



Reporte de Sostenibilidad **ElectroDunas**



Reporte de Sostenibilidad 2020

- Empresa **(102-1)**
Electro Dunas S.A.A.
- Ubicación de la sede **(102-3)**
Carretera Panamericana Sur Km. 300.5. La Angostura - Ica
- Te invitamos a enviar tus comentarios, opiniones y consultas a: **(102-53)**
Sostenibilidad-eld@electrodunas.com
- Elaborado con la asesoría de AC Sostenibilidad S.A.
www.acsostenibilidad.com

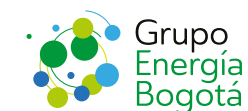


ElectroDunas

“

Comprar, transmitir, distribuir y comercializar
energía eléctrica de calidad.

”



Contenido

- 01. Mensaje del Gerente General a nuestros grupos de interés
- 02. Seguimos logrando grandes cosas: Resultados 2020
- 03. Acerca de este reporte de sostenibilidad
- 04. Somos Electro Dunas: Brindamos energía con responsabilidad
- 05. Primero la vida: Nos importa la Salud y Seguridad de los colaboradores
- 06. Desempeño superior: Desarrollamos el mejor talento
- 07. Comprometidos con una gestión sostenible
- 08. Conciencia social: Generamos valor y desarrollo en las comunidades
- 09. Índice de contenidos GRI

01. Mensaje del Gerente General a nuestros Grupos de Interés (102-14)



Walter Sciutto
Gerente General

El año 2020, fue un año que puso a prueba más que nunca nuestros atributos culturales y fueron la guía que nos orientó para actuar de manera decidida y comprometidos para enfrentar los desafíos que impuso la pandemia del Covid-19. Las premisas de *Primero La Vida, Conciencia Social y Desempeño Superior* marcaron la pauta para enfrentar y superar con éxito los grandes retos que se nos pusieron en el camino.

Desde la declaratoria de Estado de Emergencia a mediados de marzo, en Electro Dunas, hemos estado en la primera línea, continuando con nuestro trabajo y consecuentemente con nuestro atributo cultural de *Primero la Vida*, desplegamos un plan de acción que permitió garantizar la seguridad de nuestros trabajadores, dotándolos con el soporte de seguridad y salud que se requiere, conforme a los mayores estándares de bioseguridad definidos por las organizaciones internacionales pertinentes y lo dispuesto por el Ministerio de Salud.

De esta manera trabajamos para asegurar la continuidad del servicio eléctrico de todos nuestros clientes, dando prioridad a las clínicas, hospitales y centros de ayuda para que cumplan su labor, y permitir que las familias puedan quedarse en casa gozando de un servicio de energía eléctrica confiable. Este plan nos ha permitido asegurar y atender el servicio con la calidad y seguridad de siempre.

De manera inmediata activamos y potenciamos todos nuestros canales de atención virtuales para facilitar a nuestros clientes y público en general el acceso a la información, la posibilidad de contactarnos seguros desde sus casas y atender así cualquier requerimiento.

Reforzamos nuestro fono cliente, el cual estuvo disponibles las 24 horas siempre, complementando la atención técnico comercial. Hemos mantenido pautas radiales periódicas para informar las acciones que implementamos, los distintos lineamientos que fueron emitidos

por el Gobierno Nacional y toda la información está disponible en nuestra página web de forma clara, directa y sencilla para informar a nuestros clientes en todo lo correspondiente al servicio.

En medio de las dificultades, encontramos oportunidades, que nos permitieron brindar un servicio continuo y confiable en los momentos en los que más se necesitaba. Nos mantuvimos en pie de lucha para estar en los hogares, hospitales y clínicas manteniendo encendida la esperanza de las familias e individuos, permitiendo que se queden seguros en casa estudiando, trabajando y cuidando lo más importante la vida de sus seres queridos.

Estos esfuerzos significaron grandes ajustes estructurales y operativos en procesos y adecuación de procedimientos en todos los niveles de la compañía. Este cambio de estrategia lo implementamos rápidamente con los estándares de calidad más altos de la industria y con la responsabilidad de pertenecer a uno de los grupos empresariales más importantes de la región, lo que nos permitió posicionarnos en el mercado y apalancar nuestro crecimiento empresarial de manera sólida y sostenible.

Son 108 años de existencia, de una compañía madura y experimentada que lleva progreso a todas las zonas donde opera. Este año nos permitió lograr una serie de hitos empresariales, en múltiples ámbitos, que han fortalecido a Electro Dunas para beneficio de sus accionistas y de sus grupos de interés; hitos que encontraremos con gran detalle a lo largo del presente informe.

