

DESARROLLO DE LA ETAPA DE PLANEACIÓN CON EL CICLO
PHVA PARA EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD ESSA 2019 BAJO
LA METODOLOGÍA ESTÁNDARES GRI

INFORME FINAL
PRÁCTICA EMPRESARIAL

JHERSON D'STEFANO MEJÍA GONZÁLEZ

Id: 245253

Director

ESP. DIEGO HERNANDO BARRERA BOLÍVAR

Administrador de empresas

Tutor

MARÍA LIZZETTE MEZA ALFONSO

Administrador de empresas

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

ESCUELA DE INGENIERIA

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

BUCARAMANGA

2019

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios, primeramente, quién me ha traído hasta acá luego de tantos favores inmerecidos, por su gracia, su bondad y su amor hacia mí, por estar presente en todos los procesos de mi vida y darme el valor y las fuerzas que he necesitado. Estoy muy feliz de culminar una etapa más de su mano y aspiro a seguir adelante cada día en la senda del justo, que es como la luz de la aurora, que va de aumento en aumento hasta que el día es perfecto (Proverbios 4:18).

Seguidamente, agradezco a mis padres, quienes han puesto todo su empeño y amor en formarme la persona y el profesional que soy hoy, por creer en mí aún cuando la confianza estaba perdida. En especial a mi madre, a quien admiro mucho, por dedicar los mejores años de su vida a sacarme adelante, por ser ese ejemplo intachable del amor y el carácter emprendedor de una persona que todos los días se levanta buscando superarse.

Muy especialmente quiero agradecer a la empresa Electrificadora de Santander – ESSA, por permitirme realizar esta práctica tan enriquecedora para mi vida personal y profesional.

La mejor experiencia de mi vida laboral la he tenido en el equipo de Planificación y Gestión, a quienes agradezco por su amistad y apoyo durante todos los días, por recibirme como uno más y desempeñarme como profesional y adquirir gran cantidad de conocimientos y habilidades al mismo tiempo que me permitieron aportar dejando el sello humano de la Universidad Pontificia Bolivariana.

❖ TABLA DE CONTENIDO

1.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA	14
1.1.	Nombre de la empresa	14
1.2.	Actividad Económica / Productos y Servicios	14
1.3.	Número de empleados	14
1.4.	Estructura Organizacional	14
1.5.	Teléfono.....	15
1.6.	Dirección	15
1.7.	Reseña Histórica	15
1.8.	Descripción del área específica de trabajo	18
1.9.	Nombre y Cargo del Supervisor Técnico (Empresa)	18
2.	DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	18
3.	ANTECEDENTES	27
3.1.	Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	27
3.2.	Global Reporting Initiative – GRI.....	30
3.3.	Evolución del Informe de Sostenibilidad en ESSA.....	33
4.	JUSTIFICACIÓN	34
5.	OBJETIVOS	35
5.1.	Objetivo general	35
5.2.	Objetivos específicos.....	35
6.	MARCO TEÓRICO	36

6.1.	Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	36
6.2.	Grupos de interés	38
6.3.	Materialidad.....	39
6.4.	Informes de Sostenibilidad	39
6.5.	Global Reporting Initiative – GRI.....	40
6.6.	Benchmarking.....	41
6.7.	Enlaces.....	42
7.	METODOLOGÍA.....	42
8.	RESULTADOS Y DISCUSIONES.....	43
8.1.	Reconocimiento del área de trabajo.....	44
8.2.	Apoyo a actividades varias del área de trabajo.....	44
8.2.1.	Consolidación y validación de información del Informe de Sostenibilidad ESSA 2018	44
8.2.2.	Rendición de cuentas	45
8.3.	Selección del tema a trabajar	46
8.4.	Caracterización de la etapa de planeación.....	46
8.5.	Diagnóstico.....	48
8.6.	Plan de mejora	49
8.7.	Actualizar el cronograma de trabajo al período.....	58
8.8.	Actualizar el ejercicio de materialidad:	61

8.9.	Actualizar la estructura de contenido en el documento Word y Excel del informe	67
8.9.1.	Estudio de la metodología GRI y Benchmarking	67
8.9.2.	Documentos base para la consolidación	113
8.9.3.	Estructura de contenido	114
8.9.4.	Índice de contenido	117
8.10.	Actualización de la red de participantes del informe	118
8.11.	Elaboración de formatos para la recolección de información	118
8.12.	Diseño del procedimiento	120
8.12.1.	Esquema de interlocución	122
8.12.2.	Roles.....	123
8.13.	Entregas de la planeación para el 2019	124
9.	CONCLUSIONES	126
10.	RECOMENDACIONES.....	128
	LISTA DE REFERENCIAS	130

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Informes de sostenibilidad de ESSA anteriores.....	25
Tabla 2. Resultados de evaluación al proceso del informe por enlace y validador.	50
Tabla 3. Resultados de los aspectos de la fase de planeación.....	51
Tabla 4. Oportunidades de mejora fase Planeación.	52
Tabla 5. Resultados de los aspectos de la fase de Gestión de la información.	53
Tabla 6. Oportunidades de mejora fase Gestión de la información.	53
Tabla 7. Resultados de los aspectos de la fase de Desarrollo de contenidos.	55
Tabla 8. Comentario sobre la encuesta virtual.....	55
Tabla 9. Oportunidades de mejora fase Desarrollo de contenidos.	55
Tabla 10. Actividades propuestas para la elaboración del Informe de 2019.	60
Tabla 11. Ejercicio de materialidad.	62
Tabla 12. Retos 2019 de los temas materiales de ESSA.	66
Tabla 13. Tipo de retos 2019.	67
Tabla 14. Generalidades de la metodología GRI Estándares.....	68
Tabla 15. Número y porcentaje de indicadores reportados por ESSA en 2018 según su tabla GRI.	69
Tabla 16. Filtros utilizados en GRI Database para la identificación de empresas.....	71
Tabla 17. Empresas del sector de energía y utilidades de energía identificadas en GRI Database.....	72
Tabla 18. Empresas escogidas para el estudio de benchmarking.	73
Tabla 19. Caracterización de las empresas escogidas.....	73
Tabla 20. Informes de sostenibilidad de las empresas escogidas.	75

Tabla 21. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Acceso y Comprabilidad	80
Tabla 22. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Calidad y Seguridad del servicio eléctrico	82
Tabla 23. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Clima organizacional y Calidad de vida	87
Tabla 24. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Contratación responsable	93
Tabla 25. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Derechos Humanos	95
Tabla 26. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Tarifas y precios	99
Tabla 27. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Transparencia	99
Tabla 28. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Agua y Biodiversidad.....	100
Tabla 29. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Energías renovables	103
Tabla 30. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Estrategia climática	104
Tabla 31. Indicadores a agregar en 2019	107
Tabla 32. Actualización contenidos GRI 303 y 403.....	108
Tabla 33. Estudio de los indicadores del GRI 303.	111
Tabla 34. Roles para el equipo de elaboración del informe de sostenibilidad de ESSA	124
Tabla 35. Indicadores GRI nuevos por tema material para 2019	125

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Logo de ESSA	14
Figura 2. Estructura organizacional.	14
Figura 3. Cadena de valor de ESSA	19
Figura 4. Direccionamiento Estratégico de ESSA.....	20
Figura 5. Cuadro de Mando Integral de ESSA	20
Figura 6. Fin del direccionamiento estratégico.....	21
Figura 7. Etapas del relacionamiento con Stakeholders	22
Figura 8. Grupos de interés de ESSA.	24
Figura 9. Temas materiales de ESSA.	26
Figura 10. Las tres esferas del desarrollo sostenible.	29
Figura 11. Objetivos de Desarrollo Sostenible	30
Figura 12. Modelo de un proceso.	47
Figura 13. Caracterización de la etapa de planeación.....	47
Figura 14. Formato de evaluación diseñado	50
Figura 15. Puntuación promedio de las fases del Informe 2018.....	51
Figura 16. Resultados verificación interna.	56
Figura 17. Resultados campaña de divulgación del informe y rendición pública de cuentas	58
Figura 18. Actividades del cronograma 2019 según la planeación sin ajustar.	59
Figura 19. Actividades nuevas en el cronograma 2019.	61
Figura 20. Resumen del ejercicio de materialidad Grupo EPM	65
Figura 21. Índice de contenidos GRI 403 2018	110

Figura 22. Índice de contenidos GRI 303 2018	112
Figura 23. Documento base formato Word	114
Figura 24. Estructura del informe de sostenibilidad 2019	115
Figura 25. Estructura de contenido 2019 parte 1	116
Figura 26. Estructura de contenido 2019 parte 2	117
Figura 27. Índice de contenido GRI 2019.....	118
Figura 28. Formato modelo en Excel.....	119
Figura 29. Ciclo PHVA del proceso de elaboración del informe de sostenibilidad de ESSA	122
Figura 30. Esquema de interlocución	123
Figura 31. Entregas de la planeación del informe de sostenibilidad ESSA 2019.....	126

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Desarrollo de la etapa de planeación con el Ciclo PHVA para el Informe de Sostenibilidad ESSA 2019 bajo la metodología Estándares GRI

AUTOR(ES): Jherson Dstefano Mejía González

PROGRAMA: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): Diego Hernando Barrera Bolívar

RESUMEN

Planeación es el proceso metódico diseñado para obtener unos resultados determinados, implica definir unos objetivos a realizar junto con las acciones que se requieren para que estos se lleven a cabo exitosamente, en otras palabras, significa elaborar un plan. La planificación inicia con la identificación de un problema, continúa con el análisis de las oportunidades de mejora identificadas para escoger entre los diversos escenarios el que resulte más favorable. Una de las actividades del equipo de planificación y gestión de la empresa Electrificadora de Santander – ESSA, es la realización del informe de sostenibilidad; dicho informe es una herramienta empresarial para la comunicación de los resultados obtenidos en los ámbitos social, ambiental y económico. El presente trabajo de grado tiene como finalidad realizar la planeación teniendo en cuenta los resultados de la metodología implementada en el Informe de Sostenibilidad de ESSA, Estándares GRI y del sector “Electric Utilities” y un estudio de benchmarking que conllevará a diseñar la estructura de la nueva memoria de sostenibilidad para ESSA en 2019. La metodología Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad refiere a los requerimientos que una organización debe gestionar para la presentación de su desempeño anual hacia los grupos de interés.

PALABRAS CLAVE:

Planeación, Procedimiento, Informe de sostenibilidad, Metodología GRI, Documentación, Mejora, Benchmarking

Vº Bº DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: DEVELOPMENT OF THE PLANNING STAGE WITH THE PDCA CYCLE FOR THE 2019 ESSA SUSTAINABILITY REPORT UNDER THE GRI STANDARDS METHODOLOGY

AUTHOR(S): Jherson Dstefano Mejía González

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Diego Hernando Barrera Bolívar

ABSTRACT

Planning is the methodical process designed to obtain certain results, it implies defining some objectives to be carried out together with the actions that are required for them to be carried out successfully, in other words, it means developing a plan. The planning begins with the identification of a problem, continues with the analysis of the improvement opportunities identified to choose among the various scenarios the one that is most favorable. One of the activities of the planning and management team of the Electrificadora de Santander company - ESSA, is the realization of the sustainability report; This report is a business tool for communicating the results obtained in the social, environmental and economic fields. The purpose of this degree project is to carry out the planning taking into account the results of the methodology implemented in the ESSA Sustainability Report, GRI Standards and the Electric Utilities sector and a benchmarking study that will lead to the design of the structure of the New sustainability report for ESSA in 2019. The GRI Standards methodology for the preparation of sustainability reports refers to the requirements that an organization must manage for the presentation of its annual performance towards the stakeholders.

KEYWORDS:

Planning, Procedure, Sustainability report, GRI methodology, Documentation, Improvement, Benchmarking.

Vº Bº DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

La responsabilidad social empresarial ha existido desde siempre, “considerada como la forma ética en que los hombres de negocios y empresarios asumían sus responsabilidades frente a la sociedad en la cual desarrollaban sus actividades económicas”. (República, 2019)

De este modo, surgió por la idea de que si las empresas usan los recursos que son propiedad de la sociedad, por el valor de la ética deberían buscar la manera de retribuir a la sociedad beneficios por el uso de los bienes sociales. Todas las actividades de una compañía son una gran fuente de información que requiere ser revelada, esto hace que su reporte sea un proceso de alta complejidad y demande una estructura sólida que planee, organice, agilice la recolección, garantice la veracidad, evalúe y haga análisis de la información que es presentada, esto conlleva al informe de sostenibilidad como un instrumento práctico para comunicar los resultados de este actuar, bajo esta señal, GRI lanzó la primera versión de las directrices en el año 2000, que representaba el primer marco global para la presentación integral de informes de sostenibilidad.

Fue en 2016, cuando GRI lanzó los primeros estándares globales para informes de sostenibilidad. Desarrollados por el Global Sustainability Standards Board (GSSB), los Estándares GRI permiten a todas las organizaciones informar públicamente sobre sus impactos económicos, ambientales y sociales, y mostrar cómo contribuyen al desarrollo sostenible.

Con el fin de establecer una mejora real y sostenible en el tiempo para la elaboración del informe de sostenibilidad en ESSA, este documento propone realizar la planeación teniendo en cuenta los resultados de la metodología implementada en el Informe de Sostenibilidad de

ESSA 2018, contemplando el estudio de la materialidad vigente, el estudio del índice de contenidos de los Estándares GRI y del sector “*Electric Utilities*”, Benchmarking realizado con las empresas del Grupo EPM y otros referentes con base en los contenidos aplicados teniendo en cuenta la materialidad que conllevará a diseñar la estructura de la nueva memoria de sostenibilidad para ESSA en 2019.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1. Nombre de la empresa

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

Figura 1. Logo de ESSA



Fuente: ESSA.

1.2. Actividad Económica / Productos y Servicios

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

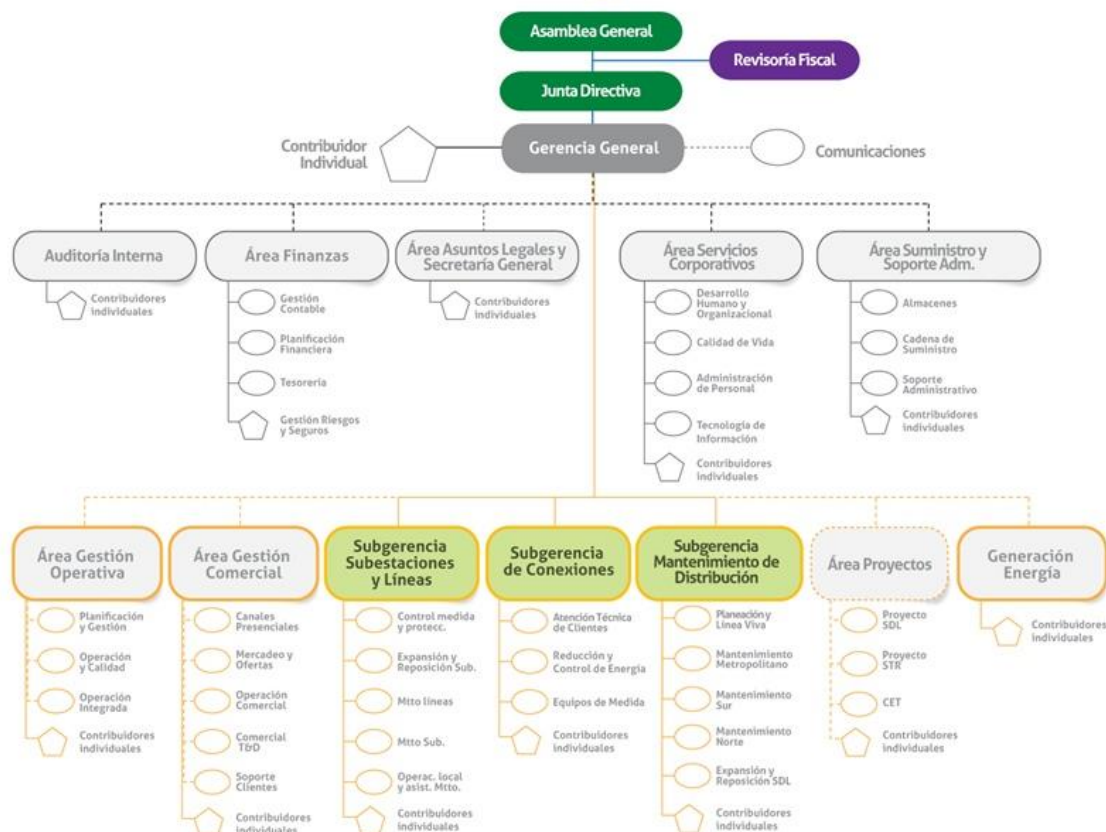
1.3. Número de empleados

977 empleados (2018)

1.4. Estructura Organizacional

Figura 2. Estructura organizacional.

Estructura organizacional



Adaptada del portal web de ESSA

1.5. Teléfono

Conmutador: 633 97 67 - Pbx: 630 33 33

1.6. Dirección

Carrera 19 no. 24-56 Bucaramanga, Santander. Código postal: 680011

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.

Este gran suceso genera un cambio en las costumbres y actividades cotidianas de sus habitantes y con el paso de los días se impone el uso de máquinas y equipos como nuevos artículos de consumo.

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. La empresa de Jones y Goelkel se convirtió en la primera en el país en ofrecer luz incandescente para iluminar los hogares, donde se usaban bombillos de 16 vatios con el sistema tipo fijo, es decir, se contrataba un número determinado de bombillos y para evitar abusos en cada vivienda se instalaba un limitador que impedía superar la capacidad pactada.

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

En 1927 se constituye la Compañía Penagos S.A. y años después entra en funcionamiento la planta de Zaragoza que resuelve en buena parte las necesidades de energía eléctrica de Bucaramanga.

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.

Para abastecer a las provincias, se construyen las centrales de Guepsa y la Cascada en San Gil. Simultáneamente, se adelantan otros proyectos como la línea de transmisión Barrancabermeja – Puerto Wilches y Termobarranca.

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 la hidroeléctrica La Cómoda, La Empresa de Energía Eléctrica del Socorro y La Cascada de San Gil. Desde entonces, la compañía avanzó de manera importante ampliando la cobertura del servicio e implementando la infraestructura requerida para dicha ampliación.

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.

De esta forma, ESSA entra a formar parte de un grupo empresarial que se caracteriza por su excelencia en la prestación de servicios públicos domiciliarios y como tal, adquiere el compromiso de lograr los indicadores que reflejen dicha excelencia en su área de influencia.

En el 2016 ESSA conmemora 125 años de historia en Santander promoviendo el progreso y desarrollo del oriente colombiano.

1.8. Descripción del área específica de trabajo

El grupo de trabajo de Responsabilidad Social Empresarial-RSE, perteneciente al equipo de Planificación y Gestión del Área Gestión Operativa de ESSA.

La política de Responsabilidad Social Empresarial establece el marco de actuación de ESSA dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos del Grupo Empresarial EPM, 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.

Por esta razón, el grupo de trabajo de Responsabilidad social empresarial (RSE) tiene a su responsabilidad el informe de sostenibilidad y todas las actividades que esto conlleva, maneja los retos a nivel EPM de derechos humanos, el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), indicador de trayectoria empresarial, entre otros. Adicionalmente, se encarga de gestionar las acciones correspondientes a RSE, mediante seguimientos periódicos a los retos establecidos.

1.9. Nombre y Cargo del Supervisor Técnico (Empresa)

María Lizzette Meza Alfonso, Profesional 2-Rol: Responsabilidad Social Empresarial, Área Gestión Operativa.

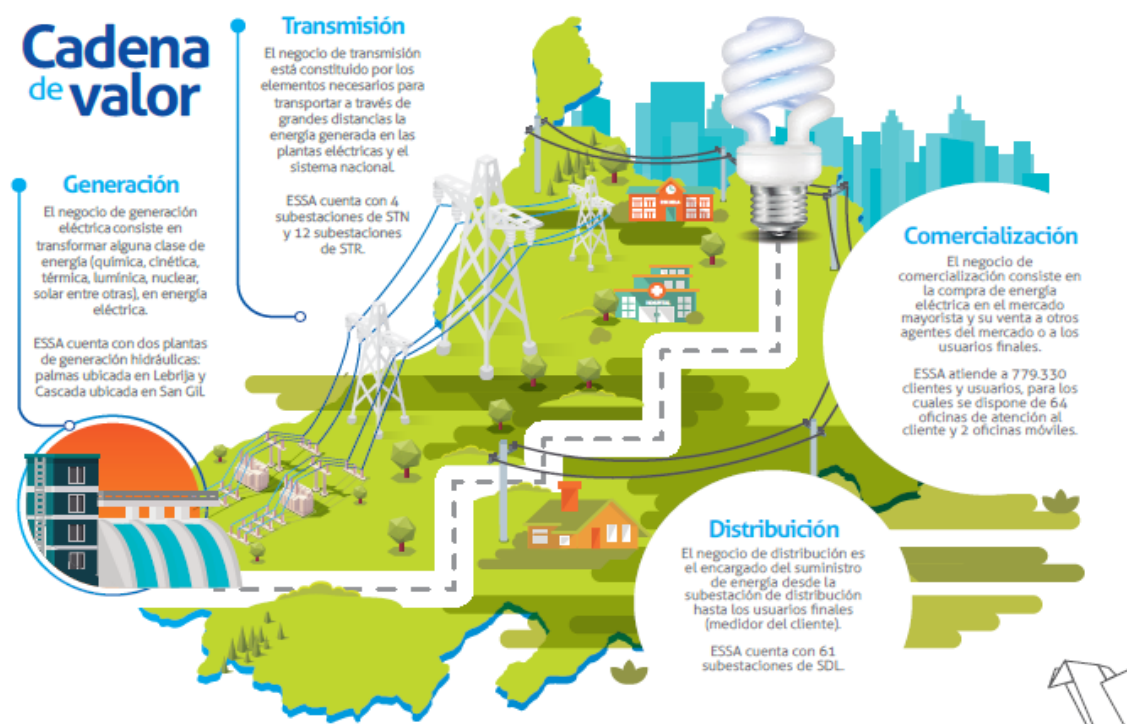
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P - ESSA, es una empresa prestadora de servicios públicos, mixta, de nacionalidad colombiana y pertenece al grupo empresarial EPM. ESSA está constituida como sociedad anónima, sometida al régimen general de los

servicios públicos domiciliarios y a las normas especiales que rigen el sector eléctrico. La cobertura se centra en el oriente colombiano: en 87 municipios de Santander, 2 de Bolívar, 4 de Cesar, 2 de Boyacá y 4 de Norte de Santander. Sus productos y servicios están dirigidos a todos los estratos residenciales; a los sectores comercial, industrial, oficial, alumbrado público, en las modalidades regulada y no regulada, para una atención total de 814.697 clientes.

