cuando se alió con la Carta de la Tierra: una declaración de principios éticos fundamentales para construir una sociedad global justa, sostenible y pacífica.

En el 2010 se lanzaron varias publicaciones: GRI e ISO 26000: Cómo utilizar las Directrices GRI en combinación con ISO 26000. En el 2013 GRI lanzó la cuarta generación de sus Pautas, G4, que ofrece Principios de Informe, Divulgación Estándar y un Manual de Implementación para la preparación de informes de sostenibilidad por parte de organizaciones de cualquier tamaño o sector. 2016

Finalmente, en octubre de 2016, GRI lanzó los primeros estándares globales para informes de sostenibilidad. Desarrollados por la Junta de Estándares Globales de Sostenibilidad (GSSB), los Estándares GRI permiten a todas las organizaciones informar públicamente sobre sus impactos económicos, ambientales y sociales, y muestran cómo contribuyen al desarrollo sostenible. (*Global Reporting Initiative, s.f*)

#### 4 Justificación

Uno de los grandes propósitos de la implementación de los informes de sostenibilidad en las organizaciones es informar a los grupos de interés sobre la gestión que se ha realizado en un año en específico a nivel económico, social y ambiental. Lo que les permite dimensionar su estado, oportunidades de mejora, reducir riesgos y como son vistos como empresa u organización.

Según *Global Reporting Initiative* (GRI) (2012) “Las organizaciones deciden elaborar una memoria de sostenibilidad porque muestran su compromiso y su transparencia, demuestran su capacidad de participar en mercados competitivos, planifican actividades para ser más sostenibles y situar a su compañía y finalmente cumplen con la normativa” (p.2)

Actualmente, los informes de sostenibilidad también sirven para que diferentes actores de la sociedad conozcan cómo las empresas contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ISAGEN,2017).

Cada año la importancia de los informes de sostenibilidad va en aumento, GRI (2012) dice que:

Para 2025, GRI apunta que las empresas deberán empezar a reportar en dos flancos. Un reporte tendrá que ir dirigido a gobierno, atendiendo sus demandas dependiendo del sector y otro reporte irá a la sociedad, lidiando con la transparencia frente a la sociedad y habilitando un acceso más fácil a la información. (p.10)

El informe de Sostenibilidad ESSA es de suma importancia para la organización ya que es la forma de rendir cuentas a sus grupos de interés, y dar una visión global de lo que hace la empresa en los diferentes temas en pro de la sostenibilidad, por ejemplo, cómo enfrenta en las diferentes poblaciones, los dilemas sociales o ambientales y cómo aporta a la comunidad por medio de su labor.

Uno de los grandes beneficios del reporte del informe de Sostenibilidad es poderse comparar frente a otras empresas y a los lineamientos dados por el gobierno. es por eso por lo que ESSA implementa los estándares GRI, dado que esto le ayuda a medirse frente a otras empresas del mismo sector en iniciativas, aportes e impactos sociales, ambientales y económicos. también en temas como la respuesta a los objetivos de Desarrollo Sostenible o el Pacto Global.

## 5 Objetivos

### 5.1 Objetivo general

Implementación de la propuesta metodológica fase I del informe de sostenibilidad 2018 de la empresa Electrificadora de Santander S.A E.S.P. de acuerdo con los criterios *Global Reporting Initiative*- GRI estándares.

### 5.2 Objetivos específicos

- Identificar los contenidos GRI con la materialidad de ESSA que aplican a 2018, revisando los GRI reportados en el 2017, comparados con los GRI estándar y los retos estratégicos, para que el documento esté acorde a los lineamientos de EPM y la verificación externa.
- Ajustar los criterios obligatorios de los GRI estándares opción esencial, mediante la revisión y mejora de los contenidos, indicadores, omisiones e indicadores propios para robustecer el informe 2018 y futuros; y a su vez obtener una verificación más precisa.
- Gestionar oportunidades de mejora, evidenciadas en las encuestas virtual y presencial, junto con la certificación externa, haciendo una revisión de resultados, y estableciendo actividades para dar respuesta, para que el informe sea un proceso con un enfoque de mejora continua.

## 6 Marco teórico

### 6.1 Responsabilidad Social Empresarial

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial o Responsabilidad Social Corporativa (RSE o RSC respectivamente), nace en Estados Unidos a finales de los años 50`s y principios de los 60`s. La Responsabilidad Social Empresarial no se trata de iniciativas de marketing o estrategias motivadas por las relaciones públicas. La RSE es una filosofía corporativa adoptada para dar respuesta a lo que han llamado grupos de interés, dentro de los cuales pueden estar accionistas, empleados, gobierno etc. (Ministerio de educación nacional, 2006).

La responsabilidad social empresarial (RSE) se define como los comportamientos de negocio basados en valores éticos y principios de transparencia que incluyen una estrategia de mejoramiento continuo en la relación entre la empresa y sus partes", corresponde a una estrategia de negocios enfocada a incrementar la rentabilidad, competitividad y la sostenibilidad, sirviendo como parte de un nuevo modelo de desarrollo sostenible. El concepto de RSE puede incorporar derechos humanos, medidas de anticorrupción, el medio ambiente, condiciones laborales y actividades dentro de comunidades por medio de alianzas con organizaciones de sociedad civil (Ministerio de educación nacional, 2006, par.2).

A pesar de que no hay una definición aceptada de manera universal, aquellas oficiales tienen una visión muy parecida y en donde los temas en general son incluidos, es decir el propósito de RSE y a quien va dirigida.

Así pues, la ISO 26000 la define como:

Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que o tome en consideración los intereses de sus partes interesadas; o cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y o esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones (2011, p.11).

Según Cortina A. (2010) “a juicio de Adam Smith, la economía tenía que estar al servicio del bien de las personas, es decir, de la felicidad y de la libertad” (p.10). Que según Adela Cortina es la idea central de la ética empresarial.

Por otra parte, Adela Cortina dentro de su exposición de responsabilidad social empresarial y su íntima relación con ética empresarial expresa que:

El mensaje de la ética empresarial es entonces que la ética es rentable y lo es por muchas razones. Porque ahorra costos de coordinación en el seno de la empresa, porque genera confianza en los clientes, porque produce buena reputación y prestigio y porque es un factor de innovación. Cuando todos los productos se parecen, el hecho de que una empresa acuda a recursos éticos es una fuente de innovación y, con ello, una ventaja competitiva. Todo ello hace que la ética de la empresa, además de valer por sí misma, sea rentable.

Efectivamente si la ética siempre se relacionara con el desinterés, las empresas no podrían ser éticas, pero la ética de la empresa no es la ética del desinterés, que se refiere a acciones ‘supererogatorias’, sino que es la ética del interés universalizable. Este punto es de la mayor importancia, porque nos saca del terreno

de la filantropía y nos sitúa en el terreno de la justicia. La responsabilidad social empresarial se relaciona con la justicia, con esos mínimos de justicia que se pueden exigir a todas las organizaciones dentro del contexto de una ética cívica de sociedades pluralistas.

De forma más amplia es desarrollada por Carroll (1991) una pirámide que plantea cuatro clases de responsabilidades sociales de las empresas. Las cuatro clases de responsabilidades son: económicas, legales, éticas y filantrópicas. Explicadas de la siguiente manera:

- Responsabilidades Económicas:

Son la base de la pirámide y son entendidas como la producción de bienes y servicios que los consumidores necesitan y desean. Como compensación por la entrega de estos bienes y servicios, la empresa debe obtener una ganancia aceptable en el proceso. (García E., s.f, p.2)

- Responsabilidades Legales: “Tienen que ver con el cumplimiento de la ley y de las regulaciones estatales, así como con las reglas básicas según las cuales deben operar los negocios”. (García E., s.f, p.2)

- Responsabilidades Éticas:

Se refieren a la obligación de hacer lo correcto, justo y razonable, así como de evitar o minimizar el daño a los grupos con los que se relaciona la empresa. Estas responsabilidades implican respetar aquellas actividades y prácticas que la sociedad espera, así como evitar las que sus miembros rechazan, aun cuando éstas no se encuentren prohibidas por la ley. (García E., s.f, p.2)

- Responsabilidades Filantrópicas:

Comprenden aquellas acciones corporativas que responden a las expectativas sociales sobre la buena ciudadanía corporativa. Estas acciones incluyen el involucramiento activo de las empresas en actividades o programas que promueven el bienestar social y mejoren la calidad de vida de la población. La diferencia entre las responsabilidades éticas y filantrópicas está en que las primeras surgen porque la empresa quiere cumplir con las normas éticas de la sociedad; mientras que las segundas no son una norma esperada en un sentido ético o moral, sino que representan más bien una actividad voluntaria de parte de las empresas, aun cuando siempre existe la expectativa social de que éstas las sigan. (García E., s.f, p.2)

## 6.2 Grupos de interés

A través del tiempo se han presentado muchas definiciones que pretenden explicar a los también conocidos *stakeholders* por su término en inglés.

Freeman, R (como se citó en Universidad de Navarra,2009) en su tesis doctoral le da una definición que tiene en cuenta todos aquellos que pueden ser llamados de este modo, las cuales ha llamado “acepción amplia y acepción restringida” explicadas de éste modo:

Acepción amplia. Cualquier grupo o individuo identificable que pueda afectar el logro de los objetivos de una organización o que es afectado por el logro de los objetivos de una organización (grupos de interés público, grupos de protesta, agencias gubernamentales, asociaciones de comercio, competidores, sindicatos, así como segmentos de clientes, accionistas y otros).

Acepción restringida. Cualquier grupo o individuo identificable respecto del cual la organización es dependiente para su supervivencia (empleados, segmentos

de clientes, ciertos proveedores, agencias gubernamentales clave, accionistas, ciertas instituciones financieras, y otros). (p.1)

### **6.3 Materialidad o aspectos materiales**

Según GRI en su versión G4 es:

Son aquellos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, así como los Aspectos que influirían notablemente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés. Para determinar si un Aspecto es material sería recomendable llevar a cabo un análisis cualitativo, una evaluación cuantitativa y debatir sus resultados. (2015, p. 91)

### **6.4 Informe de Sostenibilidad**

Según GRI es:

Una memoria de sostenibilidad es la práctica de medir, informar y asumir responsabilidades sobre el desempeño de la organización al tiempo que se trabaja hacia el objetivo del desarrollo sostenible. Una memoria de sostenibilidad ofrece una imagen equilibrada y razonable del desempeño de sostenibilidad de la organización informante, incluyendo aportaciones tanto positivas como negativas. (2011, p.47)

El reporte mediante el informe o también llamado memoria de sostenibilidad se está convirtiendo para muchos analistas financieros en un documento importante dentro de sus evaluaciones de las compañías. Y cada día crecen las razones por las cuales las empresas encuentran beneficios, el reporte representa la integración de la RSE en la visión y la estrategia de la compañía, lo que genera valor económico, social y ambiental para competir. Otra ventaja es que

crea o eleva la reputación de la organización, lo que conlleva a factores importantes como reclutamiento de personal altamente calificado.