Primero la Vida

La seguridad de nuestros colaboradores, clientes y comunidad en general es un pilar fundamental en nuestro día a día y durante este año fue la base sobre la cual apalancamos la operación y visión de negocio. Implementamos todas las medidas de Bioseguridad para enfrentar la pandemia del Covid-19, continuando con la prestación del servicio y convirtiéndonos en un referente del sector al implementar prácticas de clase mundial en el manejo de la pandemia.

De cara a los colaboradores, además de implementar medidas de trabajo remoto en la mayor parte de la planta, se impulsaron iniciativas que ayudaron al control y seguimiento de casos positivos de Covid-19. Con la creación de la aplicación virtual de control sobre los síntomas de los colaboradores contribuyó a identificar de manera temprana de casos positivos dentro la compañía, pudiendo así tomar acción sobre el equipo y las personas, al mismo tiempo que permitió hacerle seguimiento a dichos casos.

Conciencia Social

Somos el motor principal para el desarrollo de las regiones donde tenemos presencia y es nuestro compromiso llevar un crecimiento sostenible a las comunidades y sectores que más lo necesitan. Los retos propuestos por la pandemia no fueron excusa para interrumpir este relacionamiento, por el contrario, logramos fortalecer nuestra Conciencia Social, buscando nuevas caminos y alternativas a las iniciativas ya puestas en marcha.

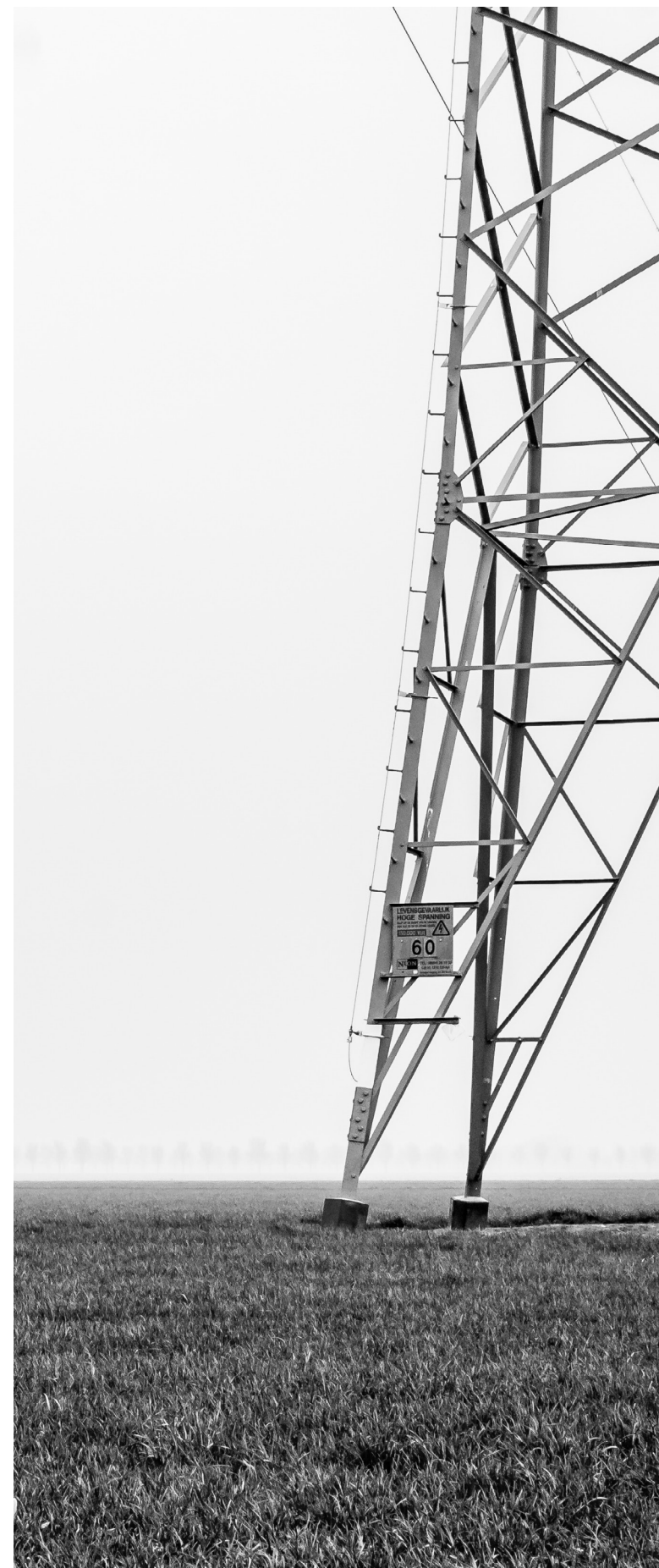
Frente a las necesidades de nuestros clientes, hemos desarrollado una línea de ayuda en función a su perfil y capacidad de pago, para apoyar y salir adelante de la difícil situación económica. Mediante estas medidas, juntamente con las dispuestas por el Gobierno Nacional, podemos decir que brindamos ayuda a más del 80 % de nuestros clientes. De la misma manera, intensificamos nuestro trabajo con la comunidad y con los más afectados y a través de la ONG Caritas, llevamos canastas (de víveres y elementos de desinfección) a más de 500 familias de escasos recursos de la región de Ica.