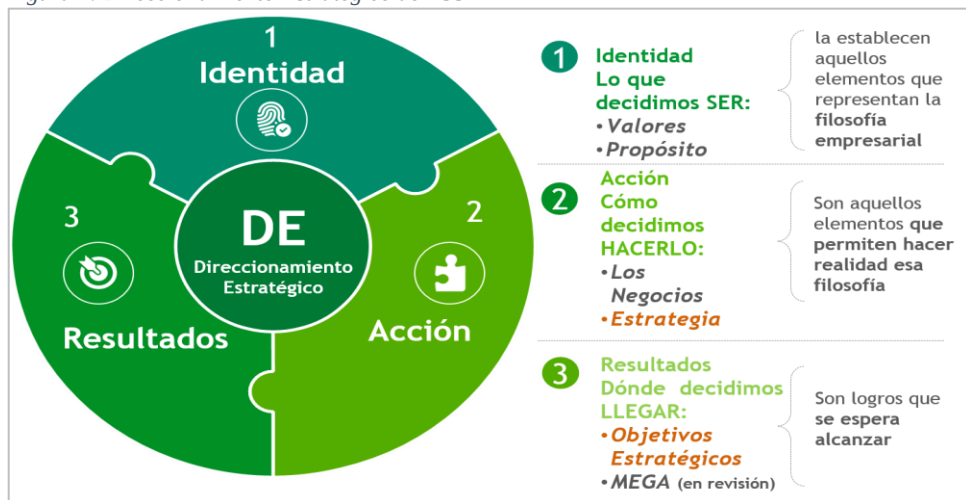
ESSA dentro de su objeto social, tiene la responsabilidad de prestar el servicio público domiciliario de energía eléctrica, con sus actividades complementarias de generación, comercialización, transformación, interconexión y transmisión, las cuales se describen en la cadena de valor (figura 3).

Figura 3. Cadena de valor de ESSA



Para desarrollar su objeto social, ESSA debe desarrollar una infraestructura que le permita cumplir con los estándares de calidad y con las demás normas técnicas y regulatorias establecidas por las autoridades competentes.

Figura 4. Direccionamiento Estratégico de ESSA



Por lo tanto, ESSA se adhiere al direccionamiento estratégico del Grupo Empresarial EPM. Como se ilustra en la figura 4, el modelo consta de tres dimensiones: identidad, acción y resultados, y se compone de seis elementos: valores, propósito, negocios, estrategia, objetivos estratégicos y la MEGA; de los cuales se despliega el direccionamiento competitivo de cada uno de los negocios.

Figura 5. Cuadro de Mando Integral de ESSA



El direccionamiento estratégico competitivo del negocio T&D de Energía Eléctrica es el conjunto de escogencias integradas y articuladas que orientan las decisiones y acciones del negocio, para crear y mantener ventajas competitivas en su mercado objetivo y alcanzar las metas establecidas. Los objetivos estratégicos despliegan la estrategia de la organización a través de las cuatro perspectivas del Cuadro de Mando Integral, que, en conjunto con los indicadores y metas asociadas a ellos, orientan a monitorear los asuntos claves que influyen en el logro de metas.

El propósito de ESSA es la sostenibilidad, entendida como permanecer en el tiempo mediante la contribución al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos, generando bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participamos, mediante una actuación empresarial que armonice los resultados financieros, sociales y ambientales y la RSE es la estrategia es para para alcanzarlo.

Figura 6. Fin del direccionamiento estratégico



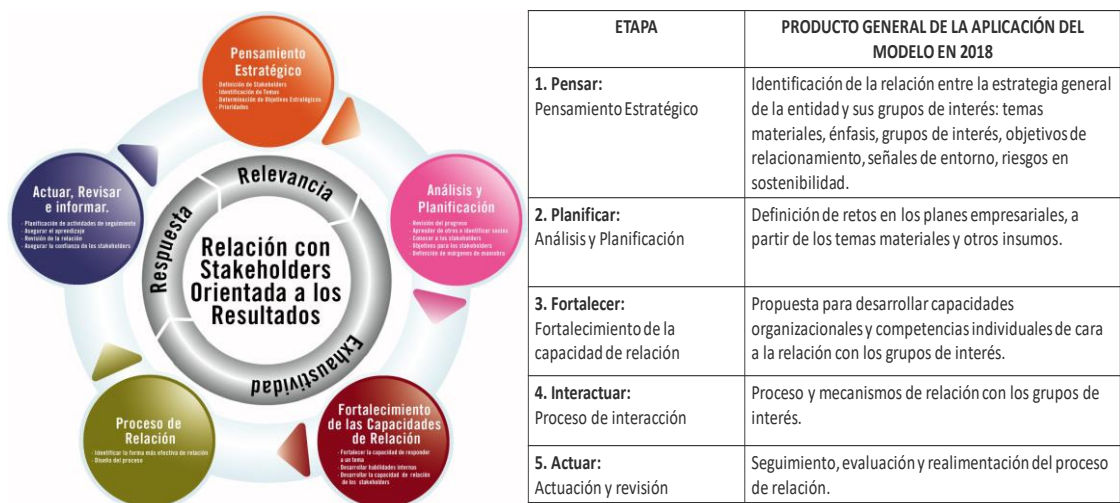
En consecuencia, ESSA asumen la Responsabilidad Social Empresarial mediante su política de RSE como: “el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos

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.” (ESSA, s.f.)

ESSA, con base en la política de RSE, realiza la toma de decisiones y dirige actuaciones empresariales que desarrollarán los objetivos estratégicos para contribuir al desarrollo humano sostenible, acogíéndose a temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales. Dentro de estas iniciativas se encuentran los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, Pacto Global de las Naciones Unidas, ISO 26000 y Global Reporting Initiative – GRI.

La metodología GRI refiere elementos clave para su aplicación como lo son los Grupos de Interés y la Materialidad. Por tal motivo, ESSA acoge el *Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés* en el 2009 para gestionar de manera integral y estratégica la relación con los Grupos de Interés con miras a lograr competitividad sostenible. La guía propone cinco etapas para gestionar las relaciones con los grupos de interés.

Figura 7. Etapas del relacionamiento con Stakeholders



La primera etapa de la guía es el Pensamiento Estratégico, que propone la identificación de la relación entre la estrategia general de la empresa y los grupos de interés, temas relevantes, énfasis, grupos de interés, objetivos de relacionamiento, señales del entorno y riesgos en sostenibilidad.

A partir de esto, ESSA identifica como grupos de interés a las personas o grupos que generan impactos en la organización o se ven impactados por las diferentes actuaciones de la empresa como prestadora del servicio eléctrico. Así mismo, ESSA adopta el ejercicio de identificación de grupos de interés del Grupo EPM, quienes identifican y priorizan sus grupos de interés bajo los criterios de legitimidad, poder y urgencia.

Legitimidad



Son aquellos grupos o personas con los que la empresa tiene o puede tener responsabilidades legales, financieras, operativas o simbólicas según reglamentaciones, contratos o prácticas vigentes.

Poder



Son aquellos grupos o personas que tienen o que pueden tener la posibilidad de influir en la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos, dado que sus acciones pueden impulsar o impedir su desempeño. Se trata de grupos con influencia informal o con poder de decisión formal.

Urgencia



Son aquellos grupos o personas que sienten urgencia por una respuesta de la organización.

Bajo estos tres criterios se identifican 7 grupos de interés para ESSA que son:

Figura 8. Grupos de interés de ESSA.



Adicionalmente, ESSA cuenta con un Estudio de Materialidad 2018-2020, dicho estudio se da con el acompañamiento de la firma consultora KPMG en el 2017, en donde se muestra las principales preocupaciones de los grupos de interés de ESSA.

La materialidad es el proceso que define los temas relevantes o de gestión prioritarios para la sostenibilidad de las empresas y de la sociedad, que conducen hacia una nueva línea de liderazgo empresarial cuando se logra que los objetivos de negocio favorezcan el desarrollo humano sostenible. (EPM, 2018)

Los temas relevantes para los grupos de interés son usados por las empresas para desarrollar su estrategia organizacional y componen su memoria de sostenibilidad. En otras palabras, la materialidad es un insumo fundamental para la realización del informe de

sostenibilidad de una empresa que quiere voluntariamente demostrar que genera desarrollo humano sostenible.

Desde el año 2011 y de forma consecutiva, ESSA ha realizado informes de sostenibilidad bajo metodología GRI declarándose esencial, tal como se evidencia a continuación.

Tabla 1. Informes de sostenibilidad de ESSA anteriores.



En el 2017 se lleva a cabo la actualización de los temas relevantes pasando de 12 a 10 temas, debido a que algunos se unificaron dando como resultado los siguientes temas relevantes.

Figura 9. Temas materiales de ESSA.



Actualmente, el informe de sostenibilidad de ESSA comprende los 10 temas relevantes, en donde se muestran los logros y metas de la empresa en los ámbitos social, ambiental y económico. Anualmente se realiza la rendición de cuentas con los grupos de interés priorizados, cuya base es el informe de sostenibilidad, permitiendo dar a conocer la gestión de la empresa y sus resultados, generando transparencia, confianza, y comunicación en doble vía y que su vez posibilita que la empresa tome decisiones basadas en este ejercicio. ESSA realiza la rendición de cuentas a sus grupos de interés priorizados de manera presencial y virtual.

Dentro del Área Gestión Operativa, equipo de trabajo Planificación y Gestión, el grupo de RSE en cooperación con las demás áreas, se encarga de realizar la gestión correspondiente a la elaboración del informe de sostenibilidad de ESSA y las actividades que esto conlleva.

Estas actividades están enmarcadas a un ciclo PHVA, el cual describe la metodología para la construcción del informe.

El informe de sostenibilidad de ESSA es el entregable más destacado del grupo de trabajo de RSE, debido a que evidencia el compromiso de la empresa en el año reportado desde los ámbitos económico, social y ambiental, para garantizar el desarrollo humano sostenible impactando positivamente en sus grupos de interés.

3. ANTECEDENTES

3.1. Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

El término de Responsabilidad Social Empresarial 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 dar un poco más de entendimiento, cabe destacar la evolución histórica que ha tenido la RSE desde sus inicios hasta hoy.

Se ha tenido en cuenta de manera especial en los últimos años, sin embargo, su esencia se puede remontar hasta hace más de un siglo, con la creación de pequeñas fundaciones y proyectos filantrópicos en países como Reino Unido o Francia.

Beatriz Herrera, decana nacional de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Cooperativa de Colombia, explicó que la responsabilidad social empresarial ha existido desde siempre, “considerada como la forma ética en que los

hombres de negocios y empresarios asumían sus responsabilidades frente a la sociedad en la cual desarrollaban sus actividades económicas”. (República, 2019)

De este modo, surgió por la idea de que si las empresas usan los recursos que son propiedad de la sociedad, por el valor de la ética deberían buscar la manera de retribuir a la sociedad beneficios por el uso de los bienes sociales.

Comienza en Estados Unidos, desde los primeros años de la posguerra, la RSE se había concentrado en mejorar las condiciones de los trabajadores de las empresas y simplemente contribuir al bienestar de las comunidades a su alrededor. Bowen en 1953 había conceptualizado la RSE como “*Líneas de acción deseables en términos de los objetivos y valores de la sociedad*”, además, había incluido códigos de conducta empresarial, auditorías sociales y programas de investigación en ciencias sociales. (Celli, 2019)

Por otra parte, es en 1987 cuando aparece el famoso informe Brundtland (también titulado ‘Nuestro futuro común’) elaborado por varios países para la ONU. En este informe, realizado por una comisión que encabezaba la doctora Gro Harlem Brundtland, se usa por primera vez el término desarrollo sostenible tal y como lo conocemos en la actualidad.

Desarrollo sostenible apareció definido en el informe Brundtland como “Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades”. (Sostenibilidad para todos, 2019)

Esta definición cuestiona el modelo implantado por el consumismo de produce y consume, y hace a un llamado a la transformación desde consumo hacia el desarrollo, para construir no simplemente desde el área económica, sino incluir la social y ambiental como lo ilustra la figura 10.

Figura 10. Las tres esferas del desarrollo sostenible.



Adaptado de Desarrollo sustentable y medioambiente. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo – UAEH.

En los alrededores de los noventa el concepto se amplía de atender actos de filantropía a asuntos de desarrollo sostenible, derechos humanos y contribución al desarrollo, así como transparencia, lucha contra la corrupción, buen gobierno corporativo y ética en general. Las empresas comenzaron a evidenciar una dinámica proactiva con relación a la sostenibilidad y no solamente atendiendo regulaciones impuestas, sino que entendieron que también podrían beneficiarse ampliamente.

La Cumbre de Río de 1992 fue considerada un hito en su momento, estableciendo lo que se conoce como la Agenda 21, que consiste en un compendio de los asuntos que deben ser abordados a nivel mundial, nacional y local para alcanzar el desarrollo sostenible.

En el año 2000, la ONU toma como base la Agenda 21 para fijar los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), con ocho propósitos de desarrollo humano cuya consecución pasaba a ser prioritaria para los gobiernos de todo el mundo a través de la cooperación

internacional. Específicamente, el objetivo siete buscaba garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.

Recientemente, se han establecido una gran variedad de iniciativas a nivel local, nacional y mundial, que tienen como fin garantizar el Desarrollo Sostenible, tales como Pacto Global, Objetivos de Desarrollo del Milenio - ODM, World Business Council for Sustainable Development -WBCSD, Red Santander Responsable y Sostenible, Global Reporting Initiative – GRI, Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, entre otros.

En 2015, los ODM se revisaron dando lugar a una nueva agenda mundial con los denominados Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Figura 11. Objetivos de Desarrollo Sostenible



3.2. Global Reporting Initiative – GRI

Como se menciona anteriormente, GRI es una iniciativa mundial que tiene como fin estandarizar la presentación de informes de sostenibilidad; es una práctica de la organización de informar públicamente sobre sus impactos económicos, ambientales y sociales; los

estándares GRI representan las mejores prácticas globales en informes de sostenibilidad. Algunos de los acontecimientos importantes han sido los siguientes:

GRI se fundó en Boston en 1997. Sus raíces se encuentran en las organizaciones sin fines de lucro de los EE.UU., La Coalición para Economías Ambientalmente Responsables (CERES) y el Instituto Tellus.

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

Año 2000, GRI lanzó la primera versión de las Directrices, que representaba el primer marco global para la presentación integral de informes de sostenibilidad.

2001, con el asesoramiento del Comité Directivo de GRI, CERES convirtió a GRI en una institución independiente, sin fines de lucro.

2002, la segunda generación de las Directrices, G2, se presentó en la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible en Johannesburgo. Se hizo referencia a GRI en el Plan de Implementación de la Cumbre Mundial.

2006, la demanda de la guía de informes de sostenibilidad de GRI fue en constante crecimiento, y esto se vio impulsado por el lanzamiento de la tercera generación de Directrices, G3. Más de 3,000 expertos de empresas, la sociedad civil y el movimiento laboral

participaron en el desarrollo de G3, destacando el verdadero enfoque de múltiples partes interesadas en el centro de las actividades de GRI.

2008, GRI lanzó sus primeras directrices sectoriales para el sector de servicios financieros. Las pautas sectoriales están destinadas a capturar los problemas de sostenibilidad únicos que enfrentan diversas industrias, y están compiladas por grupos de trabajo de múltiples partes interesadas.

2010, este año se lanzaron varias publicaciones: GRI e ISO 26000: cómo utilizar las pautas de GRI en combinación con ISO 26000 y Zanahorias y palos: promoción de la transparencia y la sostenibilidad. GRI también lanzó dos nuevas Directrices sectoriales: Procesamiento de alimentos y ONG. La tercera Conferencia Global de GRI sobre Sostenibilidad y Transparencia: "Repensar - Reconstruir - Informe" se llevó a cabo y atrajo a 1200 personas de 77 países diferentes.

2013, la cuarta conferencia mundial de GRI titulada "Información - Integración - Innovación" se llevó a cabo y reunió a 1,600 delegados de 69 países. Al mismo tiempo, GRI lanzó la cuarta generación de sus Directrices, G4, que ofrecen Principios de Información, Divulgaciones Estándar y un Manual de Implementación para la preparación de informes de sostenibilidad por parte de organizaciones de cualquier tamaño o sector.

2016, GRI lanzó los primeros estándares globales para informes de sostenibilidad. Desarrollados por el Global Sustainability Standards Board (GSSB), los Estándares GRI permiten a todas las organizaciones informar públicamente sobre sus impactos económicos, ambientales y sociales, y mostrar cómo contribuyen al desarrollo sostenible. Los estándares GRI también son una referencia confiable para los responsables de la formulación de políticas

y los reguladores, y tienen una estructura modular para que puedan mantenerse actualizados y ser relevantes. (Global Reporting Initiative - GRI)

3.3. Evolución del Informe de Sostenibilidad en ESSA

Desde sus inicios, ESSA ha entendido la importancia de mostrar la gestión que realiza mediante la presentación de los informes de gestión anuales y que son publicados en el Portal Web ESSA. Esta esencia se mantiene hasta el 2010, cuando la compañía cambia la forma en la cual presenta su gestión cambiando hacia el método de informe de sostenibilidad con la utilización de la metodología GRI G3 y se mantiene hasta la publicación del informe de sostenibilidad de 2013.

A partir del informe del 2014, el informe se ajusta a la metodología GRI G4, sin embargo, no es sino hasta el 2017, con el trabajo de una practicante al área de RSE junto con la verificación externa de la firma Deloitte, que el informe de sostenibilidad consigue adaptarse a las especificaciones de la versión GRI Standards, realizando importantes modificaciones en la metodología, contenidos y presentación del informe.

Adicionalmente, para el 2018 se diseña e implementa una propuesta metodológica que involucra un ciclo PHVA para la construcción del informe adherido a un cronograma de actividades que incluye un programa regular de recolección de datos, comunicación y respuestas en cada componente.

4. JUSTIFICACIÓN

La RSE es básicamente una relación empresa – sociedad, la empresa no está aislada, sino que hace parte de una realidad social, lo que indica que la empresa está en un intercambio constante, con diferentes públicos, en un escenario dinámico, interactivo e independiente. Debido a esto, las organizaciones establecen y desarrollan objetivos que conllevan a trabajar en dos vías, la tradicional y la social, comprendiendo que las repercusiones de sus actos trascienden del aspecto económico y que abarcan otras esferas de la vida de los individuos.

Toda la gestión de una compañía genera una gran cantidad de información que requiere ser revelada, esto hace que su reporte sea un proceso de alta complejidad y demande una estructura sólida que planee, organice, agilice la recolección, garantice la veracidad, evalúe y haga análisis de la información que es presentada. Dicha estructura necesita de una ejecución proactiva y no reactiva, que sea capaz de anticipar y estar preparada ante cualquier situación que se presente.

En ESSA, esta labor está a cargo del equipo de trabajo Planificación y Gestión, quienes son los responsables de establecer y gestionar la planeación de todos los ámbitos de la empresa en pro del cumplimiento de los objetivos empresariales, entre otras actividades. No obstante, este proceso involucra a todas las áreas de la empresa, pero su implementación se dificulta debido a factores tan diversos como las brechas que hay entre la planeación del informe y diferencias en la interpretación de la información solicitada, los datos fueron algunas veces proyectados y no se muestran los reales, disponibilidad de tiempo de los enlaces, el tiempo que existe entre el análisis de resultados que contempla la realización de acciones de mejora y la planeación del siguiente informe, entre otros.

Con el fin de establecer una mejora real y sostenible en el tiempo para la elaboración del informe de sostenibilidad en ESSA, este documento propone realizar la planeación teniendo en cuenta los resultados de la metodología implementada en el Informe de Sostenibilidad de ESSA 2018, contemplando el estudio de la materialidad vigente, el estudio del índice de contenidos de los Estándares GRI y del sector “*Electric Utilities*”, Benchmarking realizado con las empresas del Grupo EPM y otros referentes con base en los contenidos aplicados teniendo en cuenta la materialidad que conllevará a diseñar la estructura de la nueva memoria de sostenibilidad para ESSA en 2019.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo general

Desarrollar la etapa de planeación con el ciclo PHVA para el Informe de Sostenibilidad ESSA 2019 bajo la metodología Estándares GRI.

5.2. Objetivos específicos

- Diseñar la estructura de la nueva memoria de sostenibilidad de ESSA para 2019, de los contenidos generales y específicos, teniendo en cuenta las oportunidades de mejora identificadas ejercicios anteriores y producto del análisis de los resultados de las evaluaciones realizadas al proceso, con un enfoque de mejora continua.
- Realizar las actividades de la etapa de planeación en el cronograma estipulado para el Informe de Sostenibilidad ESSA 2019.

- Estudiar los contenidos GRI aplicados en la materialidad de ESSA y contenidos generales del informe, validando que los indicadores vigentes estén alineados a los requerimientos de Estándares GRI.
- Elaborar un plan de mejoramiento para la siguiente etapa de planeación identificando oportunidades de mejora.

6. MARCO TEÓRICO

6.1. Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Como dice en la Norma Internacional ISO 26000:2010, el término RSE comenzó a usarse generalmente a comienzos de la década de 1970, aunque a organizaciones y gobiernos ya realizaban acciones en algunos aspectos considerados como responsabilidad social desde tiempos tan antiguos, como finales del siglo XIX, y en algunos casos, desde antes.

La Responsabilidad Social Empresarial, no solo es aplicable a aquellos organizados en el mundo de los negocios, sino todas aquellas organizaciones que también reconocen que tienen impacto en el desarrollo sostenible. Los elementos de la RSE reflejan cuáles son las expectativas de la sociedad en un momento particular y son susceptibles a cambio, a medida que las inquietudes de la sociedad cambian, sus expectativas con respecto a las organizaciones también cambian para reflejar esas inquietudes.

Una primera noción de la responsabilidad social se centra inicialmente en la filantropía, como, por ejemplo, hacer obras de caridad. La RSE implica comprender las más amplias expectativas de la sociedad, esta conlleva acciones que van más allá del cumplimiento de las leyes y el reconocimiento de obligaciones no legalmente vinculantes.

Las expectativas de lo que debe entenderse como un comportamiento socialmente responsable, variarán en función de países y culturas. La RSE, aunque es proveniente de los impactos económicos y ambientales generados por las empresas y el desequilibrio entre la producción y riqueza que conllevan al rechazo hacia determinadas prácticas empresariales, adquiere significativa pertinencia en las diferentes sociedades.

Debido al proceso de globalización, evidenciado por el aumento y mayor visibilidad de las desigualdades sociales, las disparidades de los ingresos, la aparición de problemas ambientales mundiales y la externalización de las multinacionales hacia países en desarrollo, origina que las empresas se responsabilicen de su impacto en la sociedad. (Muthuri y Gilbert, 2010). Sin embargo, la existencia de la RSE como práctica propiamente dicha para contrarrestar esos efectos y como parte de un compromiso particular sobre el carácter institucional presente en las mismas corporaciones, sale a relucir paradójicamente en modelos de economías liberales entendiéndose que sus planteamientos y su convivencia en tales mercados no son opuestas y consecuentemente van ligadas entre sí. (BRAMMER, JACKSON, & MATTEN, 2012)

El término de Responsabilidad Social Empresarial puede describirse como la responsabilidad que la empresa tiene o asume frente a la sociedad en general. Asimismo, (Abreu & Badii, 2007) señalan que la responsabilidad social empresarial se puede conceptualizar como: El estado de conciencia de la empresa en el cual para su toma de decisiones se compromete a hacer lo correcto, en el momento correcto, en el lugar correcto y con los medios correctos para obtener los resultados correctos dentro de un marco de desarrollo sustentable que respete el equilibrio entre la sociedad, la naturaleza y la rentabilidad empresarial.