Finalmente, el reporte aporta a la construcción de relaciones con los grupos de interés, ya que las memorias están basadas en la materialidad o temas materiales y estos son definidos porque representan interés para dichos grupos. (Legna P., 2007)

### **6.5 *Global Reporting Initiative GRI***

Es una organización no gubernamental basada en una red, que tiene como objetivo impulsar los Reportes de Sostenibilidad y de ESG (Medio ambiente, Social y Gobierno Corporativo). El GRI produce la estructura de reportes de sostenibilidad más utilizada en el mundo, lo que permite impulsar una mayor transparencia.

En la estructura establece los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y reportar su desempeño económico, ambiental y social. El GRI está comprometido con la mejora continua por lo actualiza y publica nuevas versiones como la G3, G4 y las más actual llamada estándares, la cual está disponible gratuitamente al público.

El GRI fue fundado en los EE.UU. en 1997 por CERES y por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA o UNEP en inglés), originalmente tuvo su sede en Boston, Massachusetts. En 2002, el GRI trasladó su sede central a Ámsterdam, donde se encuentra actualmente la Secretaría. El GRI también tiene “Puntos Focales Regionales” en Australia, Brasil, China, India y los EE. UU (2011, p.2).

Los siguientes términos son propios de ESSA, son explicados porque son indispensables para el entendimiento del presente documento.

## **6.6 Enlaces o Reportantes**

Personas conocedoras de la información que responden a un indicador y por lo tanto a un tema material. Aquellas personas pertenecen a diversas áreas de la organización.

## **6.7 Validadores**

Líderes de los equipos, generalmente profesional 4 según las categorías manejadas por ESSA, o en algunos casos jefes de área. Aquellas personas se comprometen a que la información suministrada es verídica.

## 7 Diseño metodológico

Se inicia con el análisis de la metodología usada por ESSA para el informe del 2017, seguido se realiza el estudio de la materialidad y de los estándares GRI para el 2018, posteriormente se proponen actividades de planear, hacer, verificar y actuar en pro de la implementación y corrección para el presente año, basados en la prueba piloto del año anterior. la metodología actual para los informes de sostenibilidad son el uso de los lineamientos GRI- estándares, habiendo pasado por la versión G3 Y G4.

Dado que se propone llevar a cabo un ciclo PHVA de este modo se explica la metodología a usar dentro del presente proyecto de acuerdo con el alcance de este.

Actuar:

Análisis de encuestas a grupos de interés, memorando por parte de la firma verificada y pre verificadora y encuestas a enlaces o reportantes: se realizaron encuestas a accionistas, proveedores y contratistas, gente ESSA por página web y presencial. Por otra parte, fue entregada a la empresa los memorandos emitidos después de la etapa de pre-verificación firma CREO y verificación firma DELOITTE del informe 2017, y finalmente las encuestas a los enlaces, que son parte importante del proceso ya que son quienes ofrecen la información. El análisis se realizó viendo cual es la recurrencia del comentario y el peso que tiene en la construcción del informe, una vez seleccionadas las recomendaciones comunes, se evaluó la respuesta que se puede dar de forma inmediata o que tan factible es la realización de cierta actividad para darle solución.

Planear:

Incluye el análisis y actualización de la materialidad y los indicadores GRI, para ello se debe recurrir al análisis de los GRI-estándares en general, y así poder entender lo GRI reportados y

validados por la empresa en el año anterior, conocer las omisiones dadas y buscar con los conocedores del tema si se puede levantar dicha omisión.

Para realizar esta etapa es necesario hacer consulta bibliografía de la metodología en general, del estudio de materialidad de EPM y los documentos de ESSA, como lo son el procedimiento de construcción del informe, el informe de sostenibilidad 2017, el cuadro de indicadores GRI, la planeación estratégica de la empresa ya que se debe alinear para el 2018, la revisión de informe con similitudes como lo son los de CHEC y CELSIA que hacen parte del mismo grupo EPM.

Hacer:

Por otro lado, se deben implementar las mejoras propuestas especialmente relacionados con los enlaces, y los tiempos del informe. En cuanto a enlaces se realizan talleres personalizados, éste es uno de los grandes cambios en la planeación ya que anteriormente se daban en mesas de trabajo lo que permitía que los enlaces quedaran con dudas y sugerencias sin resolver o en algunos casos los roles no fueran claros. La metodología para los talleres, son entrevistas, exposiciones y entregas escritas que son los formatos de solicitud de información.

Dentro de la implementación del Informe de Sostenibilidad 2018, el presente proyecto llega hasta la fase I que ha sido determinada a el momento de envío de formatos para la solicitud de información, por lo que no se desarrolla la etapa de recolección, consolidación y publicación de la Información.

En la Tabla 1 Se presenta de manera resumida las etapas con sus respectivas actividades que están dentro de la Fase I de la implementación.

Tabla 1. Etapas Planear, Hacer, Actuar

Planear	Hacer	Actuar
<p>Actualizar el cronograma de trabajo al período</p>	<p>Elaborar, revisar y aprobar la presentación a comité de gerencia, en donde se presenta la propuesta para el 2018 del informe de Sostenibilidad en cuanto a materialidad, indicadores GRI, y los enlaces necesarios para el desarrollo del informe</p>	<p>Análisis de las retroalimentaciones recibidas del informe de sostenibilidad en los grupos de interés, reportantes y el verificador externo</p>
<p>Actualizar el ejercicio de materialidad, establecer los retos y metas de acuerdo con dicha materialidad para el año siguiente. Estudio de indicadores GRI a reportar o cambios en los estándares, de acuerdo con los comentarios u omisiones dadas en la etapa de verificación</p>	<p>Presentar lo aprobado por comité de gerencia, en sus diferentes temas para que comunicaciones diseñe una propuesta para el informe</p>	<p>Estructurar actividades para abordar las oportunidades de mejora</p>
<p>Actualizar la estructura de contenido en el documento Word y Excel del informe de acuerdo con los cambios efectuados por el</p>	<p>Capacitar a enlaces mediante talleres metodológicos personalizados, en donde se explica la metodología usada, los</p>	

estudio de materialidad e indicadores que le conciernen, y la información que debe presentar, cómo y porqué

Actualizar la red de participantes del informe: Enlaces (conocedor del tema), validadores (P4)

Envío de formatos de información, después de las correcciones sugeridas por los enlaces, para consolidación y revisión

Actualizar formatos de acuerdo con los cambios en los indicadores GRI, para solicitud de información

Redacción de contenidos y tabla GRI, para que la etapa de recolección de información y entrega sea más efectiva y ágil

## 8 Actividades

1. Análisis de retroalimentaciones del informe de sostenibilidad referentes al grupo de interés, reportante y el verificador externo: se tienen en cuenta los resultados de la etapa final del informe o de verificación, en donde se evalúa el proceso como tal y los resultados percibidos por los grupos de interés, o enlaces involucrados en la construcción del informe. Da respuesta al objetivo que busca gestionar oportunidades de mejora.
2. Estructurar actividades para abordar las oportunidades de mejora: posterior al análisis se proponen actividades dentro del cronograma para atender las brechas u oportunidades de mejora que ha dejado el proceso del informe del año anterior. Da respuesta al objetivo de busca gestionar oportunidades de mejora en el proceso.
3. Actualizar el cronograma de trabajo del periodo: se ajusta a las necesidades y cambios del año teniendo en cuenta las mejoras propuestas.
4. Actualizar el ejercicio de materialidad: debe analizarse y actualizar la materialidad desde las necesidades de EPM, los cambios de ESSA para el año y los ajustes necesarios para que la materialidad esté acorde con los retos estratégicos de la empresa. Da respuesta al objetivo de identificar los contenidos GRI con la materialidad de ESSA que aplican a 2018.
5. Estudio de los lineamientos GRI-estándares: para el año 2018 GRI estándares hace una actualización en la que se debe investigar y capacitar para alinearse con dichos cambios. Da respuesta a el objetivo de identificar los contenidos GRI con la materialidad de ESSA que aplican a 2018.
6. Actualizar indicadores GRI a reportar: se debe revisar las omisiones de los indicadores presentados en el informe de 2017, y analizar si se puede levantar dicha omisión, hacer una revisión de los indicadores que fueron presentados, pero no validados por la firma verificadora

para proponer los cambios necesarios y enfrentarse a la verificación 2019, por último revisar la actualización de GRI. Da respuesta al indicador de identificar los contenidos GRI con la materialidad de ESSA que aplican a 2018.

7. Actualizar la estructura de contenido del informe: se modifica de acuerdo con los cambios de GRI, y a la materialidad o enfoque de EPM aplicado a ESSA. Da respuesta al indicador de identificar los contenidos GRI con la materialidad de ESSA que aplican a 2018.
8. Actualizar la red de participantes del informe (enlaces y validadores): se debe verificar los expertos del tema, o quien trabaja con la información según el reto, y sus validadores tanto en indicadores antiguos, omisiones que se deseen levantar e indicadores nuevos. Dando respuesta al objetivo general ya que facilita la implementación evitando reprocesos.
9. Elaborar la presentación a comité de gerencia con el cronograma, indicadores, estructura y red de participantes: preparar presentación en donde se muestre el trabajo de planeación para que el comité de visto bueno o hacer los cambios respectivos.
10. Reunión con comunicaciones de presentación de la estructura aprobada por comité de gerencia: se realiza para establecer acuerdos de actividades, presentación visual y página web del informe final y todo el proceso que incluye a comunicaciones.
11. Reunión con comunicaciones de entrega de diseños para el informe de sostenibilidad: recepción de diseños según lo acordado en fechas anteriores, viendo que llene las expectativas de cuanto a forma y contenido.
12. Actualización de formatos para la solicitud de información: se realizan modificaciones en los formatos del año inmediatamente anterior que se entregan a los enlaces, de acuerdo con los cambios en GRI y los lineamientos de EPM y ESSA, además de incluir o quitar aquellos que tienen indicadores nuevos o que por solicitud de la empresa verificadora se deben eliminar.

Dando respuesta a los objetivos de ajustar los criterios obligatorios de los GRI estándares opción esencial, y a su vez aquel que busca gestionar oportunidades de mejora.