De cara a nuestros clientes y comunidad en general se crearon estrategias y canales digitales que permiten realizar todos los tramites de forma no presencial (pagos, consultas, requerimientos y reclamos) y se adecuaron los espacios presenciales para recibir a nuestros clientes, brindando un ambiente seguro que cumpliera con todas las medidas preventivas.

Al ser una empresa perteneciente al Grupo Energía Bogotá (GEB), nuestros estándares en Seguridad y Salud en el Trabajo deben permanecer en un estado de mejora continua, es por eso que durante 2020 se trabajó fuertemente (en paralelo a los temas correspondientes a seguridad biológica) en el bienestar y seguridad de nuestros colaboradores en sus labores cotidianas, así como en implementar una cultura preventiva y propositiva.

El proyecto Escuelas Afectivas es una excelente muestra de ello, junto con IPAE (Instituto Peruano de Administración de Empresas) adaptamos el programa (de manera virtual y digital) para continuar con la implementación del mismo, que tiene una duración de cinco años (2019-2023) y beneficia, a 700 alumnos, 350 familias y de 30 docentes de las zonas más necesitadas de nuestra concesión.

Contemplando las necesidades de los habitantes del departamento de Ica, y junto con los miembros de la Cámara de Comercio de Ica, pusimos en marcha La Planta de Oxígeno San Vicente De Paul en el predio de Electro Dunas, desde donde se brinda oxígeno a los hospitales, clínicas y familias de la región para afrontar los síntomas y secuelas provocadas por el virus Covid-19. Electro Dunas participó activamente en la instalación de la planta y hoy con gran orgullo operamos y mantenemos dicho planta con recursos y personal de la compañía.



Desempeño Superior

Alineados a los atributos culturales, buscamos tener un desempeño superior en los distintos proyectos donde nos embarcamos. La pandemia nos llevó a acelerar la digitalización y automatización de procesos, implementando así en tiempo record muchas aplicaciones digitales para brindar un servicio mejor y más seguro a nuestros clientes, para poder trabajar de manera remota reduciendo el riesgo de exposición de nuestros colaboradores en aquellos servicios que lo permitían y pudiendo mantener nuestro servicio con la calidad de siempre. Logro que alcanzamos gracias al esfuerzo permanente de la compañía por ofrecer mejores condiciones para los más de 245 mil clientes que disfrutan de nuestro servicio.

No sentimos orgullosos de lograr estructurar proyectos de gran envergadura como la construcción de la subestación de Chiribamba, con la más moderna tecnología GIS, completamente automatizada y única en Perú, por el desafío constructivo que representa trabajar a 4.500 mts sobre el nivel del mar. La ampliación de la subestación Ica Norte, que incremento su capacidad en 40 MVA y renovó todas sus celdas y equipos de MT, para asegurar el crecimiento de la demanda y confiabilidad de la red. La renovación de nuestro sistema SCADA y centro de control, incorporando nuevas y modernas herramientas para operar de manera eficiente las redes. También debemos mencionar el desarrollo de proyectos de innovación, como el sistema almacenamiento de energía, que incorporando moderna tecnología y establece los pilares para el desarrollo de redes inteligentes. De la misma manera cabe resaltar el esfuerzo y las importantes inversiones realizadas, al igual que labores de mantenimiento especializado de nuestra infraestructura, que nos permiten brindar un servicio que ofrece estas condiciones de calidad y además garantizar el crecimiento de la empresa.



Los invitamos a analizar con mayor detalle lo realizado durante este año en el presente Reporte de Sostenibilidad 2020.