En consecuencia, la RSE responde a un rol diferente al de la filantropía en la sociedad, que se encargaba de proveer dinero a quien venía a pedirlo, responde a buscar alianzas e interacciones con diversos sectores sociales para generar valor compartido, y aprovechar las capacidades colectivas para ser competitivos y fomentar el bienestar común. En función de ello, la responsabilidad social empresarial puede acentuarse en cuatro niveles que deben atenderse: (1) estimular a la industria para mejorar su desempeño ambiental y social, (2) propiciar el diálogo entre empresas y comunidades, incluidos todos sus partícipes, también denominada ética empresarial dialógica, (3) incorporar el desarrollo sostenible en la toma de decisiones de las organizaciones, y (4) fomentar asociaciones y programas con base en los lugares de trabajo que incluyan educación y entrenamiento. (Maribal & Fernández, 2017)

6.2. Grupos de interés

Se denominan grupos de interés o partes interesadas, según GRI los grupos de interés se definen como “entidades o individuos de los que razonablemente se puede esperar que se vean afectados significativamente por las actividades, productos o servicios de la organización informante o cuyas acciones se puede esperar que afecten a la capacidad de la organización para llevar a cabo con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos”. Debido a que estos grupos podrían verse afectados por la empresa, se crea una relación con estos. (GRI, 2019)

Esta relación no es necesario que se haga formal, esta existe independientemente de que las partes sean conscientes de ello, puede que la empresa no siempre sea consciente de todas sus partes interesadas, aunque debería identificarlas. Comprender cómo los individuos o grupos se ven, o pueden verse afectados por las decisiones y actividades de la organización,

hará posible identificar los intereses que establecen una relación con la organización. Por lo tanto, la identificación de los impactos de sus decisiones y actividades por parte de la empresa, hará más fácil la identificación de la mayoría de sus partes interesadas. (ISO 26000:2010)

6.3. Materialidad

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. (Global Reporting initiative - GRI, 2015)

6.4. Informes de Sostenibilidad

Hasta hace muy poco, la preocupación por los aspectos sociales y ambientales en las actividades empresariales había involucrado a un grupo reducido de compañías. Sin embargo, hoy es evidente el notorio crecimiento del número de empresas que han comenzado a adoptar el concepto de la responsabilidad social corporativa (RSC), muy especialmente grandes organizaciones y grupos empresariales. (Ribeiro & Moneva, 2018)

Como ejemplo de ello se constata que, en 2015, el 92% de las 250 empresas más grandes del mundo del Ranking Fortune 500, habían elaborado sus memorias siguiendo los principios de la RSC, mientras que, en 2005 y 2008, ese porcentaje apenas alcanzó el 64% y 83%, respectivamente. (KPMG, 2015)

Las prácticas de divulgación de RSC son cada vez más utilizadas por las grandes compañías como instrumentos para eliminar las asimetrías de información de los stakeholders (Navarro, Alcaraz, & Ortiz, 2010). Las empresas necesitan divulgar sus acciones de RSE para mejorar su reputación, pero deben hacerlo correctamente, de forma transparente y de manera confiable, comprensible y puntual (Baraibar-Diez & Satorío, 2018)

Se deduce que es importante para tanto como para empresas y grupos de interés, que exista un medio para garantizar la claridad y la estandarización de la manera en cómo se presenta la información social y medioambiental. Por esta razón, se debe estandarizar la presentación de informes de sostenibilidad; en una práctica de la organización de informar públicamente sobre sus impactos económicos, ambientales y sociales; y los estándares GRI representan las mejores prácticas globales en informes de sostenibilidad

6.5. Global Reporting Initiative – GRI

GRI es una iniciativa mundial que tiene como fin estandarizar la presentación de informes de sostenibilidad; es una práctica de la organización de informar públicamente sobre sus impactos económicos, ambientales y sociales; los estándares GRI representan las mejores prácticas globales en informes de sostenibilidad.

En su modelo establece los principios e indicadores que las organizaciones deberían utilizar para informar a los grupos de interés su desempeño económico, ambiental y social. GRI se compromete con la mejora continua, por lo que actualiza sus versiones como la G3, G4 y la más actual llamadas Estándares GRI, las cuales están disponibles gratuitamente para quien quiera hacer uso de ellas. (Global Reporting initiative - GRI, 2015)

6.6. Benchmarking

El benchmarking, también llamado evaluación comparativa, es una de las prácticas de los negocios más populares y efectivas, y no se limita a ningún área en especial ni a un cierto tamaño de empresa. Esta herramienta consiste en hacer una comparación entre la empresa y su competencia (tanto directa como indirecta), así como con líderes en otras industrias u otros mercados con la intención de descubrir y analizar cuáles son sus estrategias ganadoras y, de ser posible, aplicarlas en la propia empresa.

Entre los mejores casos para aplicar Benchmarking se encuentran:

- ✓ Comparación de tarifas;
- ✓ Comparación de servicios que se prestan en varios niveles de tarifas;
- ✓ Llevar a cabo una debida diligencia periódica en lugar de una lista de propuestas.
- ✓ Comparación de cualquier aspecto de un plan que haya alcanzado la tercera etapa de la innovación: adopción generalizada y sistematización.

Es así que el Benchmarking puede ser usado para comparar la manera como las empresas realizan sus informes de sostenibilidad. Sin embargo, para obtener la respuesta correcta, se debe comenzar con la pregunta correcta; y para comprender el papel de la evaluación comparativa, y preguntarse qué problemas se espera que solucione.

El siguiente es un término utilizado por ESSA y que será valioso durante el desarrollo del documento.

6.7. Enlaces

Personas conocedoras de la información que responden a una gestión y reportan datos para un tema material y por lo tanto para el informe de sostenibilidad. Aquellas personas pertenecen a diversas áreas de la organización.

7. METODOLOGÍA

La metodología utilizada comienza con el diagnóstico del proceso de elaboración del informe de sostenibilidad de ESSA, a través de la recopilación de los resultados de la evaluación realizada con los integrantes de la red de colaboradores y la revisión de las oportunidades de mejora identificadas en años anteriores las cuales surgieron producto de una verificación externa con la firma Deloitte & Touché y de acompañamientos de las firmas CREO y VETERAMBIENTAL.

Seguidamente, se realiza el estudio de la metodología Estándares Global Reporting Initiative – GRI, la cual proporciona una representación equilibrada y razonable de la contribuciones positivas y negativas de las organizaciones al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS.

Al mismo tiempo se realiza el estudio de la materialidad de ESSA, para entender los requerimientos de información de cada indicador GRI reportado y, a su vez, asimilar las características propias de la empresa y comprender la razón por la cual ESSA reporta en el informe de sostenibilidad basada en las preocupaciones de sus grupos de interés.

Tercero, se realiza el estudio de benchmarking del informe con el fin de establecer un punto de comparación con otras empresas del sector eléctrico que sean referentes en la utilización de la metodología GRI dado que la verificación de DELOITTE fue realizada con una muestra de indicadores, lo que no garantiza que todos los indicadores estén siendo reportados según la metodología.

Adicionalmente, se validan los contenidos GRI del informe del 2018, de acuerdo a la comparación anterior, posteriormente se identifican cuáles son las oportunidades de mejora de los indicadores que ESSA reporta y se estudia los indicadores que no son reportados y contrasta con la información de ESSA, de esta forma es posible evaluar su ingreso y publicación en memorias futuras.

Posteriormente, se gestionan las oportunidades de mejora encontradas tanto en los contenidos GRI como en las actividades del ciclo PHVA, para finalmente diseñar la nueva estructura del informe para el 2019 y documentar el proceso de planeación para los siguientes ejercicios a través de un procedimiento.

8. RESULTADOS Y DISCUSIONES

Los resultados obtenidos en este proyecto muestran que es posible iniciar la planeación del informe de sostenibilidad en el primer semestre del año, luego de realizar la evaluación al proceso anterior en abril, demostrando que fue posible llevar a cabo las actividades de la etapa de planeación, ya que esta manera se eliminan las brechas de tiempo entre la culminación de un informe y la planeación del siguiente, lo que permite analizar los

resultados obtenidos y realizar ajustes para el siguiente ejercicio con un enfoque de mejora continua.

8.1. Reconocimiento del área de trabajo

Se llevó a cabo la primera reunión con el supervisor técnico de la empresa, María Lizzette Meza Alfonso, profesional 2 de AGO, quien presentó las actividades que se realizaban desde el Rol RSE, la cuales entre otras son diseño, preparación y consolidación del Informe de Sostenibilidad, llevar a cabo acciones del Plan de Tratamiento de Derechos Humanos, diseño, preparación y consolidación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC, desarrollo y consolidación de evidencias para el Indicador de Trayectoria Social EPM y postulación al Premio Andesco de Sostenibilidad.

Adicionalmente, durante la última semana de enero y la primera de febrero, se realizó el reconocimiento del área, se estudió todo el material de conocimiento desarrollado durante el 2018 y años anteriores de las actividades anteriormente mencionadas, esto con el fin de contextualizarse y conocer más a fondo la forma como se ejecutaba la gestión en cada una de ellas.

8.2. Apoyo a actividades varias del área de trabajo

8.2.1. Consolidación y validación de información del Informe de Sostenibilidad ESSA 2018

Durante el mes de febrero de 2019 se realizaron labores de acompañamiento en la recolección, consolidación, lectura, revisión, ajustes de redacción y validación de información recolectada, se realizó la presentación de los logros más relevantes de la gestión

del 2018 para la junta directiva que tuvo lugar el 21 de febrero de 2019 y se hicieron los ajustes necesarios a los documentos base del Informe para finalizar la validación y de esta manera poder enviarlos al equipo de Comunicación quienes se encargaron de la revisión final de redacción, diagramación y publicación del Informe de Sostenibilidad ESSA 2018. Dichas actividades hacen parte de las etapas Hacer y Verificar del ciclo PHVA del Procedimiento de Consolidación del Informe de Sostenibilidad - PVESF003.

Esta actividad representó el primer acercamiento con el Informe de Sostenibilidad de ESSA, permitiendo identificar la metodología de reporte (GRI) mediante los indicadores reportados, comprender la materialidad de la información reportada de la gestión, conocer la estructura del contenido y la estrategia de recolección de la información mediante una red de colaboradores (enlaces y validadores).

8.2.2. Rendición de cuentas

ESSA realizó su rendición de cuentas a sus grupos de interés durante los días 12, 15 y 22 de marzo a trabajadores, el 21 de marzo a Accionistas y Líderes de opinión, y el 10 de abril convocó a diferentes representantes de todos los grupos de interés. Estos eventos permitieron establecer un canal de diálogo en doble vía resolviendo las inquietudes de las personas y se implementó un formato de evaluación con el fin conocer la percepción general acerca de la gestión realizada por ESSA durante el 2018, de esta manera, se analizaron los datos recolectados y se realizaron informes ejecutivos con los resultados obtenidos.

El desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas 2019 permitió identificar que el Informe de Sostenibilidad es el instrumento que sustenta toda la información presentada en estos espacios de diálogo, de este modo, se evidenció la importancia de su reporte.

8.3. Selección del tema a trabajar

A través de las experiencias iniciales en el área, se evidenció un foco de atención que necesitaba constituir una mejora real y sostenible en el tiempo, la cual era la elaboración del informe de sostenibilidad en ESSA, por esta razón se propuso realizar la planeación para el informe de 2019, teniendo en cuenta los resultados de la metodología implementada en el Informe de Sostenibilidad de ESSA 2018.

8.4. Caracterización de la etapa de planeación

El proceso de elaboración del informe de sostenibilidad de ESSA se describe como un ciclo PHVA que define las diferentes actividades que componen la consolidación del documento. El ciclo PHVA del Procedimiento de Consolidación del Informe de Sostenibilidad - PVESF003 propone 48 actividades distribuidas en sus 4 etapas (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), de las cuales 8 corresponden a la planeación, 16 actividades en la etapa Hacer, 22 actividades entre “Verificar y Hacer”, y 2 actividades en la etapa actuar.

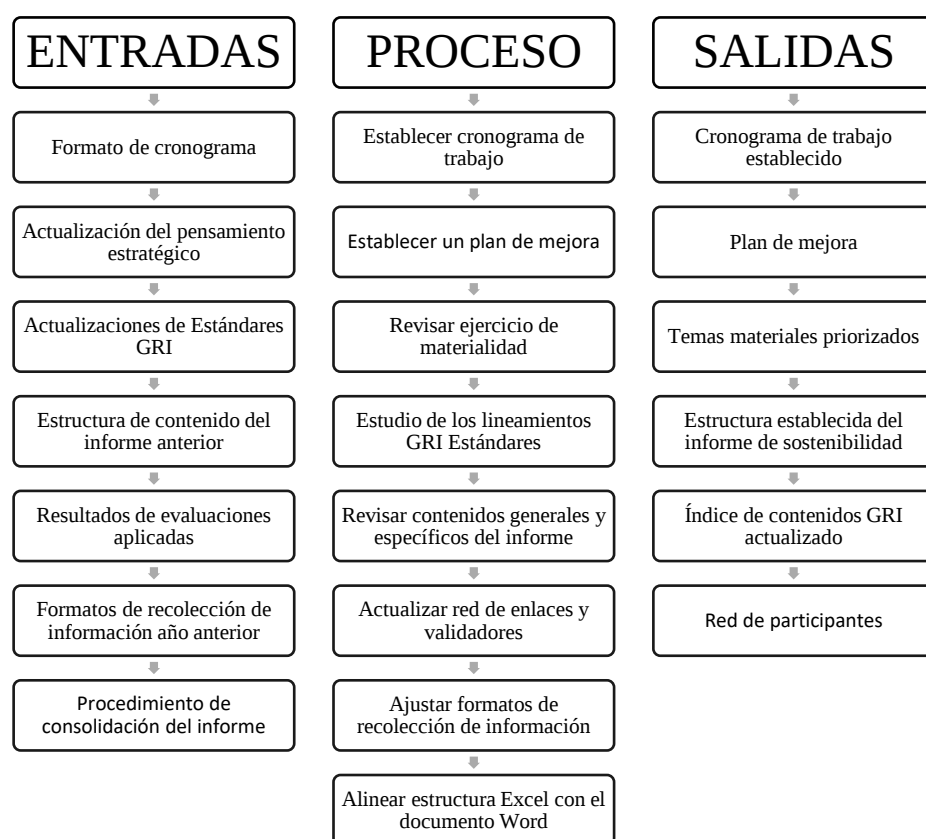
Figura 12. Modelo de un proceso.



Fuente: Elaboración propia.

Todo proceso consiste en la transformación de insumos a través de diferentes actividades para obtener diferentes productos o servicios, aplicado al informe de sostenibilidad, se interpreta que, así como todos los procesos, la etapa de planeación posee sus entradas y salidas, las cuales se observan a continuación:

Figura 13. Caracterización de la etapa de planeación.



Fuente: Elaboración propia.

Etapa PHVA	Actividad	Responsable	Método de control	Documentos
PLANEAR	Establecer cronograma de trabajo			Cronograma del trabajo del periodo.
	Establecer un plan de mejora			Plan de mejora
	Revisar ejercicio de materialidad			Temas materiales priorizados
	Estudio de los lineamientos GRI Estándares	Profesional 2 de Gestión social del equipo de trabajo	Aprobación por Comité de gerencia.	Indicadores GRI priorizados
	Revisar contenidos generales y específicos del informe	Planificación y Gestión		Índice de contenidos GRI
	Actualizar la red de participantes del informe: Enlaces, validadores			Red de participantes
	Actualización de formatos para la solicitud de información			Formatos para recolección de información
	Alinear estructura Excel con el documento Word			Estructura de contenido

8.5. Diagnóstico

En primer lugar, se realizó un diagnóstico del estado actual del informe de sostenibilidad de ESSA, para lo cual, se contó con análisis propios de las oportunidades de mejora identificadas respecto a los indicadores reportados en el 2017 y 2018 como lo son el memorando de verificación de la firma DELOITTE y la presentación de las oportunidades de mejora encontradas por la firma CREO, quienes realizaron acompañamiento a ESSA en ejercicios anteriores.

La planeación del informe de sostenibilidad de ESSA de 2018, consistió en estas 8 actividades listadas anteriormente en la figura 13, las cuales se ejecutaron debidamente y se entregaron a tiempo, sin embargo, se identificó que el ejercicio de rendición de cuentas 2018 terminó en abril y la planeación del informe de sostenibilidad 2018 comenzó en julio, es decir, que hubo un intervalo de dos meses que estuvo detenido el proceso, su tiempo de ejecución fue de tres meses (julio a septiembre de 2018), contando con muy poco tiempo para el desarrollo de sus actividades, por ejemplo, en el análisis de los lineamientos de GRI, se realizaba un estudio de una pequeña muestra de indicadores elegidos al azar y no del total de indicadores reportados; en la actualización de la estructura de Excel y red de enlaces y validadores se cometieron algunos errores, de manera que la estructura en Excel no reflejaba 100% el contenido en el documento Word del informe.

Por tal motivo, se inició con la planeación del informe de sostenibilidad de 2019 justo después de terminar con la evaluación del proceso con la red de colaboradores realizada el 30 de abril, de manera que las oportunidades de mejora identificadas fueran atendidas inmediatamente para tener una mejor

8.6. Plan de mejora

Se llevó a cabo la evaluación del proceso de elaboración del informe de sostenibilidad ESSA 2018, se diseñó un formato de evaluación utilizando la escala de Likert, asignando calificación de mínimo 1 y máximo 5, con el fin de conocer la percepción de la red de colaboradores respecto a las fases de construcción, evento que contó con 36 personas pertenecientes a la red de colaboradores del informe. Ver Apéndice A. Resultados evaluación IFS 2018.

Figura 14. Formato de evaluación diseñado

Evaluación del proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad ESSA 2018				
Nombre	María Lizette Maza Alfaro			
Enlace				
Dependencia	Gestión Operativa			
Equipo	Planificación y Gestión			
A continuación se presentan para cada una de las fases del proceso, los aspectos y descriptores a evaluar. Para cada descriptor puede incluir comentarios u oportunidades de mejora que aporten al mejoramiento continuo del proceso.				
Escala de evaluación: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Neutral, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo				
Fase	Aspecto	Descriptor	Puntaje	Comentarios u oportunidades de mejora
Planeación	Cronograma	Las funciones y los tiempos establecidos en el cronograma fueron adecuados para el logro de un mejor resultado en el documento final.	5	
		El cronograma fue divulgado con la debida oportunidad.	5	
	Red de participantes del informe (enlaces y validadores)	Las personas designadas en la red de participantes (enlaces, validadores) fueron las adecuadas y sus funciones fueron claras, comprendidas e implementadas correctamente.	4	
	Capacitación	Las mesas de trabajo le permitieron conocer y apropiarse de: su rol, metodología bajo los Estándares GRI y conceptos afines (Informe de Sostenibilidad, temas materiales, grupos de interés).	4	
	Diagnóstico	Las mesas de trabajo permitieron identificar fortalezas, sinergias y oportunidades de mejora frente al informe del periodo anterior.	4	
	Estructura de contenido	La categorización de los temas relevantes por grupo de interés, ODS, retos y logros le generó valor al contenido del informe.	4	
		La estructura de contenidos definida facilitó la comprensión del informe.	4	
	Actualización de formatos de recolección	Hubo participación de los enlaces en la definición, revisión o ajuste de los formatos de recolección y consolidación de información.	4	

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados se presentan a continuación:

El promedio general de la evaluación de la red de colaboradores es de 4,5 puntos, esto significa que los enlaces y validadores, en promedio, están de acuerdo en un 90% con el proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad ESSA 2018, no obstante, la calificación promedio de los validadores fue de 4,3.

Tabla 2. Resultados de evaluación al proceso del informe por enlace y validador.

Rol	Total
Enlace	4,6
Validador	4,3
Total general	4,5

De lo anterior se puede interpretar que los profesionales 4 de los equipos encargados de reportar la información, tienen una posición más neutral y esto se debe a que no están lo

suficientemente involucrados en el proceso, y con su rol de Validador de la información. Y esto se ve evidenciado en los comentarios de los enlaces, que piden mayor intervención de los P4 en el reporte de la información.

La puntuación promedio de los colaboradores entre enlaces y validadores, para cada una de las fases evaluadas es la siguiente:

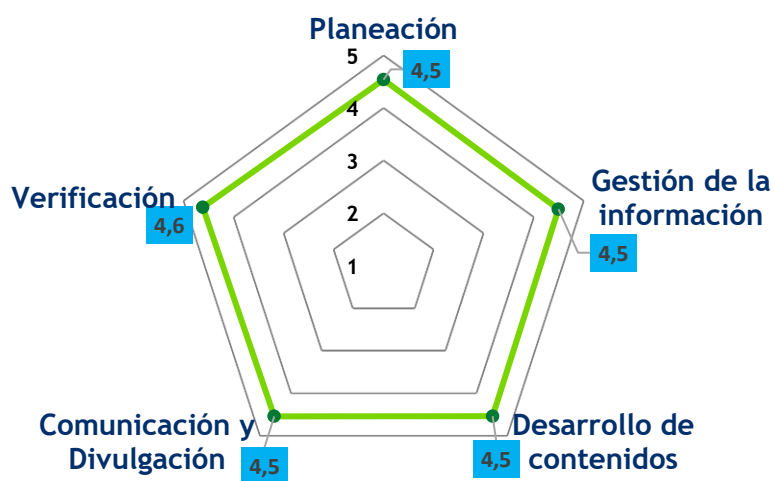


Figura 15. Puntuación promedio de las fases del Informe 2018.

Planeación

Esta fase presenta una puntuación general de 4,5, evaluando seis aspectos. Se destaca que el aspecto con menor puntuación es “Diagnóstico” con 4,4 puntos y el aspecto con mayor puntuación es “Red de participantes del informe” con 4,7 puntos.

Tabla 3. Resultados de los aspectos de la fase de planeación

Aspecto	Total
Diagnóstico	4,4
Actualización de formatos de recolección	4,5
Capacitación	4,5
Cronograma	4,6

Estructura de contenido	4,6
Red de participantes del informe (enlaces y validadores)	4,7
Total general	4,5

A pesar de que el aspecto **Diagnóstico** tiene el puntaje más bajo de esta fase, la calificación de los enlaces y validadores muestran que el 57% está de acuerdo y el 43% está totalmente de acuerdo que las mesas de trabajo permitieron identificar fortalezas, sinergias y oportunidades de mejora frente al informe del periodo anterior. Ninguno estuvo en posición neutral o en desacuerdo.

Se reciben un total de 12 comentarios por parte de los enlaces y validadores, de los cuales se ha identificado oportunidades de mejora y etapas de respuesta en algunos aspectos, los cuales se presentan a continuación:

Tabla 4. Oportunidades de mejora fase Planeación.