13. Capacitar a enlaces mediante talleres metodológicos: se debe informar y resolver dudas con los enlaces que son quienes facilitan la información necesaria para la elaboración del informe, si hay algún cambio en los indicadores o en GRI o si se debe calcular nueva información para el año. Para el 2018 los talleres se deben dar de forma personalizada para dar respuesta a una falencia del año inmediatamente anterior en el que hubo muchas dudas y reclamos por parte de dichos enlaces, y que a su vez represento reprocesos por la desinformación. Esta actividad responde al objetivo de gestionar oportunidades de mejora.
14. Cambios en los formatos, sugeridos por los enlaces o reportantes: después de efectuar los talleres se deben tener en cuenta sus dudas o sugerencias para modificar los formatos, y así facilitar el proceso.
15. Envío de formatos para recolección de información: una vez estén los formatos, se deben enviar a los enlaces, dando respuesta en cuanto a cronograma, dado que el año anterior se tuvieron dificultades porque se enviaron muy tarde y por lo tanto el recaudo sucedió fuera de las fechas programadas.

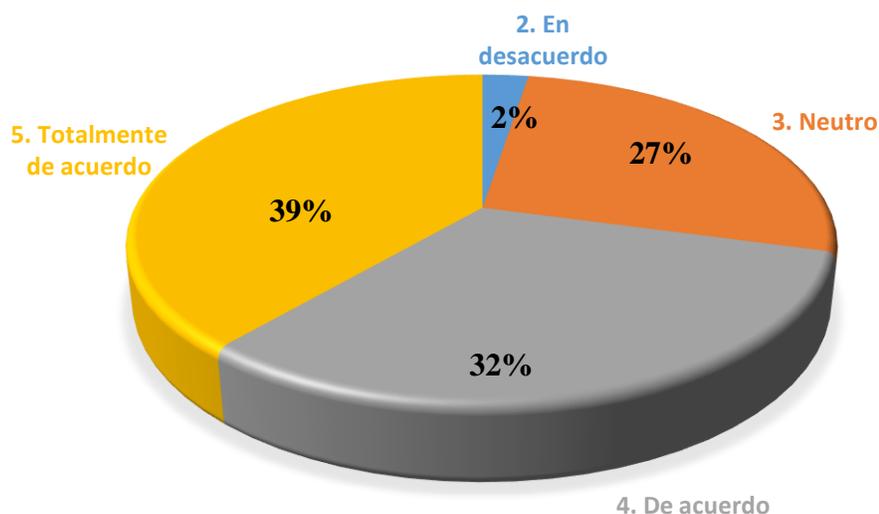
## 9 Resultados y discusión

### 9.1 Análisis de retroalimentaciones del informe de sostenibilidad con Grupos de interés.

Se realizó por primera vez en ESSA el análisis de las señales dejadas por Grupos de interés, enlaces de elaboración, firma verificadora DELOITTE y la firma de acompañamiento CREO para posteriormente estructurar actividades de respuesta, lo cual permitió responder al objetivo de gestión de oportunidades de mejora.

Primero se realizó una consolidación de las evaluaciones realizadas a los enlaces ver Anexo A. Formato de evaluación informe de Sostenibilidad 2017, quienes tuvieron aporte directo en la memoria de Sostenibilidad entregando la información necesaria, dichas evaluaciones se realizaron el 23 de mayo del 2018 a 67 personas, que corresponde al total de los enlaces en el 2017. Como se puede apreciar en la Figura 2.

Figura 2. Evaluación informe de Sostenibilidad 2017



El gráfico permite observar que el 71% de las personas se encuentra en la posición “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” referente a todas las fases del proceso del informe, es decir que conocieron la gestión y estuvieron enterados de la elaboración de este documento.

Por otro lado, un 27% de los enlaces se encontraron en una posición neutra debido a que no estuvieron tan involucrados en la elaboración de este informe y sentían que las preguntas realizadas en la evaluación no les apuntaban a sus roles como enlace.

Para el análisis de las evaluaciones se agruparon los comentarios con mayor frecuencia, se tomó la observación, para plantear la acción de mejora y un comentario si era requerido, ver Anexo B. Acciones de mejora basados en evaluación a enlaces o reportantes. Inmediatamente las acciones de mejora fueron incluidas en la actualización del cronograma y así asegurar que se diera respuesta.

Por otra parte, la firma CREO quien realizó la asesoría en la construcción de la memoria, entrega un conjunto de recomendaciones. Anexo C. Acciones de mejora basados en recomendaciones de CREO.

Además, la firma verificadora del informe de Sostenibilidad 2017 DELOITTE, deja un memorando en donde permite ver sus recomendaciones basadas en el proceso en general y en la muestra de indicadores que verificaron. Lo cual permite establecer otras oportunidades de mejora. Ver Tabla 2.

Tabla 2. Acciones de mejora basados en recomendaciones de DELOITTE.

Tema	Recomendación	Acción de mejora	Comentario
<b>Materialidad</b>	<p>Se sugiere integrar la gestión en sostenibilidad como parte del Balance Score Card de la compañía, de tal manera que se puedan gestionar de una manera mucho más estratégica todos los asuntos relevantes.</p> <p>Así mismo, se recomienda revisar la materialidad existente para priorizar y definir los indicadores de gestión que reflejen la gestión asociada a los asuntos materiales definidos por la compañía</p>	<p>Se realizó una alineación con las iniciativas y los objetivos estratégicos del Plan Empresarial, con el fin de definir que iniciativas son incluidas al Informe de Sostenibilidad, logrando así dar una visión más estratégica del negocio, y por otro lado hacer ágil el seguimiento de los retos publicados en el Informe de Sostenibilidad ya que la persona encargada del Plan Empresarial obtiene el respectivo seguimiento</p>	<p>Por primera vez se incluirán los retos, metas e indicadores en el Plan Empresarial 2019-2021 lo que permite agilizar la solicitud de información</p>
<b>Compromisos y metas</b>	<p>Se sugiere establecer metas en el corto, medio y largo plazo alrededor de la gestión de sus asuntos materiales, que permitan medir el desempeño y avance de</p>	<p>Dentro del análisis de retos y metas 2019 respecto a la materialidad, se hizo una</p>	

la organización respecto a la gestión de sostenibilidad, para así hacer un balance anual sobre metas excedidas o no alcanzadas y definir planes de acción relacionados	alineación en gran parte de los retos con el Plan Empresarial; lo que implica que tendrán metas a corto, medio y largo plazo ya que el plan se hace para 4 años	
--	---	--

## 9.2 Actualización ejercicio de materialidad

El estudio de materialidad se realiza primero teniendo acercamientos con los Grupos de interés en donde se define los temas que les interesa y que se considera son indispensables para la empresa medido por su impacto positivo o negativo o como lo define EPM (2018) en la actualización de pensamiento estratégico:

La materialidad es el proceso que define los temas materiales o de gestión prioritarios para la sostenibilidad de las empresas y de la sociedad. Una nueva línea de liderazgo empresarial surge cuando se logra que los objetivos de negocio favorezcan el desarrollo humano sostenible. (p. 7)

Para ello se contó con el acompañamiento de KPMG cumpliendo la metodología de relacionamiento AA1000, a nivel nacional se realizaron espacios de diálogo con los grupos de interés Proveedores y contratistas, clientes y usuarios, y comunidad que son considerados los grupos de interés focales; y a nivel internacional se realizó una revisión de fuentes secundarias. Cabe resaltar que por primera vez se realiza la actualización de materialidad en cada filial entendiendo que las culturas y el lugar de impacto son diferentes, por lo tanto, las necesidades y expectativas de los grupos de interés lo son, el proceso inició en noviembre del 2017.

Del ejercicio realizado por la firma surgen cambios en la materialidad, y nacen unos énfasis que son aquellos aspectos que orientan la gestión de los temas materiales según las condiciones específicas en cada territorio. Esta labor tuvo participación directa de los grupos de interés focales ya mencionados.

Gracias a la actualización de la materialidad, se realizaron modificaciones en los GRI 102 principios de inclusión de los grupos de interés y el principio de materialidad y se logra dar respuesta a recomendaciones sobre materialidad por parte de CREO (2018):

Los temas materiales incluidos en el reporte dan cuenta de un ejercicio realizado a nivel de Grupo EPM. Se ofrece una descripción detallada del proceso llevado a cabo para identificar y priorizar los temas materiales identificados, sin embargo, al ser a nivel de Grupo EPM, no se evidencia una relación directa con los intereses y expectativas de los grupos de interés identificados por ESSA.

Se recomienda en el próximo reporte incluir información detallada sobre el proceso de actualización de la materialidad que se llevó a cabo en 2017. (p.4)

En la tabla 3 y 4 se muestran los cambios realizados en donde se da respuesta a el proceso de materialidad y grupos de interés centrado en ESSA.

Tabla 3. Temas preocupaciones claves

<b>Indicador 102-44</b>
<b>Publicación 2017</b>
La empresa cuenta con mediciones internas y externas que determinan el estado y las necesidades de los grupos de interés. Los responsables de las mediciones en cada proceso hacen seguimiento,

---

cuando se requiere se elaboran los planes de mejora y son cargados para seguimiento en los sistemas de control empresarial (KAIROS – SVE).

---

### **Propuesta 2018**

---

ESSA cuenta con un estudio de Materialidad 2018-2020 como grupo EPM, dicho estudio se dio con el acompañamiento de la firma consultora KPMG, en donde se mostró a la organización las principales preocupaciones de los grupos de interés, las cuales son:

- Los fenómenos migratorios por situación de Venezuela que generan presión sobre los servicios
- Políticas de reducción de costos que afecten la sostenibilidad del Grupo EPM y sus grupos de interés
- La toma de decisiones financieras y económicas equivocadas podría ocasionar la quiebra
- El impacto de Hidroituango en las cuencas hídricas de Ituango y otros impactos ambientales causados por su construcción que puedan tener carácter irreversible.
- Los impactos que los grandes proyectos hidroeléctricos tienen sobre la biodiversidad

La respuesta a los temas y preocupaciones claves se complementan con parte del lineamiento número tres de la Política de Responsabilidad Social Empresarial, el cual se refiere a unas Relaciones transparentes y de mutuo beneficio con la sociedad y señala que “Se emitirá información completa, oportuna y confiable, y se establecerá una comunicación permanente y en doble vía, con los grupos de interés y otros públicos”. De este modo ESSA responde a estos temas y preocupaciones mediante la elaboración, publicación y divulgación del informe de Sostenibilidad; además, la empresa cuenta con mediciones internas y externas que determinan el estado y las necesidades de los grupos de interés. Los responsables de las mediciones en cada

---

---

proceso hacen seguimiento, cuando se requiere se elaboran los planes de mejora y son cargados para seguimiento en los sistemas de control empresarial (KAIROS – SVE).