02

SEGUIMOS LOGRANDO
GRANDES COSAS:
RESULTADOS 2020

02. Seguimos logrando grandes cosas: Resultados 2020 (102-7)



Proyecto Escuela Afectivas Más de
**700 alumnos, 350 familias y de 30
docentes** Beneficiados



Creación de **planta de oxígeno**
(Ica Respira)



Contamos con la más moderna
tecnología GIS- **Construcción de la
subestación de Chiribamba**



Desarrollo de aplicativo para hacer
seguimiento sintomatológico a
nuestros colaboradores



**Ampliación de la subestación
Ica Norte**, incrementando su
capacidad en 40 MVA



Renovación de nuestro
sistema **SCADA y centro
de control**



03

ACERCA DE ESTE
REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD



03. Acerca de este Reporte de sostenibilidad

(102-50) (102-52) (102-53) (102-54)

Poner nuestra atención en los temas económicos, sociales y ambientales más prioritarios para nuestro negocio y nuestros Grupos de Interés es un paso fundamental de cómo llevamos a cabo nuestro negocio y nuestra estrategia de gestión, es así como construimos, modificamos, avanzamos e informamos sobre nuestras actividades y esfuerzos en sostenibilidad.

Nos complace presentar nuestro Segundo Reporte para el periodo 2020, el cual resume los resultados de nuestra gestión económica, social y ambiental y evidencia nuestro compromiso con la sostenibilidad.

En caso de duda o consulta sobre este documento, las personas interesadas pueden comunicarse con al correo:

sostenibilidad-eld@electrodunas.com

3.1 Metodología y Proceso de Materialidad

(102-42) (102-43)

Para identificar los temas prioritarios que Electro Dunas debe comunicar en su Reporte de Sostenibilidad, la empresa utilizó la metodología de análisis de materialidad, la cual está basada en un enfoque de diálogo con los grupos de interés. El análisis tiene en cuenta factores que responden a la relevancia para los grupos de interés y al impacto de las actividades de la empresa.

Para mantener la transparencia del proceso, Electro Dunas sigue las indicaciones de la Guía del *Global Initiative Reporting (GRI)* y seleccionó la Opción Esencial, con ello se logró identificar once temas prioritarios en toda su cadena de valor. Asimismo, la cobertura de este reporte abarca los servicios de distribución y comercialización de energía eléctrica de la región Sur-Medio del Perú, durante todo el año 2020.

A continuación se presenta los pasos seguidos para la elaboración de la materialidad 2020 de Electro Dunas:

1

Identificación de expectativas con Grupos de Interés

- Se encuestaron a 116 colaboradores, 5 proveedores y 2 clientes.
- En las encuestas se incluyeron temas ambientales, sociales, económicos, propios del negocio y temas propios del contexto Covid-19.

3

Test de materialidad

- Se definió la prioridad de las expectativas según el análisis de madurez y relevancia de los impactos.
- Se definió la prioridad de los impactos según la metodología de análisis de riesgos.
- Se utilizó el principio de materialidad del GRI.

2

Identificación de impactos económicos, sociales y ambientales

- La identificación de impactos económicos, sociales y ambientales se realizó mediante la revisión de fuentes primarias y la realización de entrevistas a profundidad a gerentes.

4

Validación de los temas a reportar

- Los resultados de la matriz de materialidad fueron validados por la Gerencia responsable de Sostenibilidad en la empresa.
- Los temas de Sostenibilidad materiales se relacionaron con los temas GRI y con ello seleccionamos los indicadores a reportar.