Aspecto	Oportunidades de mejora	Etapas de respuesta
Cronograma	Identificar la información que es estándar, ejemplo: oficinas, S/E para que en todo momento lo tengamos al día, la idea es tener información a noviembre o diciembre para adelantar la conformación del documento.	Según acuerdos con el equipo de Comunicación, RSE entregará las tablas y gráficas que harán parte del Informe de 2019 para su diseño previo y en diciembre entregará los contenidos generales para agilizar la diagramación del documento.
	Validar la información entregada con más anticipación en caso de presentarse cambios.	En el cronograma del Informe 2019 se tendrá en cuenta las mesas de validación con los líderes de las dependencias antes de entregar los documentos al equipo de Comunicación.
Capacitación	Importante fortalecer la metodología establecida, de tal manera que cada persona entienda y apropie el rol.	En la etapa Hacer del ciclo PHVA para la construcción del Informe de Sostenibilidad 2019 de ESSA, se planea hacer mesas de trabajo con enlaces para continuar con las

		capacitaciones en la metodología GRI y cómo reportar la información en los formatos.
Red de participantes del informe (enlaces y validadores)	Debe haber más participación por parte de los líderes, que no sea la responsabilidad total de los enlaces.	Para la planeación del Informe de Sostenibilidad 2019 se están diseñando estrategias para incrementar la participación de los líderes en el proceso de elaboración.

Gestión de la información

Esta fase presenta una puntuación promedio de 4,5, evaluando dos aspectos, se evidencia que el 3% de los colaboradores están en desacuerdo, 4% en posición neutral, 36% de acuerdo y el 57% totalmente de acuerdo.

Tabla 5. Resultados de los aspectos de la fase de Gestión de la información.

Aspecto	Total
Recolección de información	4,5
Revisión de estilo y redacción	4,6
Total general	4,5

Los resultados reflejan que un 93% de los colaboradores está de acuerdo que los formatos para la recolección de información son claros, comprensibles, fáciles de diligenciar y han sido entregados con el tiempo suficiente para remitir la información, además que, el documento completo del informe refleja un estilo de redacción uniforme. Se reciben 6 comentarios, de los cuales se identificaron las siguientes oportunidades de mejora y su etapa de respuesta.

Tabla 6. Oportunidades de mejora fase Gestión de la información.

Aspecto	Oportunidades de mejora	Etapas de respuesta
---------	-------------------------	---------------------

Recolección de información	Los formatos para reporte de activos eléctricos (km de red, subestaciones, TRF, otros) está mal elaborado, repite información solicitando datos por nivel de tensión y por KV y eso es lo mismo, creo necesario revisar y unificar con otros formatos que solicita EPM con la misma información.	Para dar respuesta ágil a los enlaces que tienen inconformidades, se hará reuniones con ellos, con el fin de llegar a acuerdos que ayuden a ambas partes a mejorar la información reportada en los formatos.
	Dar claridad del formato que envían desde EPM para el tema de beneficios no convencionales	
	Alternativas para evitar reprocesos y validar por benchmarking con otros informes de otras empresas para saber si es necesaria alguna información, lo hablo por las cifras de saber hombre y mujer accidentadas y el ILI.	La etapa de planeación del Informe de Sostenibilidad 2019 de ESSA contempla la implementación de un Benchmarking con 5 empresas del sector de energía, con el fin de conocer las mejores prácticas e implementarlas. Se hará una nueva reunión para llegar a un acuerdo en común, teniendo en cuenta que la GRI no pide discriminar por género, sin embargo, CHEC si lo realiza.
	Llevar informe de avance de reporte de información y verificación al comité de gerencia, fortaleciendo así la entrega de información.	Se propone para la fase de gestión de la información en enero 2020 llevar a comité de gerencia un reporte por P4 de quienes han reportado a tiempo la información solicitada.

Desarrollo de contenidos

Esta fase presenta una puntuación general de 4,5, evaluando dos aspectos. Los colaboradores concluyen que el diseño de la página web, PDF y plegable con el resumen ejecutivo es “muy agradable a la vista” y puntúan el aspecto con 4,7.

Tabla 7. Resultados de los aspectos de la fase de Desarrollo de contenidos.

Aspecto	Total
Encuesta de evaluación del informe	4,3
Diseños página Web, PDF y resumen ejecutivo	4,7
Total general	4,5

Por otra parte, el aspecto “Encuesta de evaluación del informe” posee el promedio de calificación más bajo con 4,3 puntos y se presenta un comentario a destacar:

Tabla 8. Comentario sobre la encuesta virtual.

Descriptor	Comentarios u oportunidades de mejora
Las preguntas de la encuesta web son claras	En la encuesta considero que hay algunas preguntas que repiten lo que se quiere obtener, se podría en una misma pregunta evaluar la claridad y la efectividad de la misma.

Asimismo, se reciben los siguientes seis comentarios, se han identificado tres etapas de respuesta para ellos, los cuales en su mayoría hacen referencia al peso del documento PDF del informe de sostenibilidad 2018, debido a que existen dificultades al momento de visualizarlo, se demora en cargar y debido al peso se bloquea el computador.

Tabla 9. Oportunidades de mejora fase Desarrollo de contenidos.

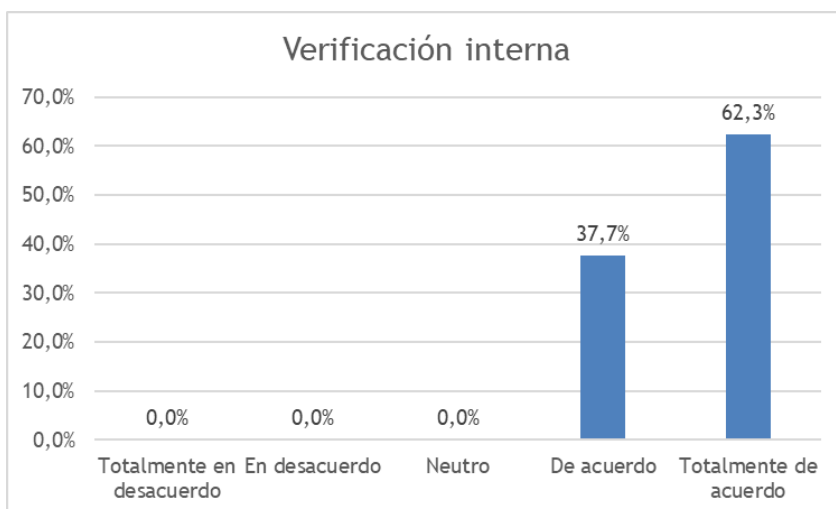
Aspecto	Oportunidades de mejora	Etapas de respuesta
Diseños página Web, PDF y resumen ejecutivo	Muy agradable pero muy pesado y extenso (mejorar peso)	Se ha dispuesto en el cronograma que se hagan algunos ajustes al informe de sostenibilidad, en el cual se contempla agilizar la visualización del documento PDF.
	El documento por el tamaño es muy extenso	
	Fallos al abrir el documento en la web	

	Tuve problemas al abrir el archivo, se me bloqueó el computador en varias oportunidades, tal vez un formato muy pesado.	
	Muy agradable a la vista	En atención a la campaña "Cero Papel", se dispone que el resumen ejecutivo se haga de manera digital para disminuir el impacto ambiental generado al imprimir gran cantidad de plegables.
Encuesta de evaluación del informe	Evitar imprimir "CERO PAPEL", utilizar siempre digital y motivar lectura digital.	
	En la encuesta considero que hay algunas preguntas que repiten lo que se quiere obtener, se podría en una misma pregunta evaluar la claridad y la efectividad de la misma.	La encuesta virtual fue diseñada de manera que las preguntas fueran cortas, sin embargo, el instrumento utilizado para implementarla no permitía crear las tablas que estaban diseñadas. No obstante, se considera una opción muy buena y se realizará la modificación pertinente para el informe 2019.

Verificación

Esta fase presenta un solo aspecto con una puntuación promedio de 4,6. Los resultados en esta fase indican que el 38% está de acuerdo y el 62% está totalmente de acuerdo que la verificación interna de la información realizada por los enlaces y/o delegados fue oportuna para generar confiabilidad de los contenidos a publicar y los ajustes identificados en la revisión fueron debidamente incorporados.

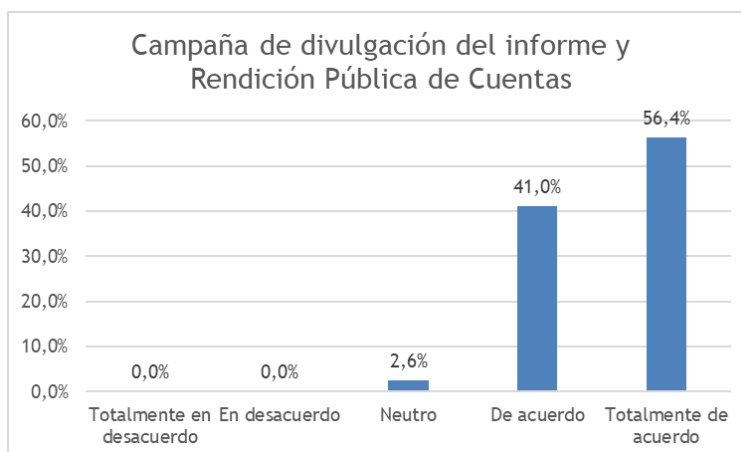
Figura 16. Resultados verificación interna.



Comunicación y Divulgación

Esta fase obtiene una calificación de 4,5 puntos. La red de colaboradores está 41% de acuerdo, 56% totalmente de acuerdo y 3% en posición neutral frente a la campaña de divulgación del informe y rendición pública de cuentas. De lo anterior se puede inferir que el 97% está de acuerdo con los mecanismos de divulgación (redes sociales, conversatorios) que han sido utilizados para promover el portal web y que la presentación de los principales resultados del Informe de Sostenibilidad por parte del Gerente cumple con sus expectativas.

Figura 17. Resultados campaña de divulgación del informe y rendición pública de cuentas

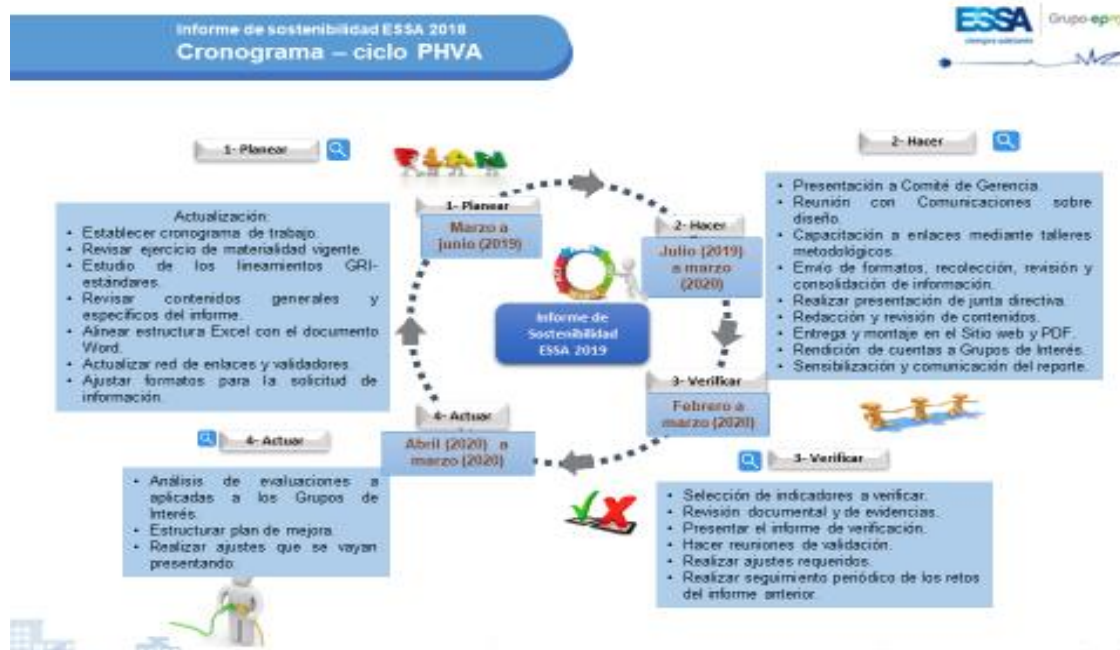


Los resultados de esta evaluación fueron analizados y junto a las oportunidades de mejora encontradas por Deloitte, CREO y una profesional que estaba acompañando el proceso, se propuso un plan de mejora para abordar todas las oportunidades identificadas. Ver Apéndice B. Plan de mejora.

8.7. Actualizar el cronograma de trabajo al período

La construcción del informe ha sido muy dinámica a través del tiempo, por esta razón, la ejecución del cronograma no ha coincidido con las actividades propuestas del procedimiento en su totalidad. Lo anterior se vio evidenciado durante la elaboración del informe anterior según lo manifestado por las profesionales que estuvieron a cargo, por esta razón, planear bien las actividades se convirtió en una prioridad, ya que la demora en las actividades de recolección y consolidación generaron un cuello de botella que desembocó en que para la fecha de publicación (21 de marzo de 2019) todavía no estuvieran terminados los contenidos en su diagramación y en línea, el equipo que se encargaba de la publicación del informe se vio en la obligación de publicarlo sin terminar los diseños de las tablas y gráficos, así que fue necesario continuar con los ajustes al documento hasta el mes de abril.

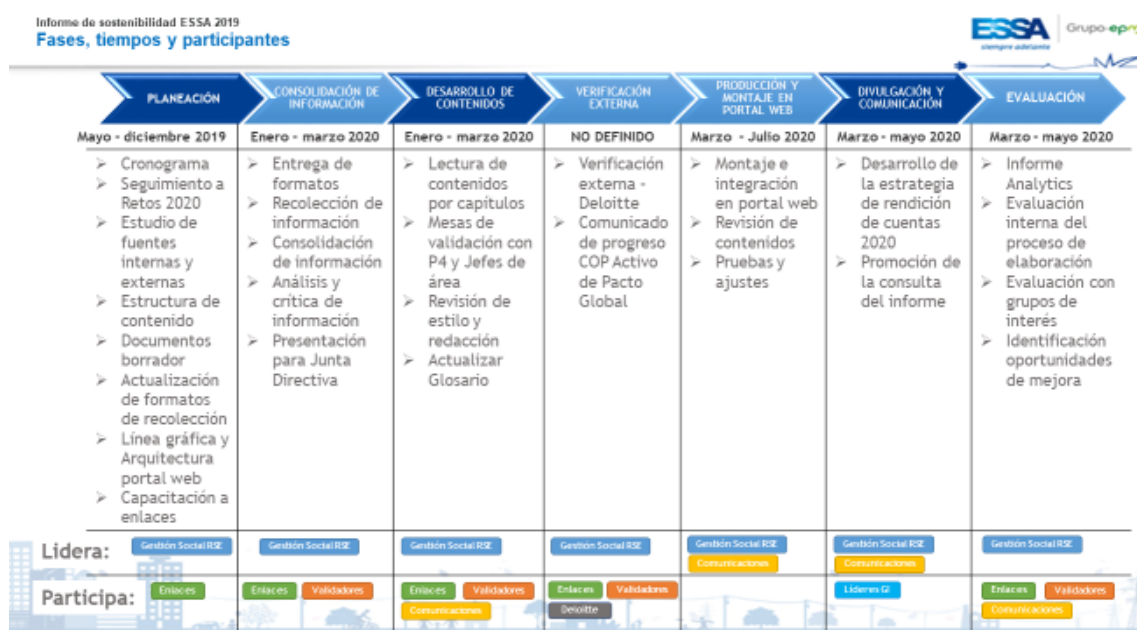
Figura 18. Actividades del cronograma 2019 según la planeación sin ajustar.



Fuente: Adaptado de ESSA.

Es por esta razón que en el mes de mayo se realizó la actualización del cronograma 2019. Inicialmente, se identificaron los puntos débiles de la planeación anterior, estableciendo mayor importancia a la línea cronológica de ejecución de las actividades que a las etapas propuestas en la metodología, esto debido a que la manera cómo estaban distribuidas las actividades producía confusión y era muy difícil su interpretación. Adicionalmente, se tuvo en cuenta la metodología implementada por EPM para la construcción de su informe de sostenibilidad, en la cual se han establecido fases que van más acordes al proceso que se realiza en ESSA, así mismo, analizando las actividades de EPM se identificó que existen actividades en común, esto facilitó la comprensión de la metodología y el ajuste de esta para adoptarla en ESSA.

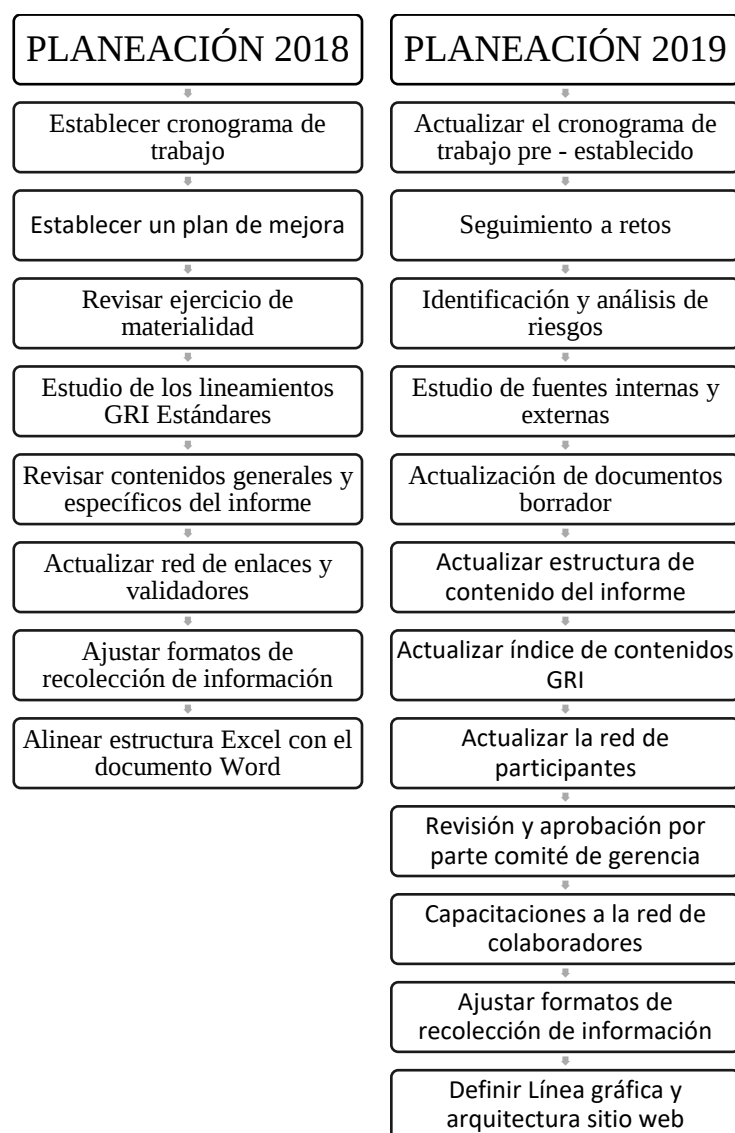
Tabla 10. Actividades propuestas para la elaboración del Informe de 2019.



De acuerdo con lo anterior, en el nuevo cronograma se propone una nueva forma de organizar las actividades del proceso, a partir de las necesidades evidenciadas por la supervisora técnica, ya que el informe anterior demostró algunas debilidades, de este modo, con esta planeación se busca fortalecer estos puntos débiles y ser capaz de anticipar dificultades futuras. Así mismo, se definieron los participantes y coordinadores para cada fase, de esta manera se oficializa la interacción de las personas que participan del proceso de elaboración del informe, identificando el responsable para cada una de las fases y actividades. Ver apéndice C. Cronograma 2019.

Adicionalmente, se añadieron nuevas actividades a la planeación, que se identificaron como cruciales para llevar a cabo las mejoras identificadas en el estudio de la metodología GRI, dejando como resultado una planeación con 14 actividades de la siguiente manera:

Figura 19. Actividades nuevas en el cronograma 2019.



Fuente: Elaboración propia.

8.8. Actualizar el ejercicio de materialidad:

La materialidad es el proceso que define los temas materiales o de gestión prioritarios para la sostenibilidad de la empresa y de la sociedad. ESSA cuenta con un estudio de Materialidad 2018-2020 direccionado como grupo EPM, dicho estudio se da con el acompañamiento de la firma consultora KPMG, en donde se muestra a la organización las principales preocupaciones de los grupos de interés.

Lo anterior modificó lo que fue la estructura del informe de sostenibilidad del 2017, favoreció en la comprensión con la identificación de “énfasis” permitiendo la revisión de los temas materiales e incluye la visión de los grupos de interés Clientes y usuarios, Comunidad, Proveedores y contratistas, mediante el diálogo, pasando de 12 temas materiales a 10.

Para el informe de 2018, 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, sin embargo, se encontró una oportunidad de mejora y se planteó una nueva propuesta para 2019. En la tabla 4 se muestra los cambios realizados en el estándar GRI correspondiente a la definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema, Indicador GRI 102-46.

Tabla 11. Ejercicio de materialidad.

Indicador GRI 102-46
Publicación 2017
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. 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. 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 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.

Propuesta para 2019

Los contenidos y la cobertura de cada capítulo 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, dicha materialidad es el proceso que define los temas materiales o de gestión prioritarios para lograr la sostenibilidad de las empresas y de la sociedad, las cuáles conducen hacia una nueva línea de liderazgo empresarial cuando se logra que los objetivos de negocio favorezcan el desarrollo humano sostenible.

El Grupo EPM ha establecido realizar la identificación y actualización de asuntos relevantes con sus grupos de interés de forma bienal, y anualmente hacer validación y seguimiento a su gestión, utilizando insumos internos y externos a la organización.

En el año 2017 el Grupo EPM a través de la consultoría con el contratista KPMG, realiza un ejercicio de materialidad con alcance a filiales de Grupo que da lugar a la actualización 2018-2020 del Pensamiento Estratégico, de esta manera, se inicia la identificación de énfasis, es decir, de los aspectos prioritarios que dan foco a la gestión específica del tema material, que atienden a las condiciones particulares de los territorios y las percepciones de los grupos de interés que habitan en ellos.

La identificación de énfasis permite la revisión de los temas materiales e incluye la visión de los grupos de interés Clientes y usuarios, Comunidad, Proveedores y contratistas, mediante el diálogo 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.

Para el contexto del trabajo de actualización, se parte del Direccionamiento Estratégico del Grupo EPM y se utiliza la información contenida en el Informes de Sostenibilidad ESSA y en la página Web. Así como también las orientaciones de las políticas como RSE, Ambiental y de Derechos Humanos, el Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés del Grupo EPM, los productos de su aplicación desde 2009 y el Modelo de Integración al Territorio MIT.

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

“Población sin servicio” pasa de ser un tema material a considerarse un énfasis del tema “Acceso y comprabilidad”: desde 2015 se entendía que población sin servicio hacía parte

de “Acceso y comprabilidad”, pero se consideró necesario que tuviera visibilidad para impulsar su gestión. En 2017 se concluyó que incorporar el tema en la MEGA, tener en marcha iniciativas en la organización, y el surgimiento de la categoría “énfasis de tema material” hacían pertinente considerar “población sin servicio” como tal.