---

Tabla 4. Ejercicio de materialidad

<b>Indicador 102-46</b>
<b>Publicación 2017</b>
<p>Los temas relevantes son aquellos que tienen, o es probable que tengan, influencia sobre la toma de decisiones, sobre las actividades o sobre el comportamiento de uno o más grupos de interés y/o de la empresa en sí. Por lo tanto, es importante que la empresa tenga conocimiento de los impactos de sus actividades y de sus operaciones, así como de las expectativas de los grupos de interés respecto de la actuación de la empresa.</p> <p>La materialidad establece los temas de gestión para la convivencia responsable de las empresas en la sociedad, porque aborda los asuntos decisivos para la sostenibilidad de ambas. Constituye para las empresas un camino deseable de liderazgo, que responde a expectativas manifiestas de sus grupos de interés.</p> <p>En 2015 el Grupo EPM realiza ajustes al ejercicio de materialidad, bajo las recomendaciones metodológicas GRI-G4, a partir de las señales recibidas en la elaboración de su informe de sostenibilidad, de los planes de relacionamiento con grupos de interés y de la gestión organizacional de los temas materiales pasando de esta manera de 17 a 12 temas, dentro de los cuales dos asuntos se abordarán como aspectos fundamentales para la toma de decisiones y la gestión de la materialidad de la organización como son: Equilibrio en las acciones de RSE en los territorios e integración en el territorio. Igualmente, otros asuntos que pese a su relevancia tanto</p>

---

---

para las empresas del Grupo EPM como para los grupos de interés, no fueron clasificados como materiales pero que serán examinados anualmente para detectar su evolución y posibilidades de gestión y son ellos: Trabajo decente, control social, tercerización y compromiso por la paz.

ESSA adoptó el ejercicio de materialidad elaborada por el Grupo EPM en el año 2015, la cual fue empleada en el presente informe. En diciembre de 2017 se realizó el ejercicio de actualización de la materialidad de grupo, con énfasis en cada una de las filiales bajo metodología GRI-Estándares. Se realizó la identificación de énfasis de temas materiales del Grupo EPM en ESSA con la firma KPMG, con la participación de 3 grupos de Interés: Proveedores y Contratistas, Clientes y usuarios y Comunidades logrando la asistencia de 50 personas. El resultado de la actualización de la materialidad se verá reflejado en el informe de sostenibilidad ESSA 2018.

---

### **Propuesta 2018**

---

Los contenidos y la cobertura de cada tema del Informe de Sostenibilidad, responden a los intereses o preocupaciones de los grupos de interés e impactos para el grupo EPM, a lo cual se le llama materialidad, la actualización de dicha materialidad se realiza de forma bienal.

Durante el año 2017 se inició con el procedimiento de actualización de la materialidad, en donde surgen unos asuntos, los cuales son una lista amplia de aspectos destacados para la sostenibilidad; y los temas materiales se obtienen a partir de la priorización de los asuntos de esa lista.

Además, se identificaron los énfasis de los temas materiales para el Grupo EPM. Los énfasis son aquellos aspectos que orientan la gestión de los temas materiales según las condiciones específicas en el territorio. El ejercicio contó con el acompañamiento de KPMG, y la participación directa de grupos de interés, obteniendo de esta actividad la asistencia de 14

---

---

proveedores y contratistas, 36 personas de la comunidad, clientes y usuarios y 2 personas jurídicas, además del diálogo con Gente ESSA. En el ejercicio se contó con el acompañamiento de la firma KPMG.

Como resultado de este ejercicio se pasó de 12 a 10 temas materiales, con los siguientes ajustes:

- “Población sin servicio” pasa de ser un tema material para considerarse un énfasis del tema “Acceso y comprabilidad
- Se ajusta Clima organizacional, Derechos Humanos, transparencia y energías renovables por mayor precisión en el nombre y economía de lenguaje.
- Los temas “Cuidado del agua” y “Biodiversidad” conforman un nuevo tema “Agua y biodiversidad” por la interdependencia entre ambos.

En el Comité de Núcleo del 24 de abril de 2018, instancia decisional de mayor jerarquía para el Grupo EPM, fue aprobada la materialidad del Grupo EPM y por lo tanto de ESSA.

---

Una vez definidos los cambios en materialidad, EPM solicita que se presenten los retos para el 2019 que serán incluidos en el Informe de Sostenibilidad 2018, allí se propone priorizar o depurar el reporte de retos y metas, ya que para el 2017 se presentaron 70 retos a los cuales se les hace seguimiento trimestral lo que representa un gran esfuerzo de gestión que debe hacer el equipo de Responsabilidad Social Empresarial; además, se encuentra que los retos en su mayoría no son medibles, y no resulta estratégico publicarlos ya que son de gestión. Por otra parte, en pro de agilizar los procesos en cuanto a la construcción de la memoria de Sostenibilidad, se propone iniciar una alineación con los retos presentes en el Plan empresarial ya que significa que son estratégicos y la persona profesional encargada del Plan Empresarial le realiza seguimiento a los retos; de éste modo se libera gran parte de la gestión innecesaria que presenta actualmente el

informe, además de contar con retos y metas a corto y mediano plazo ya que el Plan es construido con estimaciones para cuatro años, actualmente está siendo actualizado para el 2019-2022. Ver Apéndice A. Retos y metas 2019

La razón por la que el informe publica retos y metas para el siguiente año es para dar respuesta a la metodología en el GRI 103 enfoques de gestión, específicamente en el 103-2 el enfoque de gestión y sus componentes, el cual pide que la organización informante haga una descripción de los objetivos y metas en cada tema material. El ejercicio de actualización de materialidad responde al objetivo que busca identificar los contenidos GRI con la materialidad ESSA que aplican a 2018.

### **9.3 Estudio de los lineamientos GRI-estándares.**

De acuerdo con el estudio de actualización de GRI se obtienen los siguientes resultados:

- GRI ha realizado un cambio en el GRI 303 Agua y efluentes, el cual no se va a implementar para el 2018 ya que el plazo para actualizar es hasta 31 diciembre de 2020, sin embargo, se reporta la señal del cambio.
- GRI recomienda que el reporte se refuerce mostrando el cumplimiento ante otras normas y marcos, es por eso por lo que para cada tema material se presenta la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los principios de Pacto Global. se realizó la actualización, pero además se alinearon los temas materiales con los objetivos estratégicos del negocio y por primera vez con el CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social) 3918. Ver Apéndice B. Alineación con temas materiales 2018. Cabe resaltar que el fruto de este estudio de actualización se agrega al Plan Empresarial 2019-2022.

Se hace necesario aclarar que la alineación se realizó con los objetivos estratégicos 2018 antes de la reestructuración, la cual se inició en septiembre de 2018 a raíz de la actualización

del Plan Empresarial y los cuales cambiaron de forma drástica por la situación de contingencia vivida por la filial a causa del proyecto Hidro Ituango que hace para del Grupo EPM.

- Los estándares GRI permiten incluir información publicada en diferentes documentos de la empresa, lo cual aporta a la disminución en el tamaño del Informe de Sostenibilidad, dado que es uno de los grandes obstáculos frente a la lectura y conocimiento del documento, de éste modo para la memoria de Sostenibilidad 2018 se incluirán links o botones que redireccionen a la información ampliada, dicha estrategia será evidenciada en su mayoría en el capítulo de Gobierno corporativo ya que contiene información como funciones de junta directiva o gerente, las cuales se encuentran publicadas en la página web de ESSA y no han presentado cambios.

El estudio de los lineamientos GRI permitió responder al objetivo de identificar los contenidos GRI con la materialidad ESSA que aplican a 2018.

#### **9.4 Actualización de indicadores GRI a reportar.**

Se realizó Benchmarking para los indicadores reportados con omisiones por parte de la firma verificadora DELOITTE, además del estudio de los indicadores que sugirieron eliminar ya que la empresa no lo reportaba según los lineamientos o porque la respuesta al indicador se consideraba sin aporte a la memoria, es así como se estudian 27 indicadores dando respuesta a todas las omisiones e indicadores en condiciones especiales según la firma verificadora ver Tabla 5. Con lo cual se proponen nuevos cuadros, nueva información a reportar, que a su vez modifica los formatos y estructura de contenido. Ver Apéndice C. Benchmarking y propuesta de Indicadores GRI 2018.

Tabla 5. Resumen Benchmarking indicadores GRI

<b>Tema</b>	<b># Indicadores con omisión</b>	<b># Indicadores reintegrados</b>	<b># Indicadores que no cumplen con el lineamiento según GRI</b>	<b>Total</b>
<b>Contenidos generales</b>	0	0	5	5
<b>Acceso y Comprabilidad</b>	1	0	0	1
<b>Calidad del clima laboral</b>	3	2	1	6
<b>Calidad de productos y servicios</b>	0	0	3	3
<b>Contratación responsable para el desarrollo regional</b>	0	1	0	1
<b>Respeto y promoción de DDHH</b>	0	3	1	4
<b>Transparencia y apertura de la información</b>	1	1	0	2
<b>Desempeño ambiental</b>	0	0	2	2
<b>Estrategia climática</b>	1	2	0	3
			<b>Total</b>	<b>27</b>

Posterior a la atención de indicadores con omisión, reintegrados y corrección de estos, se realiza la tabla de contenido GRI la cual responde al lineamiento GRI 102-55, y debe ser publicada junto con el Informe de Sostenibilidad Ver Apéndice D. Índice de contenido GRI 2018.

El estudio de los lineamientos GRI permitió responder al objetivo de ajustar los criterios obligatorios de los GRI estándares, mediante la revisión de contenidos, indicadores, omisiones e indicadores propios.

### 9.5 Actualización de la estructura de contenido del informe.

La presente actividad responde al objetivo que busca ajustar los criterios obligatorios de los GRI estándares opción esencial, mediante la revisión y mejora de los contenidos, en donde la estructura de contenido es resultado de actividades de análisis y mejora de la metodología e inclusión de temas o iniciativas.