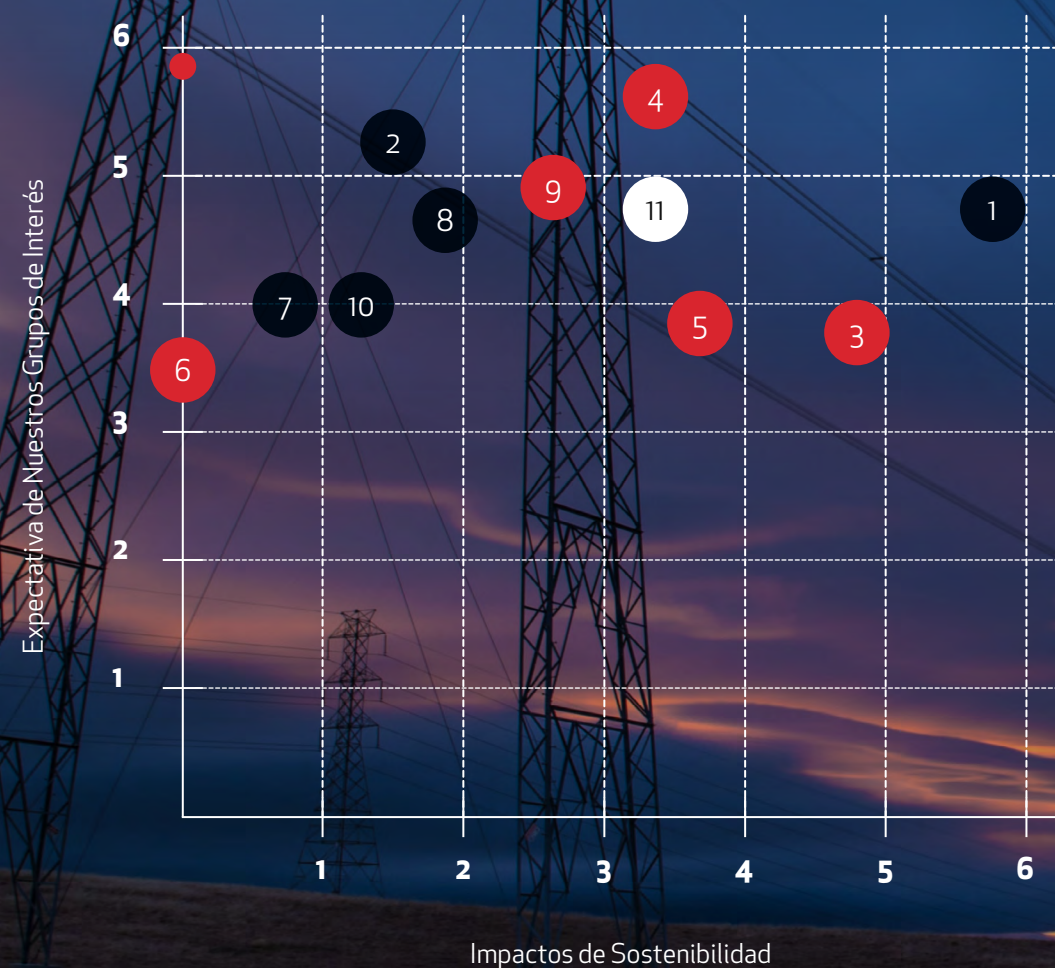
3.2 Lista de aspectos materiales y cobertura

(102-44) (102-46) (102-47)

Se definieron 11 temas materiales que corresponden a la gestión de Industrias San Miguel, y se estableció una relación entre los temas materiales y los indicadores del GRI. En ese sentido, se reportaron 33 contenidos generales, 9 específicos, 3 indicadores propios del negocio y 5 indicadores propios del Contexto Covid-19.

NO.	TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR SERIE	COBERTURA	GRUPO DE INTERÉS
1	Desempeño económico	GRI 201-1 GRI 203-2	Cobertura Interna	Accionistas
2	Relación con el Estado e instituciones reguladoras	IPN	Cobertura Externa	Gobierno, Medio ambiente
3	Gestión con los colaboradores	GRI 401-1 GRI 401-2 GRI 404-1	Cobertura Interna y externa	Colaboradores y Proveedores
4	Gestión de la Salud y Seguridad en el Contexto Covid-19	GRI 403-1 GRI 403-5 IC19	Cobertura Interna	Colaboradores
5	Gestión de riesgos e impactos sociales	GRI 413-1 IC19	Cobertura externa	Comunidad
6	Generación de confianza y satisfacción de los clientes	IPN	Cobertura externa	Clientes
7	Innovación y tecnología	IPN	Cobertura Interna y externa	Colaboradores, clientes
8	Continuidad del negocio en el contexto de la pandemia	IC19	Cobertura Interna y externa	Accionistas, clientes, colaboradores, proveedores, comunidad
9	Gestión de teletrabajo	IC19	Cobertura Interna	Accionistas, colaboradores
10	Transformación digital de la empresa	IC19	Cobertura Interna y externa	Clientes, colaboradores
11	Gestión de los impactos ambientales	307-1	Cobertura interna	Responsables del medio ambiente