Se ajusta el tema “Calidad del clima laboral” a “Clima organizacional” por mayor precisión en el nombre y economía de lenguaje.

Se ajusta el tema “Respeto y promoción de los derechos humanos” a “Derechos humanos” por economía de lenguaje.

Se ajusta el tema “Transparencia y apertura de la información” a “Transparencia” por economía de lenguaje.

Los temas “Cuidado del agua” y “Biodiversidad” conforman un nuevo tema “Agua y biodiversidad” por la interdependencia entre ambos.

Se ajusta el tema “Diversificación de energías renovables” a “Energías renovables no convencionales” por ser más amplio, acorde con lo manifestado por los grupos de interés y referirse a energías de fuentes no hídricas.

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 se definieron los cambios en la materialidad, producto del acercamiento con grupos de interés mediante espacios de diálogo, y la afinación de los énfasis identificados, EPM continuó con la definición de retos asociados a los temas materiales, estos se identifican para cada énfasis.

Estos retos son coherentes con lo incluido en los planes de negocio o planes de servicio corporativos, se articulan al proceso de planeación integrada y se exponen y monitorean en el Informe de Sostenibilidad, y acorde a la metodología GRI en el estándar 103 - enfoques de gestión, específicamente el 103-2 donde un requerimiento de información son los objetivos y metas asociados a los temas materiales.

Figura 20. Resumen del ejercicio de materialidad Grupo EPM



Fuente: Adaptado de la actualización del pensamiento estratégico 2018-2020

Por su parte, ESSA ya había adelantado la definición de estos retos para el informe de sostenibilidad 2018, por tal motivo, en el mes de mayo se realizó seguimiento a 91 retos ya establecidos. Esta actividad no hacía parte de la etapa de planeación sino de verificación, sin embargo, se consideró como una fuente importante para la planeación del informe, debido a que la información recopilada del seguimiento a retos alimenta los documentos borrador y pueden modificar la estructura del informe de sostenibilidad.

Los retos para 2019 fueron consolidados de los retos reportados para la materialidad a EPM, los retos que ESSA estableció como retos estratégicos desde la gerencia y los retos que los enlaces reportaron como adicionales. Ver apéndice D. Seguimiento a retos 2019.

Los resultados del seguimiento a los retos se presentan a continuación:

Tabla 12. Retos 2019 de los temas materiales de ESSA.

RETOS POR TEMA MATERIAL Y ÉNFASIS	RETOS 2019
Acceso y comprabilidad	10
Cobertura del servicio de energía	4
Comprabilidad	5
Población sin servicio	1
Agua y Biodiversidad	6
Áreas de importancia para el recurso hídrico y los servicios ambientales	4
Prevención de la contaminación	2
Calidad y seguridad del servicio eléctrico	27
Continuidad del servicio	26
Uso legal y seguro de los servicios.	1
Clima organizacional y calidad de vida	19
Adaptabilidad	3
Condiciones de empleo	4
Formación y desarrollo del talento humano	6
Seguridad y Salud en el trabajo	6
Contratación responsable para el desarrollo local	2
Criterios de contratación	2
Derechos humanos	7
Derechos Humanos en Seguridad Privada y Pública	3
Gestión predial	3
Trabajo decente en cadena suministro	1
Energías renovables	4
Oferta de energías renovables	4
Estrategia climática	6
Adaptación	2
Mitigación	4
Tarifas y precios	2
Educación y comunicación de las tarifas y precios	1
Educación y comunicación de los factores que afectan la tarifa	1
Transparencia	8
Apertura de información	8
Total general	91

Estos retos presentaron diferentes estados, 21 retos tuvieron modificaciones durante el primer cuatrimestre, 4 fueron eliminados por distintas razones y, por otra parte, la mayoría de retos que se mantuvieron sin cambios. De esta manera, se consolida la totalidad de los retos, dejando como evidencia que 44 retos están relacionados directamente a la materialidad de ESSA y 47 retos son usados como adicionales para complementar la información de la gestión presentada en los temas materiales.

Tabla 13. Tipo de retos 2019.

TIPO RETOS	RETOS 2019
IFS ESSA 2018	47
Materialidad	44
Total general	91

8.9. Actualizar la estructura de contenido en el documento Word y Excel del informe

8.9.1. Estudio de la metodología GRI y Benchmarking

En la planeación del informe de sostenibilidad 2018, se realizó un estudio de los lineamientos GRI, no obstante, se realizó únicamente a 10 indicadores, pero esto no garantiza de que el informe realmente cumpla con los requerimientos de la metodología. En el Apéndice E. Estudio de indicadores GRI quedó consignado todo el análisis de la metodología GRI aplicada a la materialidad de ESSA 2018-2020.

En cuanto a generalidades destacadas de la metodología Estándares GRI, se enlistan a continuación en la tabla 15.

Tabla 14. Generalidades de la metodología GRI Estándares.

Parámetro	GRI-Estándares
Nombre	Conjunto consolidado de estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad
Composición de la guía	La guía consta de: -Estándares universales 100 (101 Fundamentos, 102 Contenidos generales, 103 enfoques de gestión) -Estándares temáticos (200 temas económicos, 300 temas ambientales, 400 temas sociales)
Forma de los contenidos específicos	Contenidos modulares compuestos de: Requerimientos, recomendaciones y directrices
Declaración de conformidad	- Esencial - Exhaustiva
Principios para determinar el contenido del informe	-Participación de los grupos de interés -Contexto de sostenibilidad -Materialidad -Exhaustividad
Principios para determinar la calidad del informe	-Equilibrio -Comparabilidad -Precisión -Puntualidad -Claridad
Motivos de omisión	-No procede -Confidencialidad -Prohibiciones jurídicas -Información no disponible
Total contenidos generales	56 indicadores
Total contenidos desempeño económico	13 indicadores
Total contenidos desempeño ambiental	32 indicadores
Total contenidos desempeño social	40 indicadores

Inicialmente se tenía previsto que este estudio consistiera únicamente en la metodología GRI, sin embargo, evidenciando las oportunidades de mejora presentadas durante la verificación externa que tuvo el Informe de Sostenibilidad ESSA 2017, en el cual Deloitte &

Touché encontró aspectos a mejorar en 4 indicadores en la perspectiva de Gestión/ Medición de la información y a 6 indicadores en la perspectiva de Medición/ Comunicación de la información, se vio la oportunidad de estudiar no solamente la metodología GRI sino de realizar un estudio de Benchmarking con otras empresas del mismo sector que ESSA, para de esta manera identificar buenas prácticas en informes referentes a nivel nacional y adaptarlas para ESSA.

Para ello, se inició con la identificación de los indicadores a priorizar en el estudio, no obstante, al tener en cuenta que una verificación externa para el informe de sostenibilidad no tiene un alcance muy amplio y sólo verifica una muestra de indicadores, se tomó la decisión de realizar un estudio completo del total de indicadores de la materialidad de ESSA.

Tabla 15. Número y porcentaje de indicadores reportados por ESSA en 2018 según su tabla GRI.

Categoría del indicador	N° de indicadores	N° indicadores reportados en ESSA 2018	Porcentaje
General	56	56	100,00%
Económico	13	8	61,54%
Ambiental	32	16	50,00%
Social	40	23	57,50%
Total indicadores GRI	141	103	73,05%
Sector (Energía)	31	20	64,52%
Propios ESSA	17	17	100,00%
TOTAL	189	140	74,07%

Nota: Información adaptada de la tabla GRI informe de sostenibilidad 2018

Al interpretar la tabla 16, se evidencia que ESSA no reportar el 100% de indicadores de GRI, sino que reportó el 61,54% de los indicadores del desempeño económico, el 50% del desempeño ambiental y el 57,5% del desempeño social, dando como resultado que reporta

56 indicadores de contenidos generales, 47 de contenidos específicos y 20 de los indicadores de suplemento sectorial.

Es de aclarar que, ESSA pertenece al sector “Energy Utilities” de GRI, por esta razón reporta los indicadores de la guía “GRI G4 - Energy Utilities Sector Disclosures” proporcionada por GRI y que es de reporte obligatorio. Estos indicadores de suplemento sectorial del sector eléctrico no fueron transformados a Estándares, sin embargo, si presentaron una variación, de esta forma, de los 31 indicadores iniciales de la metodología, 11 pasaron a ser enfoques de gestión, es decir, que ahora hacen parte de la contextualización y cobertura de los temas materiales, son menos puntuales y más flexibles, pero en esencia conservan el mismo enfoque anterior.

Posterior a la identificación de los indicadores a analizar, se tomó la decisión de estudiar únicamente los 47 indicadores reportados en los contenidos específicos y los 20 indicadores del suplemento sectorial de la metodología GRI para un total de 67 indicadores a analizar, excluyendo a los contenidos generales ya que su alcance es muy corto, su comprensión es sencilla, de esta manera, su aplicación se hace con mucha facilidad, a comparación, los contenidos específicos tienen mayor complejidad y la interpretación de sus requerimientos se hace a veces incorrectamente, dando como resultado confusiones en el reporte de la información.

8.9.1.1. Identificación y selección de empresas

Seguido de identificar los indicadores a analizar, se procedió con la identificación y priorización de las empresas del mismo sector a nivel nacional cuyos informes de sostenibilidad fueran de referencia acordes a los requerimientos de Global Reporting

Initiative. Para ello se utilizó a GRI Database, una base datos con todos los informes de sostenibilidad publicados con la metodología GRI desde sus inicios y se actualiza continuamente, cada vez que una empresa publica su memoria de sostenibilidad, esta debe publicarla en la página web de GRI para que sea visible a organismos nacionales e internacionales, con el fin de generar comparabilidad y demostrar sus aportes al desarrollo humano sostenible. Los filtros de búsqueda se consolidaron en la tabla 17.

Tabla 16. Filtros utilizados en GRI Database para la identificación de empresas.

Filtro	Selección
Size	Large MNE & SME
Sector	Energy & Energy Utilities
Country	Colombia
Region	Latin America & the Caribbean
Report type	GRI-Standars & GRI G4
Report Year	No selection

Si bien ESSA pertenece al sector Energy Utilities, se identificó que la base de datos de GRI incluye algunas de las empresas de este sector en la categoría Energy, y viceversa. A partir de tal búsqueda se obtuvo un total de 36 empresas, sin embargo, se evidenció que la lista incluía empresas con otros productos y servicios de energía diferentes a ESSA, por tal motivo de esta lista se depuraron las empresas no afines, quedando las 16 empresas consignadas en la tabla 18. Asimismo, se puede ver que la lista no se encuentra 100% actualizada, esto se debe a que las empresas publican sus informes en sus páginas web y existe un data partner de GRI que es el encargado de recolectar los informes de sostenibilidad para su publicación, pero es tarea de las empresas reportantes anunciar a estos data partners que han realizado una nueva publicación.

Tabla 17. Empresas del sector de energía y utilidades de energía identificadas en GRI Database.

ORG Name	Size	Sector	Country	Reports
AES Chivor	SME	Energy	Colombia	2017 2016
Celsia	Large	Energy Utilities	Colombia	2018 2017 2016
Centrales eléctricas del Norte de Santander -CENS	Large	Energy Utilities	Colombia	2016 2015
Central Hidroeléctrica de Caldas - CHEC	MNE	Energy	Colombia	2017 2016 2015
Condensa - Emgesa	Large	Energy Utilities	Colombia	2017 2016 2015
Electricaribe	Large	Energy Utilities	Colombia	2016
Empresa de Energía de Bogotá -EEB	MNE	Energy Utilities	Colombia	2015
Empresa de energía de Pereira ESP	SME	Energy	Colombia	2017 2016
Empresa de energía del Quindío	Large	Energy Utilities	Colombia	2016 2015
Empresas Públicas de Medellín - EPM	MNE	Energy Utilities	Colombia	2017 2016 2015
EQUION ENERGIA LIMITED	SME	Energy	Colombia	2017 2016 2015
Electrificadora de Santander - ESSA	Large	Energy Utilities	Colombia	2018 2017 2016 2015
ISA InterColombia	Large	Energy Utilities	Colombia	2018 2017 2016 2015
Isagen	Large	Energy Utilities	Colombia	2018 2017 2016 2015
ISA Interconexión Eléctrica S.A. E.S.P.	MNE	Energy	Colombia	2017 2016 2015
XM	SME	Energy	Colombia	2018 2017 2016

Nota: Empresas identificadas en el GRI's Database. Adaptado de GRI's Database (2018)

De acuerdo a lo anterior, se escogieron 4 empresas para analizar, para suplir unas necesidades propias de ESSA, estas empresas fueron:

Tabla 18. Empresas escogidas para el estudio de benchmarking.

Nombre de la empresa	Tamaño	Sector	Oportunidades
Empresa de energía del Quindío	Large	Energy Utilities	Al ser empresa del Grupo EPM comparte los mismos temas materiales y las prácticas empresariales están homologadas, por tal razón, la gestión reportada en EDEQ debe reflejar una estrecha relación a ESSA, lo que facilitaría la comprensión.
Central Hidroeléctrica de Caldas - CHEC	MNE	Energy	Al interior del grupo EPM se le conoce a CHEC como una de las filiales con mejor apropiación de la metodología GRI, y también comparte los mismos temas materiales y las prácticas empresariales están homologadas.
Celsia	Large	Energy Utilities	Es una empresa del sector conocida como líder en energías renovables no convencionales para empresas, hogares y ciudades en Colombia, pertenece al grupo ARGOS, que al igual de grupo EPM tiene filiales en varios países de américa.
Centrales eléctricas del Norte de Santander - CENS	Large	Energy Utilities	La construcción del informe de CENS es infográfica, adoptar estas prácticas ayudaría a ESSA a agregar nuevos elementos gráficos para facilitar la comprensión de los temas presentados.

Tabla 19. Caracterización de las empresas escogidas

Parámetro	CELSIA 	CHEC 	CENS 	EDEQ 
Nombre	Celsia E.S.P	S.A	Central Hidroeléctrica del Caldas S.A E.S.P - CHEC	Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P - CENS
Sector	Energía Eléctrica		Energía Eléctrica	Energía Eléctrica
Objeto social	Empresa prestadora de servicios públicos.		Prestación del servicio público domiciliario de	Prestar el servicio público domiciliario de energía eléctrica y

	Sociedad anónima	energía eléctrica	aquellas actividades complementarias de transmisión, distribución y comercialización	
Actividades del negocio	Generación, transmisión, distribución, comercialización de energía	Generación, comercialización, transformación, interconexión y transmisión de energía	Generación, comercialización, transmisión y distribución de energía	La compra, venta y distribución de energía (eléctrica y otras fuentes). La construcción y explotación de centrales o plantas generadoras.
Grupo empresa	Grupo Argos	Grupo EPM	Grupo EPM	Grupo EPM
Países donde opera	Colombia, Panamá y Costa Rica	Colombia	Colombia	Colombia
Región específica de Colombia donde opera	Departamentos del Valle, Cauca y Tolima	Departamentos de Caldas y Risaralda (excluyendo Pereira)	Se encuentra en cinco (5) regiones: Cúcuta, Pamplona, Ocaña, Tibú y Aguachica	Ubicados en la zona centro occidental del país: departamento del Quindío.
Primer reporte	2012	2014	2014	2015
Nº reportes	7	6	5	4
Metodología	GRI – Estándares Marco de Reporte Integrado - IIRC	GRI - Estándares	GRI - Estándares	GRI - Estándares
Disponible en	https://www.celsia.com/Portals/0/Documentos/	http://www.sostenibilidadchec.com/Informe_	https://www.cens.com.co/Portals/0/I	https://www.edeq.coc.co/Inf

	Reporte_%20Integrado_%20Celsia_2018.pdf?v=2	de_sostenibilidad_2018.pdf	nformeSostenibilidad_2018_C.pdf	orIn-de-Sostenibilidad
Verificación externa	Si	No	No	No
Verificador	Deloitte & Touché	NA	NA	NA
Número de temas materiales	6	11	11	11
Declaración de conformidad	Esencial	Esencial	Esencial	Esencial

Nota: Caracterización de empresas seleccionadas para el benchmarking. Adaptado de los informes de sostenibilidad de las empresas analizadas

Tabla 20. Informes de sostenibilidad de las empresas escogidas.

INFORMES DE SOSTENIBILIDAD 2018



CELSIA



CHEC



CENS



EDEQ

Nota: Carátulas de los informes de empresas seleccionadas para el benchmarking. Adaptado de los informes de sostenibilidad de las empresas analizadas

Debido a que la base de datos de GRI no se encontraba actualizada, se tomaron los informes de sostenibilidad directamente del portal web de cada una de las empresas seleccionadas.

8.9.1.2. Estudio de los informes

Tras estudiar las generalidades de los informes seleccionados, las principales observaciones fueron:

- CHEC, CENS y EDEQ comparten los mismos temas materiales de ESSA por ser del mismo grupo empresarial, sin embargo, para estos el desempeño económico es tan relevante que existe un tema material llamado “Solidez financiera”, por ende, ellos poseen 11 temas materiales y ESSA sólo 10.
- El informe de CENS por su parte, tiene material infográfico a lo largo del documento, no existen muchos párrafos, los resultados de la gestión son presentados a partir de gráficos y tablas, lo que facilita su comprensión, sin embargo, de esa manera omiten información adicional que es requerida por los indicadores de la metodología GRI, responden a algunos requerimientos y evitan contextualizar al lector, lo cual limita ya que no permite ampliar los conocimientos o resolver algunas dudas que puedan surgir durante la lectura.
- El informe de EDEQ evidencia que aún está en construcción y transformación, se ven algunas oportunidades de mejora en cuanto a la presentación de los indicadores GRI, esto puede ser debido a una baja interpretación de la metodología y/o baja adaptación a los principios de elaboración de informes, adicionalmente,

los números de los contenidos GRI no se ubican cerca de la respuesta presentada, esto dificulta encontrar la información relacionada de los requerimientos de cada indicador, por ende, no es posible determinar un punto de comparación.

- El informe de CELSIA se compone de 7 macrocapítulos, de los cuales sólo uno engloba los temas materiales, “La energía que quieres” y “Nuestro actuar” mencionan datos generales de la compañía y del informe, adicionalmente están “Carta del presidente de la Junta Directiva”, “informe de gestión” y “Nuestro negocio” que presentan los resultados principales del año, y finalmente están los temas materiales donde se evidencian los resultados de los desempeños social, ambiental y económico, junto con algunos anexos.
- El informe de CHEC, particularmente, es sin duda un referente muy importante para ESSA, puesto que demuestra un alto nivel de apropiación y de interpretación de la metodología GRI, asocia todos los indicadores GRI a la materialidad, distribuyéndolos en los temas materiales, de esta manera, presentan toda la información de la gestión del año con el fin de establecer una fuente de consulta para las auditorías que reciben. Este informe sirvió de gran ayuda para plantear una propuesta para reportar algunos indicadores nuevos.
- CHEC presenta “informes complementarios”, los cuales son redactados por cada una de las dependencias de la compañía, por ejemplo: el “informe del generador”, que presenta un informe de la gestión del negocio de generación de energía de CHEC, estos informes también están compuestos por indicadores GRI, esto permite ampliar la información de cada indicador cumpliendo con el principio de exhaustividad de la metodología brindando una amplia cobertura de los temas.

- De los informes seleccionados, el único que contó con verificación externa fue CELSIA, no obstante, al investigar un poco del por qué las otras empresas no verificaron su informe, se encontró que las filiales (incluyendo a ESSA) tomaron la decisión debido a la contingencia obligada que ha generado el proyecto de Hidroituango, además de que para el Grupo EPM en la definición los pesos de los componentes del indicador de trayectoria social la verificación externa no cuenta con un puntaje significativo que justifique la inversión, por lo cual, estratégicamente se decidió no llevar a cabo la verificación del informe de sostenibilidad.
- De CELSIA se destaca que la información cuantitativa es presentada en tablas, y categorizada por cada uno de los requerimientos que pide la metodología GRI; la información es comparativa en los últimos tres y cuatro años; por tal motivo, fueron un gran referente para la adopción de prácticas específicas en cuanto al reporte de los indicadores, no sólo de los priorizados, sino que se identificaron oportunidades de reportar nuevos indicadores debido a que la información se presentaba de manera clara y respondía justo a los requerimientos de los indicadores, esto sirvió de ayuda para plantear la propuesta de algunos indicadores nuevos.
- Ninguna de las empresas actualizó los contenidos GRI de 403: Salud y seguridad de los trabajadores y 303: Agua y efluentes a sus versiones de 2018, esto puede ser por desconocimiento o porque la fecha que GRI estableció como límite para actualizar la información de los indicadores fue para el año 2021, por lo cual las empresas pudieron haber tomado una posición indiferente para este reporte.

8.9.1.3. Buenas prácticas identificadas

Tras el análisis se encontraron 56 oportunidades de mejora en los 67 indicadores analizados, lo cual indica que sólo 11 indicadores fueron considerados que cumplían al 100% los requerimientos de GRI y que no existía mejores prácticas para presentar la información, estas oportunidades de mejora encontradas hacen referencia a que se identificó una manera de ampliar la información reportada para cumplir con los aspectos puntuales de los requerimientos de cada indicador, o que existía una mejor forma de presentar la información.

Es importante aclarar que, durante la realización del estudio de la metodología GRI y benchmarking se vio la necesidad de ampliar el análisis de los indicadores priorizados hacia todos los indicadores de GRI tanto como de la metodología GRI Estándares como de los indicadores de la guía de suplemento sectorial, llegando a analizar un total de 116 indicadores, esto se dio debido a que las empresas filiales reportaban más indicadores, lo que permitió identificar que existían más indicadores relacionados con la materialidad de ESSA.

La metodología GRI en el capítulo 101: Fundamentos 2016 especifica los principios de elaboración de informes de sostenibilidad, aquí representa la Materialidad de la siguiente manera:

“Las organizaciones se enfrentan a numerosos temas sobre los que pueden presentar información. Los temas relevantes, que posiblemente deben incluirse en el informe, son aquellos que razonablemente puedan considerarse importantes a la hora de reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones o que influyan en las decisiones de los grupos de interés. En este contexto, “impacto” se refiere al efecto que una organización tiene sobre la economía, el medio ambiente

y/o la sociedad (positivo o negativo). Un tema puede ser relevante (y, por lo tanto, potencialmente material) en base a solo una de estas dimensiones.” (GRI, 2019)

De lo anterior, se puede entender que existen temas que son relevantes para los grupos de interés y que sirven para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales, por lo cual, debe considerarse la factibilidad de incluirlos en el informe de sostenibilidad. Teniendo en cuenta esto, se analizaron todos los contenidos GRI reportados en los informes de sostenibilidad escogidos, encontrándose así que existen nuevos temas que son relevantes para demostrar el impacto de ESSA y por tal motivo debe evaluarse la oportunidad de agregarlos al informe de sostenibilidad 2019, esto se ve planteado con nuevos indicadores a reportar.

A continuación, se presentan las oportunidades de mejora anteriormente mencionadas; las siguientes tablas muestran en la columna “Estado” si los indicadores fueron reportados o no, en la columna “Observación” se identifica si se presenta oportunidad de mejora y en la última columna está consignada la recomendación hecha a ESSA, las cuales quedaron plasmadas en los documentos borrador de cada uno de los temas materiales. De esta manera, se hizo el mismo análisis para todos los temas materiales de ESSA.