Para la actualización de contenido se realizó una alineación de iniciativas con el Plan Estratégico por primera vez, en donde se pudo determinar que iniciativas se consideran importantes y estratégicas para la empresa y el Informe de Sostenibilidad no lo está mostrando ver Tabla 6. Como resultado de dicho análisis se incluyen 10 iniciativas así:

Tabla 6. Nuevas Iniciativas obtenidas del Plan Empresarial

<b>Tema material</b>	<b>Iniciativa/tema</b>
<b>Acceso y Comprabilidad</b>	Paga a tu medida
<b>Calidad y seguridad de los productos y servicios</b>	Generación distribuida
	Productividad en campo
	Cumplimiento normativo CREG 015
	Código de medida CREG 038

<b>Clima organizacional</b>	Transformación cultural
<b>Derechos Humanos</b>	Compra de terrenos
<b>Tarifas y precios</b>	Subsidios
<b>Transparencia</b>	Gobierno digital
<b>Energías renovables</b>	Concurso de eficiencia energética

Además de la inclusión, la estructura de contenido cambia dado que los temas a publicar eran agrupados por criterio propio, para el 2018 se tienen por primera vez los énfasis que permiten relacionar y centrar mejor los temas dentro de la materialidad, es por eso por lo que la memoria de Sostenibilidad en su estructura de contenido es reorganizada. De este modo se define que el título de primer orden es el tema material y el de segundo orden el énfasis, teniendo como única excepción el tema material Calidad y seguridad de los productos y servicios ya que se presenta primero por negocio y de allí se desprenden los énfasis. Ver Apéndice E. Estructura de contenido

## **9.6 Actualización de la red de participantes del informe**

Una vez establecidos los temas o iniciativas a presentar en el informe de Sostenibilidad 2018, se procede a actualizar la red de enlaces (conocedor del tema) vía e-mail, realizando la consulta a los validadores (p4), tanto para iniciativas o información publicada en el 2017 como para las iniciativas incluidas en el 2018. Dicha acción es implementada por primera vez, ya que el procedimiento llevado a cabo en años anteriores era llevar a Comité de Gerencia la propuesta de los enlaces, para posteriormente replicar la información.

Como resultado de la verificación de los enlaces antes de llevar la propuesta 2018 al Comité de Gerencia, se obtuvo agilidad en la presentación, y se logró información directa de aquellos que manejan los equipos de trabajo.

La presente actividad permitió aportar al objetivo de gestionar oportunidades de mejoras basados en las encuestas, ya que actualizar la red de participantes permitió tener claridad en los roles y personas o enlaces conocedoras del tema, y a su vez lograr una mejora continua en el proceso.

### 9.7 Presentación de la propuesta a Comité de Gerencia

Se realizó una presentación con la herramienta Microsoft Power Point ver Apéndice F. Presentación Comité de Gerencia, la cual mostró la propuesta de construcción del informe de Sostenibilidad 2018, tratando temas cómo las fechas dentro del ciclo PHVA, los cambios producto de la actualización de la materialidad, los temas o iniciativas antiguas y nuevas a incluir en cada tema material, y los enlaces ya validados asignados para cada tema. La presente actividad permitió aportar al objetivo de gestionar oportunidades de mejoras basados en las encuestas.

### 9.8 Capacitar a enlaces mediante talleres metodológicos

Desde el 9 de octubre hasta el 7 de noviembre de 2018 se realizaron 67 reuniones con los enlaces delegados por los profesionales 4 de los equipos de trabajo de las diferentes áreas de la empresa así:

Subgerencia/Área	No. de personas atendidas
<b>Suministro y soporte administrativo</b>	6
<b>Finanzas</b>	3
<b>Gerencia</b>	3
<b>Auditoria interna</b>	1

<b>Asuntos legales y secretaria general</b>	3
<b>Gestión operativa</b>	12
<b>Servicios corporativos</b>	14
<b>Gestión comercial</b>	17
<b>Subgerencia Norte, Sur y Subestaciones y líneas</b>	16
<b>Proyectos</b>	5
<b>Generación Energía</b>	3
<b>Total</b>	<b>83</b>

Las mesas de trabajo tuvieron una duración aproximada de 1 hora, las cuáles consistieron en presentarle al trabajador ESSA la siguiente información Ver Apéndice G. Presentación mesas de trabajo:

- Generalidades de la metodología utilizada para el informe de Sostenibilidad
- Principios de elaboración para presentar la información con mejor calidad
- Temas materiales (significado e importancia)
- Estructura de contenido
- Fechas importantes (envío formato, plazo para recolección de información y verificación de evidencias)

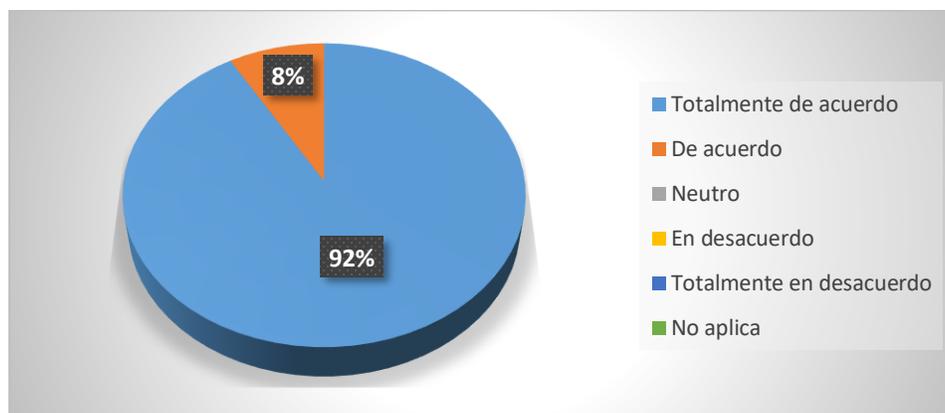
El resultado de las reuniones permitió reestructurar los temas a reportar en cuanto a contenido y calidad de la información junto con el conector del tema. La actividad permitió responder al objetivo de gestión de oportunidades de mejora, ya que dio claridad en el proceso y en la información tanto para validadores como para enlaces, y a su vez permitió mejoras en contenido para el Informe de Sostenibilidad ESSA 2018.

#### 9.8.1 Análisis de mesas de trabajo informe de Sostenibilidad ESSA 2018

Las mesas fueron diseñadas con el propósito de responder a las oportunidades de mejora evidenciadas en las evaluaciones a enlaces del informe 2017, obtener mayor compromiso con la información reportada y mejorar la memoria en contenido y calidad. Ver Anexo D. Formato evaluación mesas de trabajo.

Pregunta 1. Son claros los roles de validadores y enlaces definidos en el proceso del reporte del informe de Sostenibilidad 2018.

Figura 3. Pregunta 1

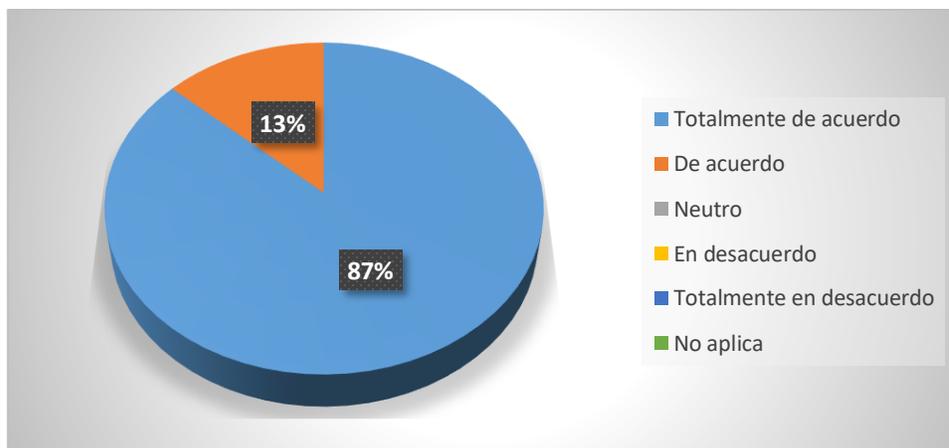


De acuerdo con la Figura 3. 76 personas indicaron estar totalmente de acuerdo en cuanto a la claridad en los roles establecidos para el informe, y 7 de acuerdo. Lo cual aporta a la oportunidad

de mejora mostrada en la evaluación a los enlaces, ya que en ejercicios anteriores en algunos casos no fue claro la función o responsabilidad de cada persona.

Pregunta 2. La mesa de trabajo le permitió conocer generalidades de la metodología.

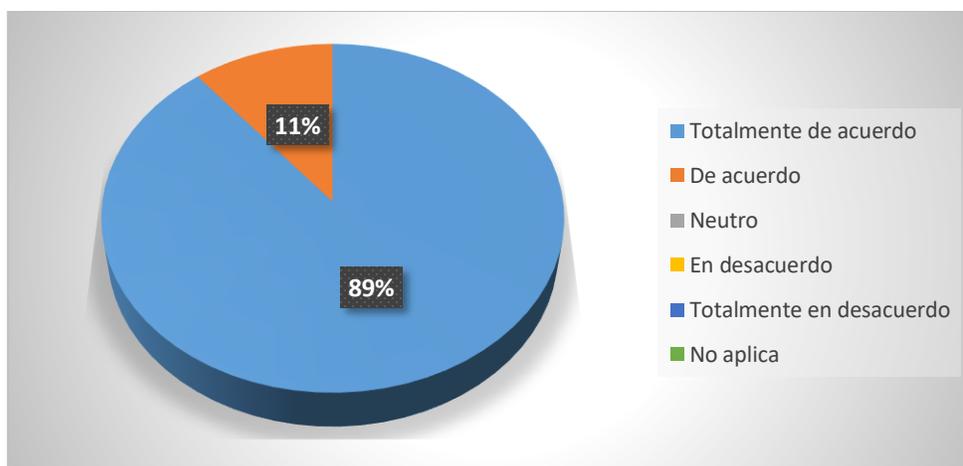
Figura 4. Pregunta 2.



72 personas declaran estar totalmente de acuerdo con que las mesas de trabajo le permitieron conocer generalidades de la metodología, y 11 estuvieron de acuerdo. La cual responde a otra oportunidad de mejora en donde los enlaces expresaron el deseo y la necesidad de conocer un contexto antes del reporte de la información.

Pregunta 3. La mesa de trabajo le permitió despejar dudas sobre la información solicitada

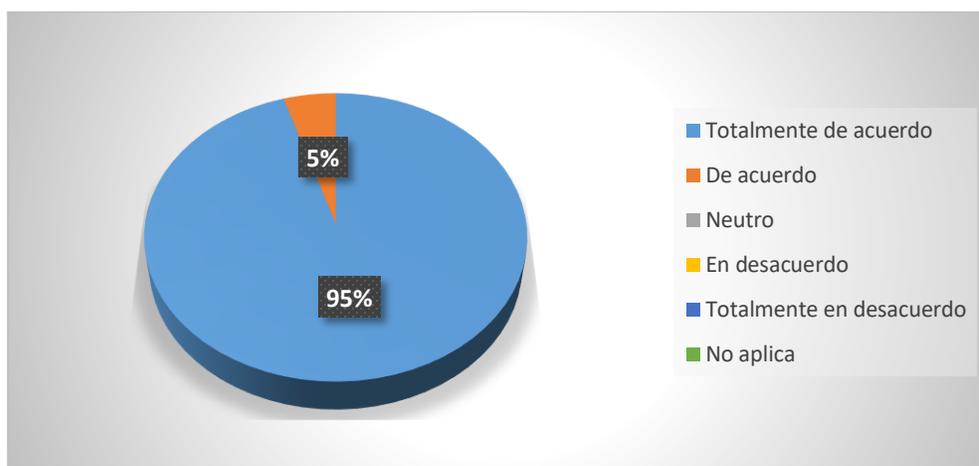
Figura 5. Pregunta 3.