3.3 Gráfico de Materialidad



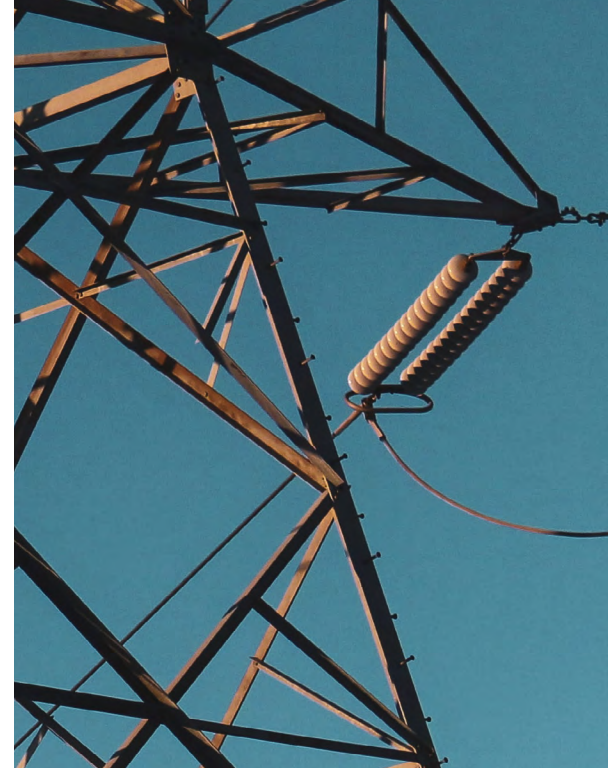
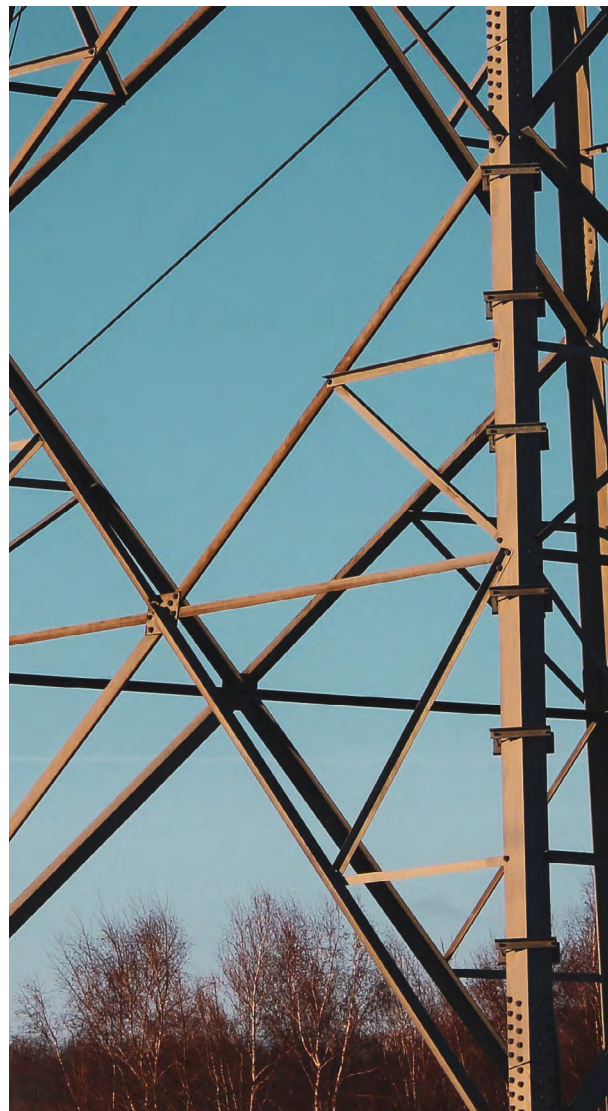
- | | | | |
|---|---|----|---|
| 1 | Desempeño Económico | 7 | Innovación y tecnología |
| 2 | Relación con el Estado e instituciones reguladoras | 8 | Continuidad del negocio en el contexto de la pandemia |
| 3 | Gestión con los colaboradores | 9 | Gestión del trabajo remoto |
| 4 | Gestión de la salud y seguridad en el contexto del Covid-19 | 10 | Transformación digital de la empresa |
| 5 | Gestión de riesgos e impactos sociales | 11 | Gestión de los impactos ambientales |
| 6 | Generación de confianza y satisfacción de los clientes | | |

04

SOMOS ELECTRO DUNAS:
BRINDAMOS ENERGÍA
CON RESPONSABILIDAD

04. Somos Electro Dunas: Brindamos energía con responsabilidad (102-5) (102-45)

Electro Dunas inició sus operaciones el 30 de enero de 1912, bajo la denominación de Sociedad Anónima de Electricidad Limitada. Después de sucesivos cambios de denominación, el 4 de abril de 1987 pasó a llamarse Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Sur Medio S.A.A. – Electro Sur Medio.