Tabla 21. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Acceso y Comprabilidad

ACCESO Y COMPRABILIDAD				
Indicador	Nombre del contenido	Estado	Observación	Oportunidad de mejora para ESSA
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Reportado	Modificar	Debido a que ESSA relaciona el indicador con las iniciativas gestionadas en Acceso y Comprabilidad, se recomienda agregar una descripción del impacto indirecto (beneficios para los GI) en la iniciativa FENS como lo hace por

				ejemplo en Habilitación Viviendas.
EU26	Porcentaje de población sin servicio en áreas de servicio o distribución con licencia	Reportado	Modificar	Aunque es posible deducir la población sin servicio de los porcentajes de cobertura del servicio, se puede adicionar la cantidad estimada de la población sin servicio en la región donde ESSA tiene presencia.
EU27	Número de desconexiones residenciales por no pago, desglosado por duración de la desconexión y por el régimen regulatorio	Reportado	Ok	Ninguna
EU23	G4-DMA: ACCESO Programas, incluidos aquellos en asociación con el gobierno, para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y los servicios de atención al cliente.	Reportado	Ok	Ninguna

Tabla 22. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Calidad y Seguridad del servicio eléctrico

CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO				
Indicador	Nombre del contenido	Estado	Observación	Oportunidad de mejora para ESSA
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No reportado	Agregar	Se recomienda que se reporte una descripción corta en el capítulo de Calidad del servicio y validar la ubicación información.
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	No reportado	Agregar	Se recomienda agregar una descripción de cómo se garantiza la salud y seguridad de los clientes mediante especificaciones técnicas de las operaciones de ESSA según RETIE teniendo como referencia a CHEC.
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Reportado	Modificar	Se recomienda unificar con indicador 419-1, adicionalmente, comparar con la tabla de CHEC y determinar aspectos adicionales que se deberían agregar.
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	No reportado	Agregar	Se recomienda describir cómo están incluyendo información en la factura teniendo en cuenta la tabla de CHEC.

417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No reportado	Agregar	Se recomienda identificar si existieron incumplimientos en 2019 y describir a qué se deben en un párrafo breve. De lo contrario, agregar una declaración breve como CHEC junto al indicador 417-1. Agregar a Calidad/comercialización.
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No reportado	Agregar	Se recomienda identificar si existieron incumplimientos en 2019 y describir a qué se deben en un párrafo breve. De lo contrario, agregar una declaración breve como CHEC junto al indicador 417-1 y 417-2.
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Reportado	Linkear a transparencia	Se podría ampliar la redacción teniendo en cuenta a CHEC. Se mueve la información del índice de contenido al tema material Calidad y seguridad linkeado a Transparencia.
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Reportado	Modificar	Se recomienda agregar contexto de cómo se dieron las multas y evaluar la factibilidad de reportar las sanciones no monetarias para responder directamente el alcance del indicador.
EU1	Capacidad instalada, desglosada por fuente de energía	Reportado	Modificar	De acuerdo a las características de la información reportada, se recomienda evaluar la

	primaria y por régimen regulatorio				posibilidad de unir las tablas de EU1 y EU2 para reportar los dos indicadores en un solo tema
EU2	La salida de energía de la red desglosada por la fuente de energía primaria y por el régimen regulatorio	Reportado	Modificar		De acuerdo a las características de la información reportada, se recomienda evaluar la posibilidad de unir las tablas de EU1 y EU2 para reportar los dos indicadores en un solo tema
EU3	Número de cuentas de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales	Reportado	Modificar		Modificar la tabla para facilitar entendimiento, teniendo como referencia a CHEC.
EU4	Longitud de líneas de transmisión y distribución subterráneas y subterráneas por régimen regulatorio	Reportado	Modificar		Se recomienda ajustar la tabla para generar mejor entendimiento en los Kms de red, transformadores y subestaciones teniendo como referencia a CHEC.
EU6	Disponibilidad y confiabilidad	Reportado	Modificar		Se recomienda agregar una declaración de cómo los proyectos de expansión, reposición y mantenimiento mejora la capacidad de satisfacer la demanda a largo plazo, información que se encuentra en el PLAN EMPRESARIAL, se debe linkear el PE, agregar foto

				del plegable. http://www.essa.com.co/site/Portals/0/Documentos/Plan%20Empresarial%20ESSA%202019-2022.pdf en un botón.
EU10	Capacidad de la demanda de electricidad planeada y proyectada a largo plazo, desglosado por fuente de energía y régimen regulatorio	Reportado	Ok	Ninguna
EU12	Pérdidas de transmisión y distribución como porcentaje de la energía total	Reportado	Modificar	Se recomienda ajustar la tabla y evaluar la posibilidad de desglosar el porcentaje de pérdidas, entre técnicas y no técnicas. De lo contrario agregar una descripción del porcentaje de pérdidas no técnicas, incluyendo los supuestos de cómo se estima este porcentaje.
EU19	Participación de los grupos de interés en los procesos de toma de decisiones de la empresa, relacionadas con la planificación energética y el desarrollo de infraestructura	No reportado	Agregar	Este se encuentra en el informe complementario de productos y servicios de CHEC, página 135: http://www.sostenibilidadchec.com/complementarios/Informe_productos_y_servicios.pdf Se recomienda hablar con esta filial para encontrar el enfoque de reporte

EU24	Provisión de información	Reportado	Modificar	Se recomienda agregar botón para linkear al PAAC 2020 componente 4, para ampliar información del tema material calidad y seguridad/comercialización. Tener como referencia CHEC.
EU25	Número de lesiones y fatalidades con participación de los activos de la compañía pública que incluyen juicios legales, acuerdos y casos pendientes legales de enfermedades	Reportado	Modificar	Se recomienda revisar si es factible reportar el numeral 2, que hace referencia a los casos legales relacionados con accidentes o muertes que incluyan activos de ESSA.
EU28	Frecuencia de interrupción de la potencia	Reportado	Modificar	Se recomienda evaluar la posibilidad de reportar un gráfico comparativo de SAIFI ejecutado, planeado mensual para mostrar la evolución del indicador durante el año como CENS.
EU29	Promedio de duración de cortes de energía	Reportado	Modificar	Se recomienda evaluar la posibilidad de reportar un gráfico comparativo de SAIDI ejecutado, planeado mensual para mostrar la evolución del indicador durante el año como CENS.

EU30	Factor medio de disponibilidad de las plantas por fuente de energía y por régimen regulatorio	Reportado	Modificar	Se recomienda unificar la tabla del porcentaje de disponibilidad y la tabla de las horas indisponibles de plantas de generación teniendo en cuenta la tabla de CHEC.
-------------	---	-----------	-----------	--

Tabla 23. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Clima organizacional y Calidad de vida

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE VIDA					
Indicador	Nombre del Estado	Observación	Oportunidad de mejora para ESSA		
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Reportado	Modificar	Buscando la información correspondiente, se puede evaluar la posibilidad de incluir si ESSA participa en los planes de retiro de sus trabajadores, como un porcentaje de la participación en programas obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales o programas con un impacto financiero.	
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Reportado	Modificar	Se recomienda hacer reporte en número de veces SMMLV en lugar del valor monetario, pues no es comparable. Agregar la misma tabla relacionada con empleados, en contratistas (trabajadores) en el tema material de contratación responsable.	

202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	No reportado	Agregar	Se recomienda agregar una descripción de la cantidad de cargos ejecutivos que pertenecen a personas de la región como CHEC.
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Reportado	Ok	Ninguna
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Reportado	Modificar	Se recomienda tener en cuenta la tabla de CHEC ya que presenta la información de mejor manera.
401-3	Permiso parental	Reportado	Modificar	Se recomienda tener en cuenta la tabla de CHEC ya que presenta la información de mejor manera.
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	No reportado	Agregar	Se recomienda agregar una pequeña descripción teniendo en cuenta a CHEC, donde se especifique cómo se dan los avisos sobre cambios operacionales en ESSA.
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Reportado	Actualizar a versión actual	Debido a que el alcance del indicador cambió con la actualización, se recomienda redactar un nuevo título referente al sistema de SST implementado.

403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Reportado	Actualizar a versión actual	Debido a que el alcance del indicador cambió, se recomienda redactar una nueva declaración que describa como se realiza la identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes en ESSA
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Reportado	Actualizar a versión actual	Se recomienda que para complementar la información se agregue una declaración de cómo ESSA garantiza la calidad de los procesos de identificación y eliminación de peligros y minimización de riesgos.
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	No reportado	Agregar	Se reporta la participación de los trabajadores en el COPASST, es el 403-1 de la versión 2016. Se recomienda agregar una descripción de cómo se realiza la aplicación y evaluación del sistema de gestión de SST y/ de los procesos de comunicación de información sobre SST.
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	No reportado	Agregar	Se reporta un tema de socializaciones realizadas por el COPASST a empleados y contratistas que responde al alcance del indicador, se recomienda cambiar el nombre del

				título para dar mayor entendimiento.
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	No reportado	Agregar	Se recomienda evaluar la posibilidad de reportar este indicador en el enfoque de gestión, mediante una declaración breve de cómo ESSA facilita el acceso de los trabajadores a servicios médicos no relacionados con el trabajo.
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	No reportado	Agregar	Se recomienda desarrollar una nueva tabla que resuma la información a reportar sobre el sistema de gestión SST
403-9	Lesiones por accidente laboral	No reportado	Agregar	El 403-2 versión 2016 contempla los tipos de accidentes laborales y parte de la información a reportar en este indicador, se recomienda ajustar la información con relación a la nueva actualización 2018.
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	No reportado	Agregar	El 403-2 versión 2016 contempla los tipos de accidentes laborales y parte de la información a reportar en este indicador, se recomienda ajustar la información con relación a la nueva actualización 2018 y juntar con 403-9 en una sola tabla que resuma la información.

404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Reportado	Modificar	Se recomienda mejorar la tabla con aspectos gráficos y la fórmula del cálculo del promedio, así como CHEC.
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Reportado	Modificar	Se debe agrupar la información en tabla (Descripción y alcance) y agregar la información de planes de formación en pensionados.
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Reportado	Modificar	Se recomienda evaluar si es posible incluir el porcentaje de empleados evaluados en gestión del desempeño, desglosando el porcentaje de los que no cumplieron, los que cumplieron y los que excedieron. Adicionalmente, tener como referencia la tabla de CELSIA.
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Reportado	Modificar	Se recomienda sintetizar información realizando un nuevo diseño a la tabla.
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Reportado	Ok	Ninguna
EU15	Porcentaje de trabajadores elegibles para retirarse en los próximos 5 y 10 años desglosados por categoría de	Reportado	Modificar	Adicionalmente al número de trabajadores próximos a jubilarse, se debería reportar el porcentaje.

	empleo y por región				
EU21	Planificación y respuesta ante desastres / emergencias	Reportado	Modificar	Se recomienda resumir la información reportada y evaluar la pertinencia de agregar nuevos aspectos del indicador.	Planes de contingencia para la restauración del servicio de energía.
EU14	Programas y procesos para asegurar la disponibilidad de una fuerza laboral calificada	No reportado	Agregar	Se recomienda agregar una declaración de cómo los programas de formación y desarrollo realizados por ESSA durante el año contribuyen a tener una fuerza laboral calificada, además de los procesos para identificar las habilidades necesarias de los trabajadores. Agregar respuesta a los aspectos puntuales del indicador, reportando la información junto a los indicadores asociados.	
EU16	Políticas y requisitos relativos a la salud y seguridad de los empleados y empleados de contratistas y subcontratistas	Reportado	Modificar	Se recomienda agregar una declaración de los procesos para identificar las necesidades de capacitación en SST a los trabajadores y cómo se monitorean.	Este indicador se debería desarrollar en el enfoque de gestión del subtítulo de seguridad y salud en

					el trabajo del tema material Clima organizacional y Calidad de vida. Este año hay un reto de % de implementación del SG SST que daría respuesta a este indicador.
--	--	--	--	--	---

Tabla 24. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Contratación responsable

CONTRATACIÓN RESPONSABLE PARA EL DESARROLLO REGIONAL					
Indicador	Nombre del Estado	Observación	Oportunidad de mejora para ESSA		
202-1	Ratio del Reportado	Agregar	Se recomienda hacer reporte en número de veces SMMLV en lugar del valor monetario, pues no es comparable.		
	de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		Agregar la misma tabla relacionada con empleados, en contratistas (trabajadores) en el tema material de contratación responsable.		
204-1	Proporción de Reportado	Ok	Ninguna		
	gasto en proveedores locales				
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	No reportado	Agregar		
			Se recomienda evaluar la información de evaluación de proveedores, si se usa criterios ambientales y desarrollar un nuevo subtítulo si conviene en el Tema material Contratación responsable. Tener en cuenta la tabla de CHEC.		

308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No reportado	Agregar	Se recomienda evaluar la información de evaluación de proveedores, si se usa criterios ambientales y desarrollarlo en el subtítulo de evaluación de proveedores junto con evaluación con criterios sociales y el indicador 308-1, agregando una descripción como CELSIA.
403-9	Lesiones por accidente laboral	No reportado	Agregar	El 403-2 versión 2016 contempla los tipos de accidentes laborales y parte de la información a reportar en este indicador, se recomienda ajustar la información con relación a la nueva actualización 2018.
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	No reportado	Agregar	Entendido como trabajadores por parte de relación comercial, podría aplicar los contratos de servicios de aseo y vigilancia, y si tal, se recomienda agregar una breve descripción del enfoque de ESSA con respecto a la prevención y mitigación de los impactos negativos relacionados con SST de tales trabajadores
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	No reportado	Agregar	Al igual que con criterios ambientales, se recomienda desarrollar un solo tema que exponga el proceso de evaluación que se realiza a los proveedores teniendo como referencia a CHEC.

414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No reportado	Agregar	Al igual que con criterios ambientales, se recomienda desarrollar un solo tema que exponga la evaluación que se realiza a los proveedores teniendo
EU16	Políticas y requisitos relativos a la salud y seguridad de los empleados y empleados de contratistas y subcontratistas	Reportado	Modificar	Se recomienda agregar una declaración de los procesos para identificar las necesidades de capacitación en SST a los trabajadores y cómo se monitorean. Este año hay un reto de % de implementación del SG SST que daría respuesta a este indicador.
EU18	Porcentaje de empleados de contratistas y subcontratistas que tengan capacitación relevante en la salud y seguridad individual	No reportado	Agregar	Se recomienda evaluar la factibilidad de reportar este indicador y agregar las capacitaciones que se dan a los contratistas, desglosando por categorías.

Tabla 25. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Derechos Humanos

DERECHOS HUMANOS					
Indicador	Nombre del contenido	del Estado		Observación	Oportunidad de mejora para ESSA

406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No reportado	Agregar	Se recomienda realizar una declaración relacionada a los casos de discriminación teniendo en cuenta a CHEC. Evaluar la factibilidad de reportar los aspectos pendientes del indicador.
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No reportado	Agregar	Se recomienda agregar una descripción en DDHH en contratistas, así como lo realiza CHEC
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No reportado	Agregar	Se recomienda agregar una descripción en DDHH en contratistas, así como lo realiza CHEC.
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Reportado	Ok	Ninguna
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Reportado	Ok	Ninguna
411-1	Casos de violaciones de los derechos de	Reportado	Modificar	Se recomienda revisar si han ocurrido casos de violación de derechos de comunidades étnicas y

	los pueblos indígenas			evaluar la factibilidad de reportarlo. Hacer reunión con Liliana Corredor para obtener información de la gestión con comunidades étnicas, teniendo como referencia a CHEC. Agregar al documento borrador, sacar del índice de contenido. Se propone tabla para reportar información según requerimientos GRI.
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Reportado	Modificar	Se recomienda mejorar la redacción: especificar en la gestión de cada riesgo en qué área, negocio o proceso fue realizada. Se recomienda dar más claridad a las respuestas teniendo como referencia a CHEC.
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Reportado	Modificar	Se recomienda agregar un título de CAPACITACIÓN EN DDHH y recopilar información del total de horas dedicadas a la formación de los trabajadores en temas de DDHH en una tabla como CELSIA.
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos	Reportado	Modificar	Se recomienda que al título de DDHH en seguridad se agregue la descripción sobre acuerdos de inversión significativa (definición,

	humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos			monto) y reportar cómo se manejan los temas de DDHH teniendo como referencia a CHEC. Respecto a la definición de “acuerdos de inversión significativos”; estos pueden determinarse en función del nivel de aprobación que se necesita dentro la organización para la inversión.
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Reportado	Modificar	Se recomienda revisar la información disponible de proyectos como CHEC y la tabla de CELSIA.
EU22	Número de personas desplazadas físicas o económicamente y compensación, desglosado por tipo de proyecto	Reportado	Modificar (Actualizar a 2019)	Esta respuesta al indicador corresponde al año 2017, se recomienda actualizar la información teniendo en cuenta la respuesta de CHEC (si no se presentaron desplazamientos) y ESSA (si existieron desplazamientos)

Tabla 26. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Tarifas y precios

TARIFAS Y PRECIOS				
Indicador	Nombre del contenido	ESSA	Observación	Oportunidad de mejora para ESSA
EU7	Gestión de la demanda	Reportado	Modificar	Se recomienda agregar al enfoque de gestión una declaración de cómo la iniciativa Cercanía contribuye con la gestión de la demanda.

Tabla 27. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Transparencia

TRANSPARENCIA				
Indicador	Nombre del contenido	ESSA	Observación	Oportunidad de mejora para ESSA
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Reportado	Modificar	Se recomienda presentar la matriz de los riesgos identificados en corrupción de los procesos de ESSA, teniendo en cuenta como referencia a CHEC y agregar una aclaración sobre la evaluación de estos como CENS, CELSIA.
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Reportado	Modificar	Se recomienda agregar una descripción que tenga en cuenta los dos focos: Comunicación y Formación, teniendo como referencia a CELSIA.

205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No reportado	Agregar	En el reporte de incidentes recibido de línea contacto transparente se contempla el ítem Corrupción Operativa, se recomienda incluir los aspectos puntuales del indicador.
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Reportado	OK	Ninguna
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Reportado	Modificar	Calidad y seguridad del servicio eléctrico
EU7	Gestión de la demanda	Reportado	Modificar	Se recomienda agregar al enfoque de gestión una declaración de cómo la iniciativa Cercanía contribuye con la gestión de la demanda.

Tabla 28. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Agua y Biodiversidad

AGUA Y BIODIVERSIDAD				
Indicador	Nombre del Estado	Observación	Oportunidad de mejora para ESSA	
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Reportado	Actualizar versión actual	Hacer reunión con ambiental para definir qué se puede reportar.

303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	No reportado	Agregar	Se recomienda evaluar la posibilidad de reportar este indicador mediante una descripción de cómo se definieron los criterios mínimos del vertido y el destino, discriminando por tipo de destino.
303-3	Extracción de agua	Reportado	Actualizar versión actual	Debido a que el indicador cambió la información a reportar, se recomienda agregar información de las fuentes de extracción de agua.
303-4	Vertido de agua	No reportado	Agregar	Se recomienda evaluar la posibilidad de reportar este indicador mediante una descripción de cómo se realiza el vertido y el destino, discriminando por tipo de destino.
303-5	Consumo de agua	No reportado	Agregar	Antiguamente se reportaba como 303-1, se recomienda reportar ya que el subcapítulo consumo de agua contempla a cabalidad el indicador.
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Reportado	Modificar	Se recomienda revisar la redacción y resumir la información en tablas como CELSIA.

304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Reportado	Modificar	Se recomienda revisar la redacción y resumir la información en tablas para dar mejor respuesta al indicador.
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Reportado	Modificar	Se recomienda revisar la redacción y la información en tablas para dar mejor respuesta al indicador. Se podría resumir la información en tablas como Celsia y en párrafos más cortos como CHEC o CENS. Evaluar factibilidad de unificar con EU13
304-4	Especies que aparecen en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Reportado	Modificar	Se recomienda evaluar la posibilidad de resumir los nombres de las especies identificadas y reportar únicamente la cantidad discriminando el nivel de peligro de extinción teniendo como referencia a CELSIA.
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino Contemplado en la actualización gri 303 (2018)	No reportado	Agregar	Se recomienda responder el indicador teniendo como referencia el GRI 303 (2018) asociado y a CHEC y CELSIA.

306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías Contemplado en la actualización gri 303 (2018)	No reportado	Agregar	Se recomienda reportar con el GRI 303 asociado y tener en cuenta a CHEC.
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Reportado	ESSA lo reporta en el Desempeño Ambiental, OK	Ninguna
EU13	Biodiversidad de hábitats de compensación comparada con la biodiversidad de las áreas afectadas	No reportado	Agregar	Se recomienda combinar junto con el indicador 304-3 para complementar la información de los hábitats protegidos por ESSA.

Tabla 29. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Energías renovables

ENERGÍAS RENOVABLES					
Indicador	Nombre del contenido	del Estado	Reportado	Observación	Oportunidad de mejora para ESSA
EU8	Investigación y Desarrollo	y	Reportado	Modificar	Se recomienda incluir tabla resumen desglosando las categorías del indicador en Energías renovables. Se recomienda agregar una declaración de cómo las iniciativas están relacionadas con el EU5 e indicadores de ACCESO. Se recomienda revisar si existen nuevas iniciativas asociadas a I + D que se puedan incluir al capítulo.

EU9	Desmantelamiento de plantas	No reportado	No (Revisar índice de contenido CHEC)	Aplica de	No aplica
------------	-----------------------------	--------------	---------------------------------------	-----------	-----------

Tabla 30. Oportunidades de mejora identificadas en el tema material Estrategia climática

Estrategia climática					
Indicador	Nombre del contenido	Estado	Observación	Oportunidad de mejora para ESSA	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	No reportado	Agregar	Se podría agregar una descripción de cómo ESSA gestiona la afectación del cambio climático como CHEC y EPM (Gestión de la estrategia climática).	
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	No reportado	Agregar	Se propone presentar como CHEC, desglosar por renovables y no renovables los materiales que se utilizan en la prestación del servicio.	
301-2	Insumos reciclados	Reportado	Modificar	Se recomienda revisar la gestión que ESSA realiza con aceites dieléctricos y evaluar la posibilidad de reportarla en este indicador.	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	No reportado	Agregar	Se recomienda revisar en ESSA si se está realizando la misma gestión con los carros de cable o si la gestión de PCBs está mejor alineada a este indicador.	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Reportado	Ok	Ninguna	

302-2	Consumo energético fuera de la organización	No reportado	Agregar	Se recomienda agregar una respuesta teniendo como referencia a CHEC, validar con el equipo de gestión ambiental.
302-3	Intensidad energética	Reportado	Modificar	Se recomienda agregar una descripción que especifique que la tabla no contempla el consumo energético fuera de la organización.
302-4	Reducción del consumo energético	Reportado	Modificar	Se recomienda revisar la respuesta ya que no está acorde al alcance del indicador. Se recomienda agregar este indicador a la gestión del 302-1.
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	No reportado	Agregar	Podría agregarse descripción de por qué no se reporta este indicador teniendo en cuenta la respuesta de CHEC.
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Reportado	Modificar (Revisar índice de contenido CHEC)	Se recomienda resumir la información y responder teniendo como referencia a CELSIA y CENS
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Reportado	Modificar	Se recomienda resumir la información y responder teniendo como referencia a CELSIA y CENS
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	No reportado	Agregar (Revisar índice de contenido CHEC)	Se recomienda revisar si ESSA presenta emisiones alcance 3 y evaluar la posibilidad de agregar la información según CHEC y CENS

305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Reportado	Modificar	Se recomienda ajustar la tabla teniendo en cuenta a CELSIA.
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Reportado	Modificar (Revisar índice de contenido CHEC)	Se recomienda revisar la tabla de CHEC, para evidenciar la reducción de las emisiones.
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Reportado	Modificar	Se recomienda ajustar la información teniendo como referencia a CHEC.
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	No reportado	Agregar (Revisar índice de contenido CHEC)	Se recomienda presentar la información en tablas como CELSIA o CHEC.
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Reportado	Modificar	Se recomienda revisar la clasificación de CHEC o CELSIA para ajustar la información de ESSA.
306-3	Derrames significativos	No reportado	Agregar	Se recomienda dar respuesta teniendo como referencia la tabla de CHEC.
306-4	Transporte de residuos peligrosos	No reportado	Agregar	Se recomienda dar respuesta teniendo como referencia la tabla de CHEC.
EU5	Asignación de admisiones de emisiones de CO2e o equivalente, desglosadas por marco de carbono	No reportado	Agregar (Revisar índice de contenido CHEC)	Se recomienda reportar con el GRI 303 asociado y tener en cuenta a CHEC.