74 personas dicen que estar totalmente de acuerdo en que el espacio les permitió despejar dudas sobre la información solicitada, y 9 de acuerdo.

Pregunta 4. El espacio personalizado permitió un mejor desarrollo y resolución de dudas y sugerencias frente a los formatos o proceso en general

Figura 6. Pregunta 4.

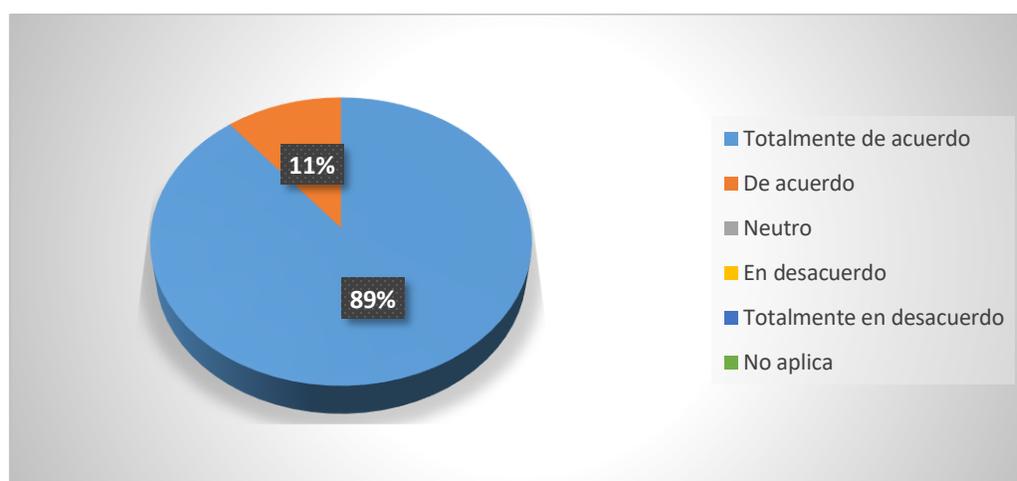


79 personas declaran estar totalmente de acuerdo en que el espacio les permitió resolver dudas y realizar sugerencias en los formatos, en las fechas a reportar y la forma en contenido y calidad en la que se venía entregando la información según el tema; y 4 declaran estar de acuerdo.

El espacio permitió conocer directamente del enlace sugerencias para el reporte de la información, e incluir temas relacionados que no se estuviesen reportando, lo que constituye una mejora de contenido y calidad en los 75 formatos existentes y por lo tanto en el Informe de Sostenibilidad 2018.

Pregunta 5. La mesa de trabajo se desarrolló en el tiempo adecuado, de acuerdo con los temas a tratar

Figura 7. Pregunta 5.

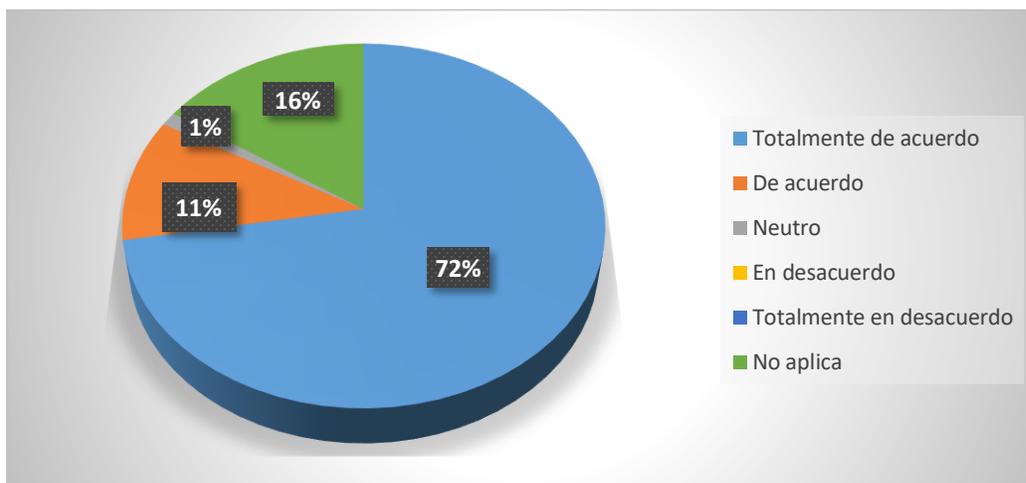


74 personas dicen estar totalmente de acuerdo en que las mesas de trabajo se desarrollaron en un tiempo adecuado, y 9 de acuerdo.

En el espacio se mostraron generalidades de la metodología, temas materiales, además de los principios de elaboración los cuales les permite entender lo que solicita la metodología y entregar la información de mejor manera, se entregó las fechas en las que se comprometen como enlaces, para posteriormente revisar el formato establecido. Todo esto se llevó a cabo con promedio de 1 hora por cada reunión.

Pregunta 6. El formato es claro, comprensible y fácil de diligenciar

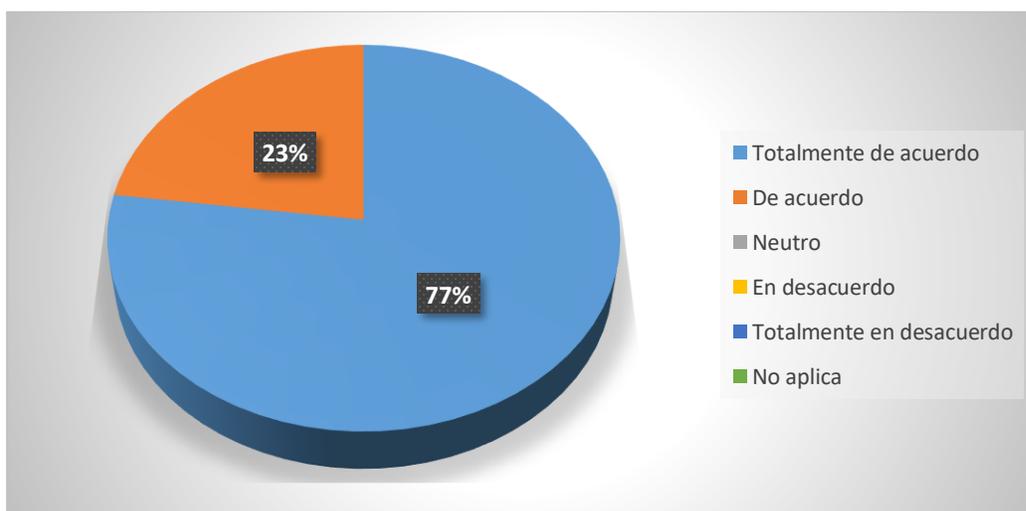
Figura 8. Pregunta 6.



60 personas están totalmente de acuerdo en que el formato es claro, comprensible y fácil de diligenciar, 9 de acuerdo, 1 se declara en posición neutral, y 13 expresaron no aplica. Las personas que responden a neutral o no aplica, se debe a que eran iniciativas nuevas o temas totalmente reestructurados y no se tenía un formato propuesto.

Pregunta 7. Los tiempos establecidos para la recolección de información son adecuados

Figura 9. Pregunta 7.



64 personas declaran estar totalmente de acuerdo con los tiempos establecidos para la recolección de información, y 19 de acuerdo.

El espacio a su vez permitió conocer los tiempos pertinentes para cada enlace, en la que podrá reportar la información a corte de 31 de diciembre.

Pregunta 8. ¿Recomienda en procesos futuros volver a realizar un espacio personalizado similar a éste? Si/No. ¿Por qué?

El 100% de los enlaces SI recomienda realizar un espacio similar en próximas oportunidades. Expresaron que en algunas ocasiones se les solicita información y no conocen cual es el propósito de su requerimiento y su importancia.

Como justificación de todos los enlaces, consideraron que el espacio les permitió despejar dudas, realizar recomendaciones y mejora de la información que ellos facilitarán.

### **9.9 Cambios en los formatos, sugeridos por los enlaces o reportantes.**

En la actualidad se cuenta con 77 formatos, los cuales en su totalidad recibieron cambios o fueron reestructurados con la aprobación del enlace asignado para el tema. Fueron creados 23 formatos con el objeto de mostrar mejor algunos temas e iniciativas nuevas. La actividad permitió responder a la gestión de oportunidades de mejora, ya que atiende a las sugerencias dejadas por los enlaces, resultado de las mesas de trabajo.

Posterior a los cambios realizados se llevó a cabo el envío oficial de los formatos, por medio del correo corporativo RSE, en donde se dan las ultimas recomendaciones e indicaciones a validadores y enlaces.

## **9.10 Presentación a Comunicaciones**

Una vez cerrado el proceso de solicitud de información, se llevó a cabo la reunión con el grupo de trabajo de comunicaciones los cuales se encargan del diseño creativo y en página web del Informe de Sostenibilidad, de este modo se presentaron los cambios en los capítulos y la actualización de la materialidad con el fin de explicar la reestructuración en los capítulos de primer orden en adelante Ver Anexo H. Presentación Comunicaciones; finalmente, se entregó la versión oficial de la estructura de contenido y se establecieron fechas de entrega de los capítulos finales, el cual se dará posterior al proceso de recolección de información que es llevada a cabo en enero de 2019 lo cual ya no hace parte del alcance del presente proyecto.

## **9.11 Desarrollo de oportunidades de mejora**

### 9.11.1 Enfoques de gestión

Teniendo en cuenta las recomendaciones entregadas por DELOITTE, lo cual responde al objetivo de gestión de las oportunidades de mejora contempladas en el presente proyecto, se realiza el análisis de los enfoques de gestión presentados en 2017 para los 10 temas materiales de ESSA, en donde se encontró necesaria una mejora y de este modo dar respuesta a los lineamientos según la metodología de los estándares GRI 103. Ver Apéndice I. Enfoques de gestión.

Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información:

#### 103-1 Explicación del tema material y su cobertura

- a. La explicación del motivo por el que el tema es material.
- b. La Cobertura del tema material, que incluye una descripción de:
  - i. dónde se produce el impacto

ii. la implicación de la organización en los impactos. Por ejemplo, si la organización ha causado o contribuido a los impactos o está vinculada directamente con los impactos a través de sus relaciones de negocio.

c. Cualquier limitación particular relativa a la Cobertura del tema (GRI,2016, p.6)

#### 103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

a. Una explicación de cómo la organización gestiona el tema.

b. Una declaración del propósito del enfoque de gestión.

c. Una descripción de lo siguiente, si el enfoque de gestión incluye ese componente:

i. Políticas

ii. Compromisos

iii. Objetivos y metas

iv. Responsabilidades

v. Recursos

vi. Mecanismos formales de queja y/o reclamación

vii. Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas  
(GRI,2016, p.8)

#### 103-3 Evaluación del enfoque de gestión

a. Una explicación de cómo la organización evalúa el enfoque de gestión, incluidos:

- i. los mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión
- ii. los resultados de la evaluación del enfoque de gestión
- iii. cualquier modificación relacionada con el enfoque de gestión (GRI,2016, p.11.

## 10 Conclusiones y recomendaciones

### 10.1 Conclusiones

- Como cumplimiento a la identificación de los contenidos GRI con la materialidad de ESSA, por primera vez se analizaron las evaluaciones a enlaces, el memorando de la firma verificadora y las observaciones realizadas por la firma que acompañó el proceso de elaboración, y fue tomado como insumo para generar propuestas y respuestas de mejora al proceso en general y al Informe 2018. Por otra parte, se reestructuraron los indicadores 102-44 y 102-46 que corresponden a la materialidad, los temas y preocupaciones claves respectivamente dado que presentaban comentarios y omisiones por parte de la firma DELOITTE y CREO; además, se establecieron los retos y metas 2019 a ser publicados en el Informe de Sostenibilidad EPM 2018, los cuales fueron tomados a su vez para el Informe de Sostenibilidad ESSA 2018, lo que constituye una depuración de retos pasando de 70 (los cuales en muchos casos no eran estratégicos ni medibles) a 19, además por primera vez en su mayoría fueron alineados con el Plan Empresarial ESSA 2019-2022, que permitirá tomar el seguimiento de dichos retos realizado por el profesional encargado del Plan Empresarial. Se actualizó la alineación de los temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Pacto Global y por primera vez se realizó la alineación con los objetivos estratégicos de la empresa y el CONPES 3918, lo cual permite responder de forma más completa al GRI 103-2 y publicar en el Plan Empresarial 2019-2022.
- De acuerdo con los criterios obligatorios de la metodología estándares GRI, se realizó *Benchmarking* y presentaron propuestas de mejora de 27 indicadores que poseían omisiones por la firma verificadora DELOITTE, o indicadores que no eran reportados y se tenía

información para hacerlo. Posteriormente se construyó el Índice de Contenido GRI 2018 con las mejoras de los indicadores. A su vez en pro de la mejora de contenidos se realizó un estudio del Plan Empresarial lo que evidenció iniciativas estratégicas del negocio que no eran publicadas en el Informe de Sostenibilidad, por ello fueron incluidas 10 iniciativas. Por último, debido a la actualización 2018 de los temas materiales y la creación de énfasis para cada uno, se reestructuró el contenido del Informe, siendo organizado por los énfasis y las iniciativas o actividades que le apuntan.

- Atendiendo a las oportunidades de mejora, se capacitaron en la metodología usada para la construcción del Informe de Sostenibilidad, los temas materiales y el diligenciamiento de la información a 83 personas por medio de 67 reuniones personalizadas, que a su vez permitieron responder a las sugerencias y comentarios más comunes evidenciados en la evaluación a enlaces del Informe del año anterior, tales como falta de claridad en los roles, en la información solicitada de acuerdo a la metodología, y en el diligenciamiento de la información. El espacio a su vez facilitó mejoras en todos los temas publicados en cuanto a contenido y calidad. Además, se llevó a cabo la modificación y mejora de 77 formatos de los cuales fueron creados 23 dado las iniciativas nuevas o la reestructuración de temas ya reportados. Por último, fueron modificados los enfoques de gestión es decir los GRI 103-1, 103-2 Y 103-3 de los 10 temas materiales, buscando que respondan a la metodología y dando respuesta a comentarios obtenidos de la firma verificadora y la firma que realizó el acompañamiento del proceso en el año anterior.

### **10.1 Recomendaciones**

- Se recomienda seguir evaluando el proceso de elaboración del Informe y planteando oportunidades de mejora.

- Se recomienda llevar el proceso de elaboración de la memoria de Sostenibilidad de forma ágil y eficaz, primero reportar cada año más retos y metas que pertenezcan al Plan Empresarial o se encuentren los indicadores en el cuadro de mando integral ya que el equipo de RSE no tendrá que hacer seguimientos a otros retos y metas, segundo que la recolección de información deje de ser tan manual (por medio del correo), por lo tanto, que se sistematice y los enlaces puedan adjuntar la información directamente.
- Para los próximos informes se debe realizar un estudio de todos los indicadores reportados, no solo los que presenten omisión ya que estos son resultado de un muestreo.
- Se debe seguir con el proceso de capacitación a enlaces sobre sostenibilidad, ya que ello permite un mejor reporte de información, y a su vez ESSA adquiere más cultura sobre Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial.

### 11 Cronograma de actividades

MES	Jul				Ago				Sep				Oct				Nov				Dic			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Análisis de las retroalimentaciones recibidas del informe de sostenibilidad 2017	■	■																						
Estructurar actividades para abordar las oportunidades de mejora		■	■																					
Actualizar el cronograma de trabajo al periodo			■																					
Actualizar el ejercicio de materialidad			■	■	■	■	■		■	■	■													
Actualizar la estructura de contenido en el documento word y excel del informe respecto a la materialidad				■	■	■	■		■	■	■													
Estudio de los lineamientos GRI - Estándares							■	■	■	■	■													
Actualizar indicadores GRI a reportar								■	■	■	■													
Actualizar el contenido en el documento word y excel del informe respecto a los indicadores GRI								■	■	■	■													
Actualizar la red de participantes del informe: Enlaces (conocedor del tema), validadores (P4)											■	■												



contenido y se habla del posible diseño, el cual se tenía programado para la primera semana de Octubre y fue llevado a cabo la segunda semana de diciembre, considerando pertinente el cambio, dado que habiendo cerrado todos los posibles cambios en cuanto a metodología y contenido, se podría presentar una estructura final y evitar reprocesos.

## 12 Presupuesto

Cantidad	Concepto	Valor unitario	Valor total
<b>6 meses</b>	Practicante	\$ 781.250	\$ 4.687.500
	Papelería		\$ 150.000
<b>80</b>	Refrigerios para enlaces	\$ 5.000	\$ 400.000
	<b>Total</b>		<b>\$ 5.237.500</b>

Balance de presupuesto: Se cumplió el 100% del total en el presupuesto, en donde el valor destinado para los refrigerios fue usado para entregar souvenirs para los enlaces en los talleres personalizados realizados.

### Lista de Referencias

- CELSIA S.A E.S.P.(2017).CELSIA reporte integrado 2017. Recuperado de  
<http://www.celsia.com/Portals/0/Documentos/reporte-integrado-2017-VR-4-10.pdf>
- Central Hidroeléctrica de Caldas S.A E.S.P. (2017). CHEC Informe de Sostenibilidad 2017.  
 Recuperado de <http://www.sostenibilidadchec.com/>
- Consejo Nacional de política económica y social. (2018). Estrategia para la implementación de los Objetivos de Desarrollo (ODS) Sostenible en Colombia. Recuperado de  
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3918.pdf>
- Correa, J. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>
- CREO. (2017). Análisis crítico del Informe de Sostenibilidad ESSA 2017
- DELOITTE. (2017). Verificación independiente del Informe de Sostenibilidad 2017- ESSA
- Electrificadora de Santander (2016). Reseña Histórica. Recuperado de  
[http://www.essa.com.co/site/ ¿Quiénes somos/Información corporativa/Reseñahistórica.aspx](http://www.essa.com.co/site/¿Quiénes somos/Información corporativa/Reseñahistórica.aspx)
- Electrificadora de Santander S.A E.S.P. (2017). Informe de Sostenibilidad ESSA 2017.  
 Recuperado de <http://www.essa.com.co/site/sostenibilidad 2018/Home/Nuestraempresa/Perfildelinforme.aspx>
- Electrificadora de Santander S.A E.S.P. (2017). Plan Empresarial ESSA 2018-2021.
- Global Reporting Initiative. (2011). GRI e ISO 26000: cómo usar las directrices del GRI, en conjunto con la norma ISO 26000. Recuperado de  
<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-GRI-ISO-Linkage-Document-Updated-Version.pdf>

- Global Reporting Initiative (2012). La elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI: ¿vale la pena el viaje? Recuperado de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-Starting-Points-2-G3.1.pdf>
- *Global Reporting Initiative*. (2015). G4 guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-One.pdf>
- *Global Reporting Initiative*. (2011). RG guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G3.1-Complete.pdf>
- *Global Reporting Initiative*. (s.f). Historia. Recuperado de <https://www.globalreporting.org/information/about-gri/gri-history/Pages/GRI's%20history.aspx>
- ISAGEN (2017). ¿Por qué realizar un informe de sostenibilidad? CECODES. Recuperado de <https://www.cecodes.org.co/site/por-que-realizar-un-informe-de-sostenibilidad/>
- Legna P. (2007). Reportes de sostenibilidad. Parte 1: concepto, beneficios y contenido. Universidad abierta interamericana. Recuperado de <http://www.sustentabilidad.uai.edu.ar/pdf/rse/UAIS-RSE-300-001%20%20Reportes%201.pdf>
- Ministerio de educación nacional (2006). Responsabilidad Social Empresarial. Centro virtual de noticias de la educación. Recuperado de <https://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-93439.html>
- Olano, A. (2014). Estudio de la responsabilidad social empresarial en Colombia, un compromiso de todos. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/12615/2/Estudio%20-%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20en%20Colombia.pdf>

- Pacto Mundial. (2016). Los 10 principios del Pacto Mundial. Recuperado de <https://www.pactomundial.org/2015/02/10-principios-del-pacto-mundial/>
- Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo. (2018). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado de <http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>
- Universidad de Navarra (2011). ISO 26000, una guía para la responsabilidad social de las organizaciones. Catedra de responsabilidad social de la empresa y gobierno corporativo. Recuperado de [https://www.iese.edu/es/files/catedralacaixa\\_vol11\\_final\\_tcm5-72287.pdf](https://www.iese.edu/es/files/catedralacaixa_vol11_final_tcm5-72287.pdf)
- Universidad de Navarra (2009). La evolución del concepto Stakeholders en los escritos de Ed Freeman. *Chair of corporate Social Responsibility and Corporate Governance*.  
Recuperado de [https://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAn%20Freeman\\_tcm5-39688.pdf](https://www.iese.edu/es/files/La%20evaluaci%C3%B3n%20del%20concepto%20de%20stakeholders%20seg%C3%BAn%20Freeman_tcm5-39688.pdf)

## Anexos

Anexo A. Formato de evaluación informe de Sostenibilidad 2017

Anexo B. Acciones de mejora basados en evaluación enlaces o reportantes.