En el año 1997 la empresa es privatizada bajo la ley de Concesiones Eléctricas y es a partir del 15 de noviembre de 2009 que adopta el actual nombre de Electro Dunas S.A.A.

En agosto del 2019, la Bolsa de Valores de Lima adjudicó al Grupo Energía de Bogotá S.A. (GEB) el 100% de las acciones de Dunas Energía S.A.A. (DESAA), quien a su vez era poseedor del 99.96% de las acciones de Electro Dunas S.A.A.; como resultado de la Oferta Pública de Adquisición (OPA), formulada por GEB, el 5 de julio del mismo año.

4.1 Formamos parte del Grupo Energía Bogotá

El Grupo de Energía Bogotá (GEB) es un grupo corporativo líder en el sector de energía eléctrica y gas natural con presencia en Colombia, Perú, Guatemala y Brasil. Desde hace más de 120 años, el GEB brinda valor social sostenible y rentable a sus grupos de interés sustentado en su conocimiento, experiencia y reputación.

Desde sus inicios, ha logrado consolidarse como una de las empresas más importantes en generación y distribución de energía eléctrica en Colombia. Para el GEB, la estrategia de crecimiento se basa en dos pilares: un Gobierno Corporativo sólido y transparente, y una Política de Sostenibilidad que permita llevar progreso y bienestar a las comunidades donde opera.

Actualmente, el GEB tiene presencia en Colombia, Perú, Brasil y Guatemala a través de empresas propias o mediante participación en grandes compañías.

4.2 Nuestro Sistema de Negocio (102-2) (102-4) (102-6)

Electro Dunas S.A.A es una empresa dedicada a la distribución y comercialización de energía eléctrica y alumbrado público de la región sur-medio del Perú, con sede en la ciudad de Ica.



+240,000

Usuarios con nuestra
energía eléctrica



235.532

Clientes entre Residenciales,
Empresas y Gobierno

El área de concesión de Electro Dunas abarca las provincias de Ica, Pisco, Chincha, Nasca y Palpa en el Departamento de Ica; Castrovirreyna y Huaytará en el Departamento de Huancavelica; y Lucanas, Parinacochas, Páucar del Sara Sara y Sucre en el Departamento de Ayacucho.

En total, cuenta con un área de distribución de 5,402 km² y brinda energía eléctrica a más de 240,000 usuarios. Electro Dunas distribuye el servicio de energía eléctrica en media y baja tensión a 235.532 clientes entre Residenciales, Empresas y Gobierno, distribuidos en un área física de 7.108 km².

Las instalaciones de la empresa están compuestas por 14 Centros de Transformación de 60/22.9/10 Kv, 458,8 kilómetros de líneas de sub-transmisión de 60 Kv, 2.505 kilómetros de líneas de media tensión, 2.934 kilómetros de líneas de baja tensión, 2.359 subestaciones de transformación y 79.245 luminarias de alumbrado público.

La empresa ha estado orientada desde su fundación a brindar un servicio público de calidad, contribuyendo activamente a impulsar el desarrollo económico y social de la región, en la que los sectores agro-industrial, pesquero, comercial, minero, gasífero y textil son algunos de los más desarrollados.

Proyectos de innovación (IPN 3)

Para el 2020 se tenían ya definidos 2 proyectos de innovación tecnológica; implementación de **Office 365** y *upgrade* del sistema **SCADA**. Adicionalmente se implementaron mejoras en los sistemas de información y desarrollo de nuevos sistemas para la transformación digital.

Las estrategias fueron las siguientes:



■ Se adelantó la implementación del **Office 365** para poder habilitar el correo Cloud y herramientas de colaboración como Teams y Stream para el trabajo remoto del personal.



■ Se coordinó con los proveedores que iban a actualizar el sistema **SCADA** para recuperar el tiempo perdido por los retrasos ocasionados por la situación Covid-19, logrando culminar el *upgrade* el 2020.

Agilizamos la incorporación de nuevas tecnologías y desarrollo de nuevos proyectos digitales, para ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes y colaboradores de las diversas Gerencias de la compañía, entre los principales proyectos tenemos lo siguiente:

■ **Gerencia Comercial**

Sistema para generar respuestas automatizadas a los reclamos de los clientes, Plataforma de pagos en línea con Niubiz, Sistema de actualización de datos de clientes desde Call Center y Oficinas Comerciales, Pagos en línea a través de la plataforma de Asbanc, Sistema de Consulta y envío masivo de recibos de clientes institucionales y empresas, Adecuaciones en el Sistema Comercial de los Decretos de Urgencia de Osinergmin (DU035, DU062 y DU074) producto de la Pandemia, RPA (Robots) para los procesos comerciales, Sistema de Proyectos y Obras de Terceros, Nuevos canales informativos al cliente, como son mailing, SMS y Consulta de la foto con la lectura del medidor en la Oficina virtual.