Todo lo anterior se ve consolidado en la tabla 31, la cual muestra los nuevos indicadores que se plantean agregar al informe de sostenibilidad luego de este estudio.

Tabla 31. Indicadores a agregar en 2019

Contenidos	Número de indicadores	Indicadores reportados en 2018	Número de indicadores a reportar en 2019
Contenidos generales	56	56	56
Estándares Económicos	13	8	13
Estándares Ambientales	32	16	32
Estándares Sociales	40	23	39
Total Indicadores GRI	141	103	140
Sectoriales (Energía)	31	20	28
Indicadores Propios ESSA	17	17	16
TOTAL	189	140	184

8.9.1.4. Estudio de las actualizaciones de los contenidos GRI 303: Agua y Efluentes y GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo

La sostenibilidad es un factor dinámico, que varía de acuerdo a las necesidades que continuamente se están identificando a nivel global, dichas necesidades perfeccionan la definición de lo que esperamos que sea el desarrollo humano sostenible. Muchos años atrás, se pensaba que la responsabilidad social empresarial consistía en realizar intervenciones en las comunidades a través de donaciones que contribuían a mejorar su calidad de vida, pero no se mantenía en el tiempo, no obstante, en estos días se considera a la RSE como las estrategias empresariales que contribuyen a mejorar las condiciones de los grupos de interés de una manera permanente o que sea sostenible en el tiempo, y esto representa una preocupación constante de la sociedad, al exigir la responsabilidad de las organizaciones para que sean consientes de sus impactos en los ámbitos social, ambiental y económico. Por tal

motivo, en el contexto de los Estándares GRI, la dimensión social de la sostenibilidad guarda relación con los impactos de una organización en los sistemas sociales en los que opera. El GRI 403 aborda el tema de la salud y la seguridad en el trabajo, el cual fue actualizado en el 2018 y refiere que las condiciones laborales saludables y seguras están reconocidas como un derecho humano y el establecimiento de condiciones laborales saludables y seguras es una de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) adoptó como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. (Global Reporting Initiative - GRI)

Tabla 32. Actualización contenidos GRI 303 y 403

2016	2018	Cambios en los indicadores
GRI 403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	GRI 403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	403-1 y 403-4 versión (2016) ahora se unen en 403-4 (2018): Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo
GRI 403-4: Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos		Cambia la información a reportar, pasa de pedir la <i>representación de los trabajadores en comités formales</i> trabajador-empresa de salud y seguridad, además si los acuerdos formales (locales o globales) con sindicatos abarcan la salud y la seguridad, a pedir una descripción de los <i>procesos de participación y consulta de los trabajadores en el desarrollo, aplicación y evaluación del sistema de gestión SST</i> y una descripción de las responsabilidades del COPASST, la frecuencia de sus reuniones, la autoridad de toma de decisiones y si existe representación de los trabajadores en este comité.

GRI 403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	GRI 403-9: Lesiones por accidente laboral	403-2 versión (2016) ahora se expande en 2 indicadores (2018) 403-9: Lesiones por accidente laboral y 403-10: Dolencias y enfermedades laborales	Cambia la información a reportar, pasa de la descripción de los tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades laborales a toda una declaración de cómo la empresa realiza la identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.
	GRI 403-10: Dolencias y enfermedades laborales		
GRI 403-3: Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	N/A	403-3: Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad (2016)	Desaparece

En la actualización de 2018, los contenidos del GRI 403 pasan de ser 4 a 10, aumentando en 6 indicadores, en su mayoría enfoques de gestión. Uno de los cambios más representativos de la anterior metodología GRI – G4 a Estándares GRI fue la desaparición de los indicadores DMA – Disclosures on Management Approach (indicadores de enfoques de gestión), los cuales fueron contemplados en la sección de los GRI 103: enfoques de gestión como un contexto para los temas materiales, sin embargo, en esta actualización llegan los enfoques de gestión.

Figura 21. Índice de contenidos GRI 403 2018

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo

Alcance del término “trabajadores” en este Estándar

1. Contenidos sobre el Enfoque de gestión

- Contenido 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
- Contenido 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes
- Contenido 403-3 Servicios de salud en el trabajo
- Contenido 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo
- Contenido 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo
- Contenido 403-6 Fomento de la salud de los trabajadores
- Contenido 403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales

2. Contenidos temáticos

- Contenido 403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo
- Contenido 403-9 Lesiones por accidente laboral
- Contenido 403-10 Dolencias y enfermedades laborales

Nota: Índice contenidos GRI 403. Adaptado de la guía de Estándares GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018.

De esta manera, se determinó relevante agregar un nuevo énfasis en los temas materiales “Clima organizacional y calidad de vida” y “Contratación responsable para el desarrollo regional” denominado Salud y seguridad en el trabajo, con el fin de ubicar todos los indicadores de los contenidos GRI 403, y organizar los enfoques de gestión desarrollando nuevos temas.

Igualmente, en la dimensión ambiental se contempla la relación con los impactos de las organizaciones en los sistemas naturales vivos e inertes, incluidos la tierra, el aire, el agua y los ecosistemas. El GRI 303 aborda el tema del agua y los efluentes, el cual fue actualizado en el 2018 y refiere que el acceso al agua potable es esencial para el bienestar y la vida humana y la Organización de las Naciones Unidas (ONU) lo reconoce como un derecho humano. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que la ONU adoptó como parte de la

Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, recogen una serie de metas clave relacionadas con la gestión sostenible del agua en el objetivo 6: “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”. (Global Reporting initiative - GRI)

El estudio de las actualizaciones anteriormente mencionadas consistió en el análisis de los requerimientos de cada uno de los indicadores de los contenidos temáticos 303 y 403, los cuales se listan a continuación:

Tabla 33. Estudio de los indicadores del GRI 303.

2016	2018	Cambios en los indicadores
GRI 303-1: Extracción de agua por fuente	GRI 303-3: Extracción de agua	303-1 (2016): Extracción de agua por fuente ahora es 303-3 (2018): Extracción de agua GRI cambia la clasificación de las fuentes de agua, separando <i>Agua marina</i> de Aguas superficiales, eliminando las clasificaciones de <i>agua lluvia recogida</i>, <i>aguas residuales de otra organización</i> y <i>suministros municipales de agua u otros servicios hídricos públicos o privados</i> y agregando las clasificaciones <i>Agua producida</i> y <i>Agua de terceros</i>. Pide discriminar la extracción de agua en zonas con estrés hídrico y total, además de desglose entre agua dulce (<i>total de sólidos disueltos ≤ 1000 mg/l</i>) y <i>otras aguas (total de sólidos disueltos > 1000 mg/l)</i>.
GRI 303-2: Fuentes de agua significativa afectadas por la extracción de agua	GRI 303-1: Interacción con el agua como recurso compartido	303-2 (2016) ahora es 303-1 (2018): Interacción con el agua como recurso compartido Cambia la información que se debe reportar, pasa de pedir el valor o importancia de las fuentes afectadas por la extracción de agua a pedir el reporte cómo y dónde o de dónde se extrae, consume y vierte el agua; así como los impactos que genere la organización sobre el agua, a los que contribuya o que estén directamente relacionados con sus actividades, productos o servicios; cómo se hace frente a los impactos relacionados con el agua; y una explicación del proceso de establecimiento de las metas y los objetivos relacionados con el agua.

GRI 303-3: Agua reciclada y reutilizada	N/A	303-3 (2016): Agua reciclada y reutilizada Desaparece.
N/A	GRI 303-2: Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	303-4: Vertido de agua y 303-2: Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua (2018) Desarrolla el tema de efluentes, relacionando la gestión del impacto con los criterios mínimos de calidad del vertido y cómo se determinaron dichos criterios mínimos con el destino, desglosado en los tipos de destino <i>agua superficial, agua subterránea, agua marina, agua de terceros, y volumen total que se destina al uso de otras organizaciones, si procede.</i>
N/A	GRI 303-4: Vertido de agua	303-5: Consumo de agua (2018) Desarrolla nuevo tema de consumo de agua, desglosado en zonas de estrés hídrico y total; si la organización almacena agua, describir el impacto siempre que sea significativo en relación con el agua.

Al igual que los contenidos GRI 403 2018 agregaron nuevos indicadores de enfoque de gestión, los contenidos GRI 303 2018 también contemplan otros dos indicadores de enfoque de gestión como se puede observar en la figura 22.

Figura 22. Índice de contenidos GRI 303 2018

GRI 303: Agua y efluentes

1. Contenidos sobre el Enfoque de gestión

Contenido 303-1 Interacción con el agua como recurso compartido

Contenido 303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua

2. Contenidos temáticos

Contenido 303-3 Extracción de agua

Contenido 303-4 Vertidos de agua

Contenido 303-5 Consumo de agua

Nota: Índice contenidos GRI 303. Adaptado de la guía de Estándares GRI 303: Agua y Efluentes 2018.

De este modo, se agruparon los indicadores 303-1 y 303-3 y los indicadores 303-2 y 303-4, para así desarrollar los temas de Extracción del agua y Vertidos en el tema material Agua y Biodiversidad, planteando una forma de reportarlos acorde a los requerimientos nuevos de la actualización.

8.9.2. Documentos base para la consolidación

Para su elaboración, se tomó el documento final del informe de sostenibilidad 2018 y se hizo revisión y análisis de la información reportada, priorizando la información que genera mayor valor, editando la forma de reportar la información con base en el estudio de benchmarking realizado, adaptando las buenas prácticas identificadas en el numeral 7.7.2.3, haciendo uso de tablas para optimizar al máximo el reporte y la información cualitativa. Además, se hizo uso de comentarios para ayudar en la gestión de la información, ya que los temas e indicadores nuevos han de ser revisados primeramente con los enlaces para determinar el formato de recolección de los datos.

Esto quedó consignado en el Apéndice F. Documento base para consolidación y se ilustra en la figura 23.

Figura 23. Documento base formato Word



Fuente: Elaboración propia.

Al mismo tiempo, se elaboró un documento formato en Excel que incluye toda la información cuantitativa o numérica que se reporta de forma tabulada, con las fórmulas programadas, con el fin de evitar los errores de cálculo, optimizar tiempos en graficar los datos y garantizar los valores de las variaciones para generar comparabilidad. Cabe destacar de este documento que, por la cantidad de datos consolidados, va más allá de ser un simple informe de sostenibilidad, a ser un documento estratégico, que permite la gestión interna, ya que proporciona valiosa información. Este documento Excel quedó consignado en el Apéndice G. Tablas y gráficas base.

8.9.3. Estructura de contenido

Desde ejercicios anteriores el informe de sostenibilidad de ESSA ha sido transformado por cambios de metodología y actualizaciones del pensamiento estratégico desde Grupo EPM, sin embargo, debido a que en el ejercicio anterior ya se había establecido un orden para

los macro capítulos: Nuestra empresa, Desempeño social, Desempeño ambiental y Desempeño económico, no fue necesario realizar muchas modificaciones. Se estableció el orden de cada uno de los capítulos y temas materiales de la siguiente manera:

Figura 24. Estructura del informe de sostenibilidad 2019



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta la estructura planeada del informe de sostenibilidad 2019, se realizó una matriz en documento Excel donde se consolida la información de los macrocapítulos del documento, estos son “Nuestra empresa” o contenidos generales y “Desempeño social”, “Desempeño ambiental” y “Desempeño económico” o contenidos específicos, identificando los títulos correspondientes a los temas materiales y su contenido, así como se propuso para el informe de sostenibilidad 2019 (títulos por nivel) como se puede observar en la figura 24.

Figura 25. Estructura de contenido 2019 parte 1

Estructura de contenido						
Desempeño	Capítulo/ Tema Material	Énfasis	Título 2	Título 3	Título 4	Título 5
Desempeño Social	1. Acceso y Comprabilidad		(Enfoque de gestión)	Impactados ODS asociados Objetivos estratégicos Principales logros		
			Principales logros en 2019	Actividad o programa Meta 2019 Logro 2019 Cumplimiento		
		COBERTURA DEL SERVICIO DE ENERGÍA				Porcentaje de cobertura rural Porcentaje de cobertura urbana y total Indicador de universalización
		POBLACIÓN SIN SERVICIO	Programa Iluminemos Santander			
			Habilitación viviendas			
		COMPRABILIDAD	Programa Energía Prepago			
			Programa Facturación En Sitio - FENS			
			Paga a tu medida			
			Financiación de cuentas en mora			
			Suspensiones por falta de pago			
			Programa ESSA en CASA			
		RETOS 2020				

Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, es necesario contar con una herramienta que permita identificar los contenidos de la metodología GRI, para ello, frente a la estructura de contenido están los títulos del contenido y de los indicadores GRI asociados a cada tema en particular (indicador y nombre respectivo); en la siguiente columna se identifica el código del formato que se utiliza para solicitar dicha información y finalmente, se encuentra la red de participantes, es decir los profesionales de las diferentes dependencias de ESSA que reportan información para la memoria de sostenibilidad, desglosándose como nombre del enlace, nombre del validador, el área y el equipo de trabajo al que pertenecen.

Figura 26. Estructura de contenido 2019 parte 2

Metodología GRI		Gestión de la información	Red de participantes			
Título Estandar GRI	Contenidos Estándares GRI	Formato	Enlace	Validador	Área	Equipo
No aplica	No aplica	RSE	Maria Lizzette Meza	Jaime Enrique Osorio	Gestión Operativa	Planificación y gestión
Indicador ESSA	ESSA-01: Indicador de trayectoria	RSE	Maria Lizzette Meza	Jaime Enrique Osorio	Gestión Operativa	Planificación y gestión
GRI 103. Enfoque de gestión	103-1: Explicación del tema material y su relevancia	RSE	Angie Katherine Gómez Correa	Jaime Enrique Osorio	Gestión Operativa	Planificación y gestión
	103-2: Enfoque de gestión y sus componentes		Angie Katherine Gómez Correa	Jaime Enrique Osorio	Gestión Operativa	Planificación y gestión
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión		Angie Katherine Gómez Correa	Jaime Enrique Osorio	Gestión Operativa	Planificación y gestión
GRI Suplemento sectorial: Acceso	Suplemento eléctrico: Acceso		Angie Katherine Gómez Correa	Jaime Enrique Osorio	Gestión Operativa	Planificación y gestión
GRI 103. Enfoque de gestión	103-2: Enfoque de gestión y sus componentes	Tabla consolidada a partir de información recibida	Angie Katherine Gómez Correa	Jaime Enrique Osorio	Gestión Operativa	Planificación y gestión
GRI Suplemento sectorial: EU26: Porcentaje de población no servida en áreas con licencia de distribución	EU26: Porcentaje de población no servida en áreas con licencia de distribución	SOC_12.1 Iluminemos Santander y Cobertura rural	Carolina Portilla	Gilberto Caballero	Proyectos	SDL
GRI Suplemento sectorial: EU26: Porcentaje de población no servida en áreas con licencia de distribución	EU26: Porcentaje de población no servida en áreas con licencia de distribución	SOC_11 Cobertura urbana y total	Alvaro Fuentes	Jaime Enrique Osorio	Gestión Operativa	Planificación y gestión
No aplica	No aplica	SOC_11 Indicador de Universalización Total	Javier Uribe	Nancy Marcela Osorio	Gestión comercial	Operación comercial
GRI 203. Impactos económicos indirectos	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	SOC_12.1 Iluminemos Santander y Cobertura rural	Carolina Portilla	Gilberto Caballero	Proyectos	SDL
Indicador ESSA	ESSA-11: Opciones para hogares sin acceso	SOC_12.2 Habitación viviendas 3.2.3 Control de pérdidas	Geffrei Rincón	Emilio José Sánchez	Subgerencia Distribución Zona Norte	Reducción y control pérdidas
GRI 203. Impactos económicos indirectos	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	SOC_13.1 Energía prepago	Miguel Ocampo	Fredy Alexander Gamboa	Gestión comercial	Mercadeo y ofertas

Fuente: Elaboración propia.

Este documento durante la recolección de la información, permitirá identificar los temas de cada uno de los colaboradores junto con los indicadores GRI asociados, lo cual facilitará la consolidación de la información en el documento final.

8.9.4. Índice de contenido

También se realizó un documento en Excel denominado índice de contenido GRI, el cual es obligatorio según la metodología GRI, este documento consolida todos los indicadores GRI reportados en los temas materiales del informe de sostenibilidad y es uno de los documentos que componen la estructura del documento, en el cual se pueden encontrar la ubicación de cada indicador dentro del informe. Este documento quedó consignado en el Apéndice I. Índice de contenido 2019.

Figura 27. Índice de contenido GRI 2019

INDICADORES DE LOS TEMAS MATERIALES DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD ESSA 2019					
Estándar GRI/ Indicador	Contenidos Estándares GRI	Ubicación en el informe / Páginas	Omisiones	Comentarios	Verificación externa
DESEMPEÑO SOCIAL					
Indicador ESSA	ESSA-01: Indicador de trayectoria	Indicador de trayectoria			
ACCESO Y COMPRABILIDAD					
GRI 103. Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Acceso y Comprabilidad			
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión				
GRI Sectorial: Acceso	Suplemento eléctrico: acceso (EU23)				
GRI Sectorial: Acceso	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	Programa Iluminemos Santander			
GRI Sectorial: Acceso	EU26: Porcentaje de población no servida en áreas con licencia de distribución	Cobertura del servicio de energía			
	EU27: Número de desconexiones residenciales por falta de pago, desglosadas por duración de la desconexión y por régimen regulatorio	Suspensiones por falta de pago			
Indicador ESSA	ESSA-17: Soluciones para hogares sin servicio	Programa Iluminemos Santander			
CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO ELÉCTRICO					
GRI 103. Enfoque de Gestión	103-1: Explicación del tema material y su Cobertura	Calidad y Seguridad del servicio eléctrico			
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes				
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 206. Competencia desleal	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA			
GRI 416. Salud y seguridad de los clientes	416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Uso legal y seguro del servicio (Transmisión y Distribución)			
GRI 416. Salud y seguridad de los clientes	416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Incidentes y reclamaciones			
GRI 417. Marketing y etiquetado	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Datos presentes en la factura			

Fuente: Elaboración propia.

8.10. Actualización de la red de participantes del informe

Durante la realización del seguimiento de los retos del informe de sostenibilidad, se hizo la actualización de la red de colaboradores, identificando a cada profesional de los diferentes equipos de trabajo de ESSA y el (los) tema (s) que coordina o gestiona dentro de la organización, en el Apéndice H. Estructura de contenido 2019 quedaron consignados los nombres de los colaboradores que reportan información para la memoria de sostenibilidad de ESSA.

8.11. Elaboración de formatos para la recolección de información

En la etapa de gestión de la información del informe de sostenibilidad 2018 se evidenció una falencia en los formatos de recolección de información, aunque los enlaces hayan sido formados previamente, algunos manifestaron no entender la forma de diligenciarlos, en el

mes de abril se realizó la evaluación del proceso de elaboración del informe, donde los colaboradores expresaron un sentir general de mejorar la forma de recolección de información, además, los formatos son cruciales a la hora de consolidar el documento final del informe, si los enlaces no diligencian bien los formatos dificulta la tarea para finalizar los documentos base para la diagramación y publicación de la memoria de sostenibilidad.

De acuerdo a lo anterior, las lecciones aprendidas del ejercicio anterior mostraron que los formatos podrían tener mejor manejo si se diligencian en Excel, ya que es más fácil para diligenciar y las celdas permiten realizar cálculos con exactitud. De este modo, se diseñó un formato modelo, con el fin de establecer un referente para modificar los 77 formatos de recolección de información. Aquí se destaca que los formatos tienen una codificación alfanumérica para su identificación que es GEN, SOC, AMB y ECON, según el macro capítulo al que pertenezca y lo siguiente es el tema material según la numeración correspondiente. Esto se puede evidenciar en el Apéndice J. Formato modelo.

Figura 28. Formato modelo en Excel

GENERALIDADES				
ENLACE:	Enrique Javier Rueda			
VALIDADOR:	Giber Pacheco			
EQUIPO:	Operación y calidad			
AREA:	Gestión Operativa			
MACROCAPITULO:	Desempeño Social			
TEMA MATERIAL:	2. Calidad y Seguridad de productos y servicios			
FECHA MÁXIMA DE ENTREGA:	2da semana de enero de 2019			
INSTRUCCIÓN	Favor leer la indicación en la nota de cada cuadro y diligenciar o actualizar los datos correspondientes en las evidencias de los datos reportados y registros fotográficos de los temas asignados en esta plantilla.			

Principales logros en 2019:			
ACTIVIDAD O PROGRAMA	META	LOGRO	CUMPLIMIENTO

TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN

Capacidad instalada de Transmisión y Distribución

GRI 214	CONCEPTO	RELACIÓN	2017	2018	2019	VARIACIÓN	COMENTARIO
Transformadores (Unidades) y capacidad total de transformación (MVA)	Transformador de potencia nivel 4: STN 220 kV	MVA	7	7			
	Transformador de potencia nivel 3: STB 115 kV	MVA	870	870			
	Transformador de potencia nivel 2: SDL 34,5 kV	MVA	25	28			
	Transformador de potencia nivel 1: SDL 13,8 kV y Repotes	MVA	932	1062			
	Transformador de potencia nivel 0: SDL 34,5 kV	MVA	89	91			
	Transformador de potencia nivel 0: SDL 13,8 kV y Repotes	MVA	688	707			
	Transformador de potencia nivel 0: SDL 13,8 kV y Repotes	MVA	31737	33.673			
	Transformador de potencia nivel 0: SDL 13,8 kV y Repotes	MVA	1723	1760			
	Transformador de potencia nivel 0: SDL 13,8 kV y Repotes	MVA	30.790	32.606			
	Transformador de potencia nivel 0: SDL 13,8 kV y Repotes	MVA	325	371			
	Total Km de red en nivel de		31.715	33.576			

Fuente: Elaboración propia.