<b>Observación IFS 2017</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Comentario</b>
<b>Trabajar en los formatos de reporte y en el acompañamiento de su diligenciamiento</b>	Realizar una actualización de formatos, para posteriormente hacer un taller personalizado con el enlace, despejar dudas y atender solicitudes, y así efectuar	Los formatos fueron diseñados para el 2018 de forma más estructurada, pero se debe realizar una actualización de acuerdo con los cambios que se hagan en los indicadores GRI, cambios en los enlaces y crear formatos en el caso de iniciativas nuevas, y que por lo tanto repercute en la solicitud de información
<b>Fundamentar mejor el proceso de mesas de trabajo para capacitación y consolidación de la información</b>	los cambios necesarios en los formatos sugeridos por los enlaces en la reunión.	Las mesas de trabajo en el 2017 no tuvieron éxito ya que no se tenía clara la información a solicitar y además fueron mesas con diversos temas a tratar lo que permitió que los enlaces quedaran con dudas y tuviesen una actitud dispersa dentro de la actividad.

Observación IFS 2017	Acción de mejora	Comentario
<p><b>Establecer los tiempos para la entrega de la información, con el fin que no sean apresurados</b></p>	<p>Se propone un cronograma de trabajo que permita a los enlaces recibir dirección meses antes, además de entregar los formatos en noviembre y aclarar las fechas de recolección de información. Lo que significa adelantos en los tiempos tanto de talleres con enlaces, solicitud y recolección de información</p>	<p>En el 2017 el proceso del Informe de Sostenibilidad se inició en el mes de octubre, por lo que la capacitación a enlaces o mesas de trabajo fue de forma apresurada y confusa; para el Informe del 2018 se planea la capacitación mediante los talleres en el mes de octubre, haciendo entrega oficial de los formatos de información en el mes de noviembre, lo que le permite al enlace recolectar y consolidar la información durante dos meses y entregarla en los primeros 15 días de enero.</p> <p>A su vez representa una ventaja para el equipo consolidador que es RSE, ya que la recolección ha representado traumatismo por los tiempos cortos e información incompleta o errónea</p>

<b>Observación IFS 2017</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Comentario</b>
<p><b>Recibir más información general sobre el informe, que no sea solo pedir información, contextualizar a los enlaces</b></p>	<p>En los talleres personalizadas, se desea despejar cualquier duda, escuchar sus sugerencias, explicar formatos y todo lo relacionado con el informe y la metodología GRI. Se pretende dar atención a cada enlace para tener la seguridad que se ha entendido y atendido los temas relacionados con el informe</p>	<p>Dentro de los talleres personalizados se plantea presentarles una mirada general de lo que es GRI y en qué consiste su metodología, de este modo también explicar porque es importante reportar la información como la solicita GRI, este ejercicio se va a realizar por primera vez</p>
<p><b>Hacer claridad de los roles de cada persona que aporta al Informe de Sostenibilidad ESSA</b></p>	<p>Realizar verificación de los enlaces pertinentes al tema, y los profesionales 4 para lograr más compromiso y asegurar la calidad de la información suministrada. Se definirán y validarán los roles de reportantes y validadores ante el comité de Gerencia</p>	<p>En el informe del 2017 se quiso usar los roles determinados en EPM, lo que para ESSA representó confusión en el papel a desempeñar, por lo cual solo se usarán los roles de enlaces (quien entrega la información) y el validador (p4 o jefe de área) quien certifica que la información entregada es correcta</p>
<p><b>Verificar el concepto de comprabilidad, ya</b></p>	<p>Realizar la respectiva corrección o aclaración de significados no solo de los mencionados, sino de otros</p>	<p>En GRI existen 10 principios para la elaboración de informes, entre ellos el de Claridad el cual pide que la información</p>

Observación IFS 2017	Acción de mejora	Comentario
<p>que no es claro su significado</p> <p>Los formatos de kilómetros de red pueden confundir ya que en algunos están por nivel de tensión y en otros no, lo mejor es unificar y divulgar con claridad</p>	<p>que pueden generar duda al lector del informe. Los guías para realizar estos cambios serán los informes de sostenibilidad de CHEC ya que hace parte del mismo sector y del Grupo EPM y CELSIA por ser del mismo sector</p>	<p>presentada sea comprensible y accesible, por lo que se hará mejoras en los principios incluyendo claridad para el lector</p>

Anexo C. Acciones de mejora basados en recomendaciones CREO

Tema	Recomendación	Acción de mejora	Comentario
<p><b>Inclusión de grupos de interés</b></p>	<p>Elaborar una matriz en la que se identifique cada grupo de interés con su definición, los canales de comunicación y relacionamiento dispuestos, y la frecuencia en que se utilizan los mismos</p>	<p>La matriz recomendada es opcional ya que GRI no determina que daba ser así, y la información presentada cumple con el lineamiento GRI</p>	<p>Se define realizar la matriz ya que facilita al lector la navegación por el tema</p>

Tema	Recomendación	Acción de mejora	Comentario
<b>Materialidad</b>	Para el próximo reporte sugerimos describir en detalle el proceso de actualización de la materialidad llevado a cabo, haciendo especial énfasis en los temas que se identificaron con los grupos de interés que participaron del ejercicio.	Para ello se muestran los resultados del estudio de Materialidad con los Grupos de Interés realizado por la firma KPMG	El estudio permite conocer las actividades realizadas con los Grupos de interés, sus expectativas y temas claves
<b>Contexto de sostenibilidad</b>	Sugerimos para el próximo reporte incluir un apartado específico en el que se condensen a manera de resumen todos los aportes que hace ESSA al cumplimiento de estos objetivos, en una matriz en la que se relacionen los objetivos con las estrategias y actividades que le aportan	Se realizó actualización de alineación con los objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios de Pacto Global, además de alinearlos con los objetivos estratégicos y el CONPES 3918. Ver Apéndice B. Alineación con temas materiales	

Tema	Recomendación	Acción de mejora	Comentario
	<p>Sugerimos llevar a cabo mesas de trabajo con las personas involucradas en la gestión de cada tema material, en las que se identifiquen de manera colaborativa cuáles son los impactos y/o contribuciones que genera la gestión de cada tema, qué procesos y/o actividades generan los impactos identificados, quién lleva a cabo estas actividades (operación propia o de proveedores/contratistas), y cuáles son los grupos de interés impactados o con alguna incidencia sobre esta gestión. Incluir los resultados de estas mesas de trabajo en los enfoques de gestión (contenido 103-1 de cada tema material)</p>	<p>Es necesario fortalecer la descripción de los enfoques de gestión de todos los temas materiales, para ello los más indicados son los enlaces que son los conocedores del tema, se debe agendar un tiempo con cada enlace para que por medio de entrevistas verbales o escritas se fortalezca en cada tema material el enfoque de gestión</p>	

Tema	Recomendación	Acción de mejora	Comentario
	<p>Teniendo en cuenta que la materialidad se actualizó para este periodo, sugerimos llevar a cabo mesas de trabajo con los equipos encargados de su gestión, para definir los contenidos de los enfoques de gestión que se alinean con la estrategia de ESSA y de Grupo EPM: política, compromisos, metas y objetivos, responsabilidades, recursos, mecanismos de atención de quejas y reclamaciones, acciones específicas (proyectos, programas, iniciativas). Tomar como referencia el contenido GRI 103-2, así como el formato de enfoques de gestión que se entregó en el desarrollo de este acompañamiento.</p>	<p>Se puede realizar en las reuniones para actualizar y validar formatos de indicadores GRI.</p>	
	<p>En próximos ejercicios de reporte sugerimos que se conforme un comité de revisión encargado de</p>	<p>Establecer una mesa de trabajo para redacción y ajustes del documento</p>	

Tema	Recomendación	Acción de mejora	Comentario
	<p>leer todo el documento y hacer las correcciones de estilo pertinentes, asegurando que no se dejen afirmaciones sin su correspondiente argumento o soporte, y que la construcción de los textos permita su fácil entendimiento.</p>	<p>final. las mesas estarán conformadas por los responsables o red de enlaces según el tema material.</p>	
	<p>En el informe se incluyen de manera transparente los resultados positivos y negativos de la gestión. En los aspectos negativos se debe incluir la descripción de las acciones implementadas para remediar las situaciones y las estrategias para prevenir la ocurrencia futura de casos similares. Esto es de particular relevancia para los temas de salud y seguridad en el trabajo, seguridad de activos, medio ambiente y comunidades.</p>	<p>Incluir descripción</p>	

Tema	Recomendación	Acción de mejora	Comentario
<b>Claridad</b>	Recomendamos que en la medida en que se vaya avanzando en la presentación de informes, se incluyan nuevos elementos gráficos que faciliten el entendimiento de la información	Revisar la información que puede ser presentada mediante cuadros, figuras o gráficas. Además, de sugerir a comunicaciones el cambio de información escrita por alternativas más visuales	

Anexo D. Formato evaluación mesas de trabajo.

Evaluación mesas de trabajo del Informe de Sostenibilidad ESSA 2018			
Fecha			
Enlace			
Área			
Equipo			
<p>Para cada descripción puede incluir comentarios u oportunidades de mejora.</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutro 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo</p>			
Aspecto	Descripción	Evaluación	Comentario
Roles	Son claros los roles de validadores y enlaces definidos en el proceso del		

	reporte del Informe de Sostenibilidad 2018		
Capacitación	La mesa de trabajo le permitió conocer generalidades de la metodología		
	La mesa de trabajo le permitió despejar dudas sobre la información solicitada		
	El espacio personalizado permitió un mejor desarrollo y resolución de dudas y sugerencias frente a los formatos o proceso en general		
	La mesa de trabajo se desarrolló en el tiempo adecuado, de acuerdo con los temas a tratar		
Formatos	El formato es claro, comprensible y fácil de diligenciar		
	Los tiempos establecidos para la recolección de información son adecuados		

¿Recomienda en procesos futuros volver a realizar un espacio personalizado similar a éste? Si/No. ¿Por qué?