8.12. Diseño del procedimiento

Para el diseño del procedimiento, se tomó como base el procedimiento elaborado para la realización del informe de sostenibilidad ESSA 2018, del cual se mantuvieron sus buenas prácticas y se añadieron y/o eliminaron las actividades según consideración de la supervisora técnica.

Del mismo modo, se adaptaron las buenas prácticas identificadas en el proceso de elaboración del informe de sostenibilidad de EPM, mejorando considerablemente la organización de las actividades, con un orden lógico que permite visualizar su ejecución de manera sucesiva, ya que la organización de las actividades dentro del ciclo PHVA no permitía observar cómo sería su ejecución.

Es así como el procedimiento se compone de 7 etapas, cuyo comportamiento se atañe al ciclo PHVA provisto en un círculo continuo, a la etapa de Planear le corresponde la fase de “Planeación”, la cual históricamente es la fase que requiere de mayor esfuerzo y dedicación ya que es mucho más detallada y exhaustiva en actividades, ya que es la que define el resultado final del informe de sostenibilidad; contará con 17 actividades, lo que corresponde cerca del 45% del total de actividades del proceso del informe y se ejecuta desde el mes de mayo hasta el mes de noviembre.

Es de destacar que a esta fase se añadieron 6 nuevas actividades luego de evidenciar algunas dificultades en el ejercicio anterior, principalmente por medio de acuerdos de nivel de servicio con el área de comunicaciones de ESSA, con el fin de anticiparse a posibles cuellos de botella en la realización de ciertas actividades que se llevaban a cabo muy tarde y

cuyo proceso retrasaba la diagramación y consolidación del documento final. Al detallar esta etapa, las principales actividades son: actualización del cronograma, seguimiento a retos, estudio de fuentes internas y externas, actualización de la estructura de contenido, actualización de documentos borrador, índice de contenidos GRI, actualización de formatos de recolección de información y definir línea gráfica y arquitectura del portal web.

De este modo, si se analiza bien estas actividades son las correspondientes a la documentación de la metodología de este documento a excepción de la línea gráfica, que su realización no depende del equipo de planificación y gestión y será llevada a cabo en noviembre de 2019.

Adicionalmente, se tiene la etapa de Hacer, que está compuesta por las fases de “Consolidación de información” y “Desarrollo de contenidos”, que contemplan toda la gestión, análisis y crítica de la información, además se agrega una nueva actividad llamada “revisión de estilo y redacción” la cual se hizo necesaria debido a que los colaboradores redactan de distintas maneras y se debe revisar que los títulos e indicadores GRI estén acordes al orden planeado y otra actividad denominada “mesas de validación” que se llevará a cabo debido a que por decisión estratégica con la contingencia de Hidro Ituango ESSA no contará con verificación externa y surge la necesidad de validar la información presentada en el informe de sostenibilidad para ofrecer información de calidad, precisa y a tiempo para los grupos de interés.

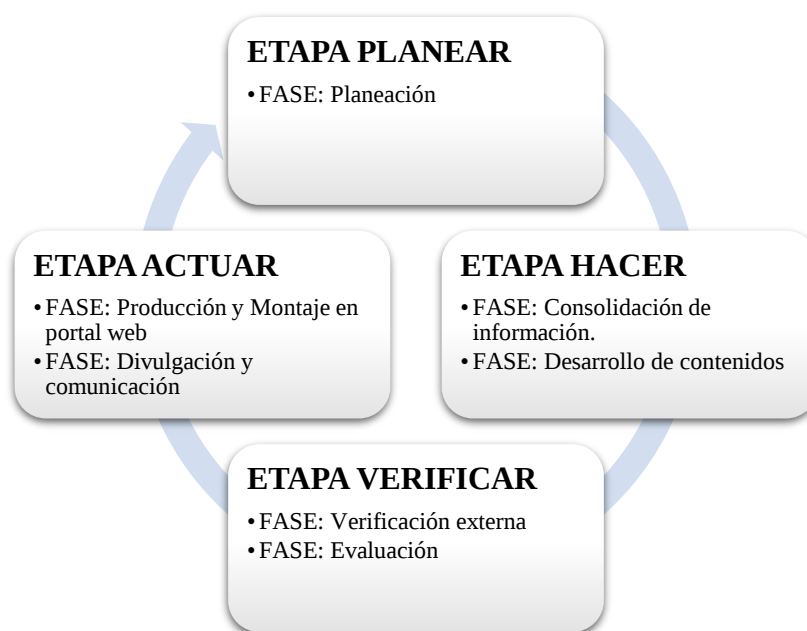
La etapa de Verificar, se compone de dos fases: “Verificación externa” y “Evaluación”, las cuales contemplan la publicación del Informe de sostenibilidad en la plataforma de GRI, Pacto Global, se plantea la verificación por parte de la firma Deloitte & Touché (en caso de realizarse) y se definen las fechas para la evaluación al proceso de elaboración del informe,

en la cual se recopilan todas las oportunidades de mejora identificadas para tener en cuenta en la planeación del siguiente informe.

Y finalmente, se encuentra la etapa de Actuar, que corresponde a las fases de “Producción y montaje en portal web” que finaliza el proceso de consolidación del informe con su publicación y “Divulgación y Comunicación” que engloba la rendición de cuentas del periodo, se realizarán informes de la rendición de cuentas y los grupos de interés evaluarán la información presentada en el informe de sostenibilidad.

Lo anterior quedó consignado en el Apéndice J. Procedimiento.

Figura 29. Ciclo PHVA del proceso de elaboración del informe de sostenibilidad de ESSA



Fuente: Elaboración propia.

8.12.1. Esquema de interlocución

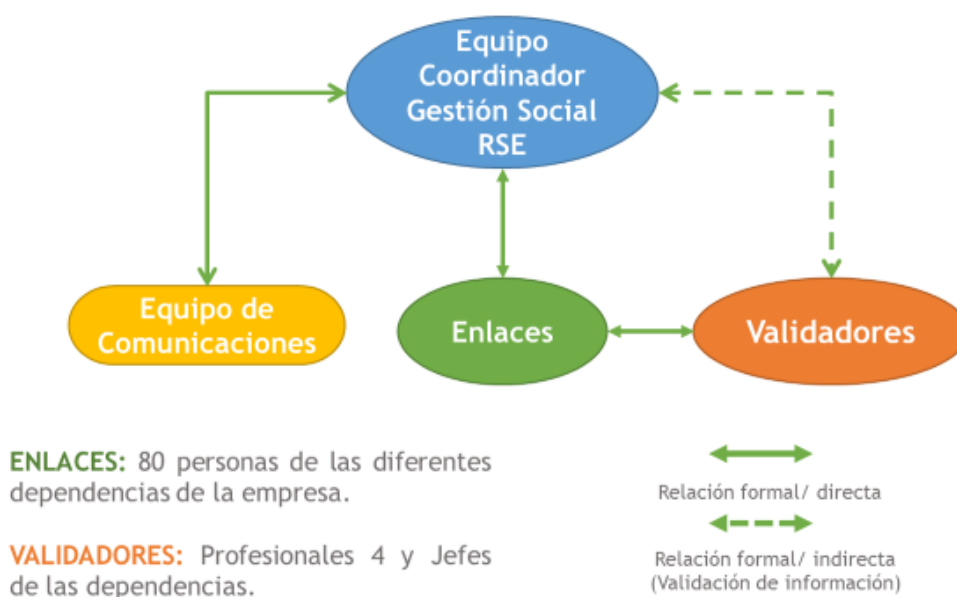
La comunicación es la esencia del informe y es imprescindible para su buen funcionamiento. Una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, su

adaptación a los cambios del entorno, facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface las propias necesidades y la de los participantes, coordina y controla las actividades y fomenta una buena motivación, compromiso, responsabilidad, implicación y participación de sus integrantes y un buen clima integrador de trabajo.

Por tal motivo, se definió el siguiente esquema de interlocución, con el fin de garantizar una comunicación efectiva y así, facilitar la coordinación y control de las actividades enunciadas anteriormente:

Figura 30. Esquema de interlocución

Esquema de interlocución



Fuente: Elaboración propia.

8.12.2. Roles

Para garantizar el entendimiento del alcance de las acciones que cada actor posee en el informe de sostenibilidad de ESSA, se hizo necesario definir roles para cada uno, sin

embargo, estos no se limitan únicamente a esto, sino que dependiendo de la situación será el equipo coordinador, quien defina roles adicionales o modifique los actuales.

Tabla 34. Roles para el equipo de elaboración del informe de sostenibilidad de ESSA

EQUIPO COORDINADOR: profesionales 3 y 2 de Gestión Social, Planificación y Gestión.	ROL: Participar en la planeación y ejecución de las actividades del proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad. Validar que los entregables acordados lleguen según los parámetros establecidos.
COMUNICACIONES: profesionales del equipo de comunicaciones que participen en el proceso.	ROL: Participar en la revisión e identificación de ajustes de los contenidos que serán cargados en el portal web y en la coordinación de las actividades de divulgación y comunicación del Informe de sostenibilidad y la rendición de cuentas.
VALIDADORES: profesionales 4 y jefes de las dependencias.	ROL: Coordinar, gestionar y entregar la información validada según los parámetros de calidad y oportunidad establecidos para el desarrollo de los contenidos del informe y la rendición de cuentas
ENLACES: trabajadores de las diferentes dependencias de la empresa.	ROL: Mantener comunicación permanente con el equipo coordinador, para asegurar el entendimiento y calidad de la información que será insumo para los contenidos del Informe de sostenibilidad y la Rendición de cuentas.

8.13. Entregas de la planeación para el 2019

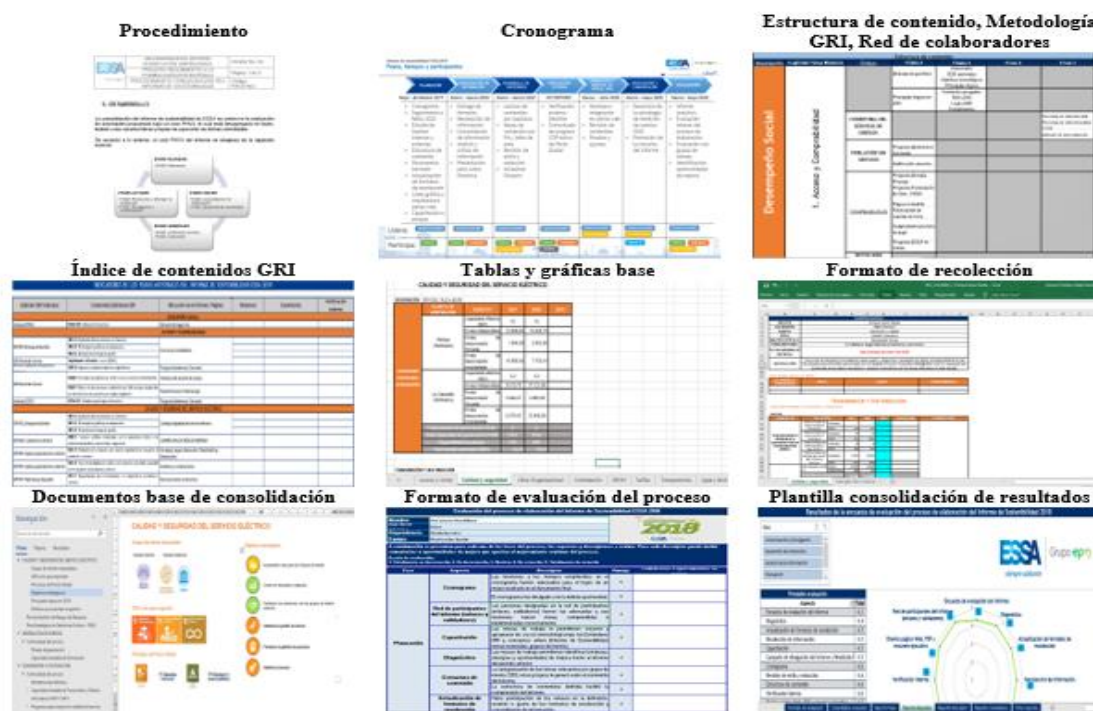
Finalmente, al diseñar la nueva estructura del informe de sostenibilidad de 2019, se tomó como base los documentos finales del ejercicio anterior, en los cuales se adaptaron las buenas prácticas identificadas, dejando una muestra satisfactoria del nivel de apropiación de la metodología GRI estudiada. En la siguiente tabla se enlistan la cantidad de indicadores GRI que aumentaron por tema material, lo que representa un crecimiento en la materialidad de ESSA y, por consiguiente, en la capacidad de la organización para ofrecer información veraz, de calidad, con precisión y de manera equilibrada a los Grupos de interés

Tabla 35. Indicadores GRI nuevos por tema material para 2019

Tema material	Indicadores reportados en 2018	Indicadores nuevos	Indicadores a reportar en 2019
Acceso y Comprabilidad	4	0	4
Calidad y seguridad del servicio eléctrico	15	5	20
Clima organizacional y Calidad de vida	15	10	25
Contratación responsable	3	7	10
Derechos humanos	8	3	11
Tarifas y precios	0	1	2
Transparencia	4	2	6
Agua y biodiversidad	6	6	12
Energías renovables e innovación	1	0	1
Estrategia climática	10	10	20

Se actualizó la propuesta metodológica del proceso de elaboración dejando como insumos el procedimiento actualizado, cronograma establecido, estructura de contenido del documento con indicadores GRI asociados a cada tema y red de colaboradores, índice de contenidos GRI, tablas y gráficas base para formatos, modelo de formatos de recolección, documentos base actualizados para la consolidación, formato de evaluación del proceso y una plantilla para la consolidación de la información.

Figura 31. Entregas de la planeación del informe de sostenibilidad ESSA 2019



Fuente: Elaboración propia.

9. CONCLUSIONES

- Al finalizar el desarrollo de la etapa de planeación correspondiente al ciclo PHVA del informe de sostenibilidad 2019 bajo la metodología Estándares GRI se pudo concluir que las memorias de sostenibilidad son el instrumento por el cual las organizaciones demuestran esta contribución a la sociedad, consolidando los resultados de su gestión anual, reflejando el equilibrio entre los aspectos positivos y negativos que ocurrieron durante un año.
- El diagnóstico inicial de la metodología permitió llevar a cabo la identificación de las oportunidades de mejora en el proceso, y de este modo, concluir que la mayoría de estas se debían a la planeación, en cuanto al cronograma y a la estructura de

contenidos del informe, para lo cual se analizaron los diversos escenarios posibles para tomar decisiones con el fin de establecer una mejora sostenible en el tiempo, teniendo como resultado un plan de mejora que involucra a un nuevo cronograma de actividades y una estructura del informe actualizada con las mejores prácticas identificadas en los informes de sostenibilidad de las empresas analizadas.

- El estudio de la metodología GRI y benchmarking significó un reto muy grande, debido a la gran cantidad de indicadores a analizar, no obstante, se realizó de manera satisfactoria ya que permitió identificar 56 oportunidades de mejora que fueron incluidas en los documentos base, además se añadieron 45 indicadores nuevos a la materialidad. A pesar de que se evidencia un gran avance luego de este estudio, no todos los indicadores llegan a cumplir al 100% con los requerimientos de la metodología, esto es, debido a que la redacción de los requerimientos en la metodología es muy general y dificulta su interpretación, se presenta una oportunidad de mejora, para el próximo ejercicio de planeación, de que se determine la exhaustividad con la cual los indicadores están siendo reportados.
- Se diseñó la estructura de la nueva memoria de sostenibilidad de ESSA para 2019, de los contenidos generales y específicos, teniendo en cuenta las oportunidades de mejora identificadas ejercicios anteriores y producto del análisis de los resultados de las evaluaciones realizadas al proceso, con un enfoque de mejora continua.
- El seguimiento a los 92 retos para el 2019 favoreció en la actualización de la red de colaboradores, en vista de que en algunos equipos de trabajo se re organizaron las tareas entre sus integrantes para equilibrar cargas.

10.RECOMENDACIONES

Las empresas hacen parte de una realidad social de la cual no pueden ser indiferentes, deben ser consientes de que sus actuaciones empresariales causan impactos positivos o negativos en los ámbitos social, ambiental y económico del entorno en donde tiene presencia. Por tal motivo, los grupos de interés exigen a las organizaciones garantizar que sus actividades sean en una relación de gana-gana tanto para las empresas como para los grupos de interés. Pero esto no implica que las organizaciones no deban tener lucro económico, sino que estas deben evolucionar para que al contribuir a mejorar la calidad de vida de su entorno también incrementen sus ganancias y de esta manera contribuyan al desarrollo humano sostenible.

- En cuanto al cronograma de trabajo del informe de sostenibilidad, se evidencia que la fecha de la Asamblea Ordinaria de Accionistas para la Rendición de Cuentas anual exige que las fases de consolidación de información, desarrollo de contenidos, verificación externa y producción y montaje en portal web se realicen en tan solo tres meses, esto significa un gran trabajo para el equipo coordinador del informe, ya que el proceso de consolidación se dificulta debido a factores como demoras en la entrega de la información solicitada por los enlaces, fallas en los cálculos de los datos suministrados, información no actualizada, pérdida de información durante el cruce de correos debido a la gran cantidad de colaboradores, retrasos en la consolidación de los documentos base, entre otros, en los que se hace necesario optimizar al máximo

el tiempo, para lo cual se recomienda utilizar herramientas en línea que permitan tener la información de los enlaces.

- Al analizar la actividad de recolección de información se identificó un trabajo duplicado que se estaba realizando, ya que se actualizaban los documentos base para la consolidación, luego se enviaban los formatos de recolección, estos regresaban y el consolidador debía copiar y pegar la información recibida en los documentos base, lo que implica una doble tarea que demanda mucho tiempo para que se haga con calidad. Por tal motivo, ESSA requiere utilizar las herramientas que permitan un trabajo colaborativo en línea para que los enlaces redacten la información directamente en los documentos base diseñados, optimizando el tiempo entre la entrega de información y la consolidación en el documento, ya que de esta manera el consolidador podría dedicarse únicamente a coordinar la redacción en los documentos base y a la revisión final antes de enviar todo al equipo de comunicaciones para su diagramación y publicación en el portal web.
- Se recomienda a ESSA llevar a cabo un análisis exhaustivo en cada una de las diversas fases de la elaboración del informe, con el fin de encontrar nuevas oportunidades de mejora ya que el proceso presenta cuellos de botella en la gestión y consolidación de información, y también presenta bajo rendimiento en la divulgación y comunicación ante público externo de la organización.

LISTA DE REFERENCIAS

Abreu, J., & Badii, M. (2007). "Análisis del concepto de responsabilidad social empresarial".

Daena: International Journal of Good Conscience Volumen 2, 54-70.

Baraibar-Diez, E., & Satorío, L. (2018). O efeito mediador da transparência na relação entre responsabilidade social corporativa e reputação corporativa. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 20 (1), 5-21.

BRAMMER, S., JACKSON, G., & MATTEN, D. (2012). "Corporate Social Responsibility and institutional theory: new perspectives on private governance". *Socio-Economic Review No. 10*, 3-28.

Cardona, D. (2016). *The corporate social responsibility: Concept, trends and development*. Bogotá: Universidad Libre.

Celli, J. B. (27 de 02 de 2019). La gran inflexión: la responsabilidad social en el siglo XX. *Debates IESA*, págs. 1-4. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com/consultaremota.upb.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=79d607c5-1bd1-4c63-af11-62bca09d9b6b%40sdc-v-sessmgr06>

EAN, U. (2014). *Sostenibilidad: contexto desde la responsabilidad social empresarial y la creación de valor compartido*. Bogotá: Universidad EAN.

EAN, U. (2014). *Stakeholders: base de la sostenibilidad empresarial*. Bogotá.

EPM, G. E. (2018). *Actualización del pensamiento estratégico 2018-2021*.

ESSA. (s.f.). *Portal ESSA > ¿Quiénes somos? > Políticas Empresariales*. Recuperado el 05 de marzo de 2019, de

<http://www.essa.com.co/site/%C2%BFQui%C3%A9nessomos/Pol%C3%ADticasempresariales.aspx>

ESSA. (s.f.). *Reseña Histórica*. Recuperado el 01 de marzo de 2019, de <http://www.essa.com.co/site/%C2%BFQui%C3%A9nessomos/Informaci%C3%B3ncorporativa/Rese%C3%B1ahist%C3%B3rica.aspx>

Global Reporting initiative - GRI. (2015). *G4 guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad*. Recuperado el 15 de 02 de 2019, de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-One.pdf>

Global Reporting initiative - GRI. (s.f.). *GRI 303: Agua y Efluentes*. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/standards/media/2087/spanish-gri-303-water-and-effluents-2018.pdf>

Global Reporting Initiative - GRI. (s.f.). *GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo*. Obtenido de <https://www.globalreporting.org/standards/media/2090/spanish-gri-403-occupational-health-and-safety-2018.pdf>

Global Reporting Initiative - GRI. (s.f.). *GRI's History*. Recuperado el 04 de Marzo de 2019, de <https://www.globalreporting.org/information/about-gri/gri-history/Pages/GRI's%20history.aspx>

Global Reporting Initiative. (s.f.). *Benefits of Reporting*. Recuperado el 05 de marzo de 2019, de <https://www.globalreporting.org/information/sustainability-reporting/Pages/reporting-benefits.aspx>

GRI, G. R. (20 de 07 de 2019). Obtenido de <https://www.globalreporting.org/standards/media/1439/spanish-gri-101-foundation-2016.pdf>

ISO 26000:2010. (2010). Norma Internacional ISO 26000:2010. 1-24.

KPMG. (2015). The KPMG survey of corporate responsibility reporting 2015. *Currents of change*.

Maribal, A., & Fernández, J. R. (2017). La responsabilidad social empresarial bajo los postulados de la teoría institucional: análisis y evidencias. *Espacio Abierto: Cuaderno Venezolano de Sociología Vol. 26 No. 4*, 183-204.

Navarro, A., Alcaraz, J., & Ortiz, D. (2010). La divulgación de información sobre responsabilidad corporativa en administraciones públicas: un estudio empírico en gobiernos locales. *Revista de contabilidad*, 13 (2), 285-314.

República, L. (27 de 02 de 2019). *La historia de casi 100 años de la responsabilidad social empresarial*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/responsabilidad-social/la-responsabilidad-social-empresarial-tiene-un-recorrido-historico-a-nivel-global-2528179>

Ribeiro, D., & Moneva, J. M. (2018). La elaboración del informe de sostenibilidad: un estudio de caso. *REVISTA BRASILEIRA DE GESTÃO DE NEGÓCIOS*, 2-15.

Sostenibilidad para todos. (01 de 03 de 2019). *¿Sabes cuándo nace la sostenibilidad?* Obtenido de <https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/sabes-cuando-nace-la-sostenibilidad/>

Velásquez, M. (2006). Ética en los negocios. En *Ética en los negocios* (pág. 7). México:
Pearson Prentice Hall.