■ **Gestión del Talento**

Aplicación de salubridad para el Grupo Electro Dunas, Contugas y Calidda y Sistema Un Aplauso para ti para el reconocimiento a los trabajadores en el Grupo Electro Dunas.

■ **Gerencia Técnica**

Sistema de Inspecciones para la Gerencia Técnica. Sistema de Inspecciones para la Gerencia Técnica.

■ **Gerencia Legal**

Sistema de Seguimiento de Contratos.

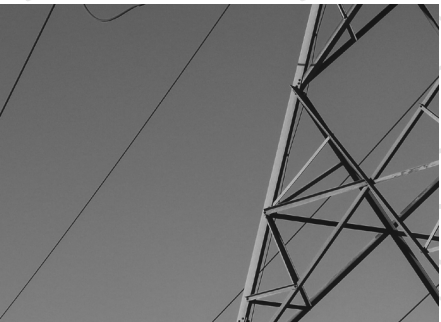
■ **Gerencia de Administración y Finanzas**

Sistema de consulta de facturas de proveedores para Cantalloc y PPC y Sistema de rendición de gastos para Cantalloc.



Obras en la nueva SET Chiribamba

INDICADOR	INFORMACIÓN
Nivel de tensión	220/60/22.9/10 Kv
Potencia a instalar	25 MVA
Línea de 220 Kv	0.4 Km
Línea de 60 Kv	5.64 Km
Inicio de operación	Septiembre 2021
Presupuesto	\$ 7,500,000
Altura	4,670 m
Demanda a abastecer	Castrovirreyna – Huaytara – Tantara Alimentador SC 215: 413 Km SEDs: 122 Clientes: 5,852



Obras de instalación de nuevas celdas en la SET Ica Norte

INDICADOR	INFORMACIÓN
Nivel de Tensión	60/22.9/10 Kv
Potencia a Instalar	40 MVA
Equipamiento	Trafo 40 MVA Renovación campo de 60 Kv Renovación Celdas MT
Inicio de Operación	1ra Etapa: Febrero 2020 2da Etapa: Noviembre 2020
Presupuesto	\$ 1,829, 944
Demanda a Abastecer	Guadalupe – Subtanjalla – La Victoria – San José 5 Alimentadores MT: 120 Km SEDs: 303 Clientes: 36, 681



Proyecto Electro Dunas BESS 1

■ Objetivo

Desarrollo, ejecución y operación de un sistema de almacenamiento en las instalaciones de la SET Tacama de Electro Dunas con el objetivo de generar ingresos económicos mediante el modelo de peak shaving. Este primer sistema nos permitirá recoger las experiencias de la nueva tecnología para poder atender mediante un nuevo modelo de negocio a un mercado creciente.

■ Alcance

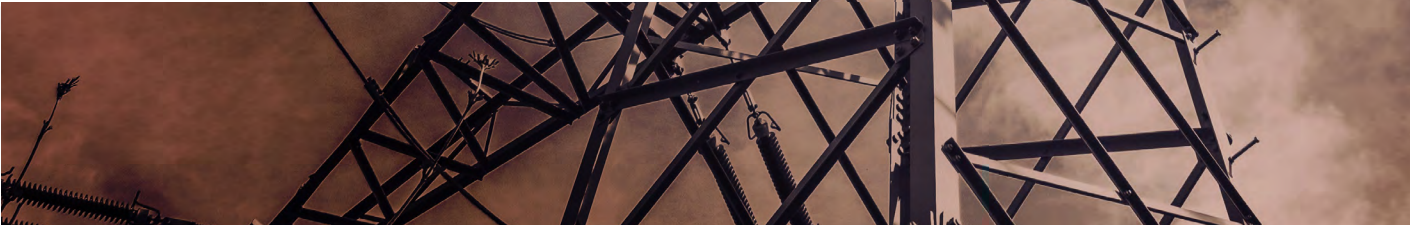
Diseño, Financiamiento, construcción, puesta en marcha, Operación & Mantenimiento de un sistema BESS de 1 MW / 1.5 MWh. De 5000 ciclos de carga y descarga. El sistema estará interconetado a la red de MT de Electro Dunas.

■ Periodo del proyecto

10 años

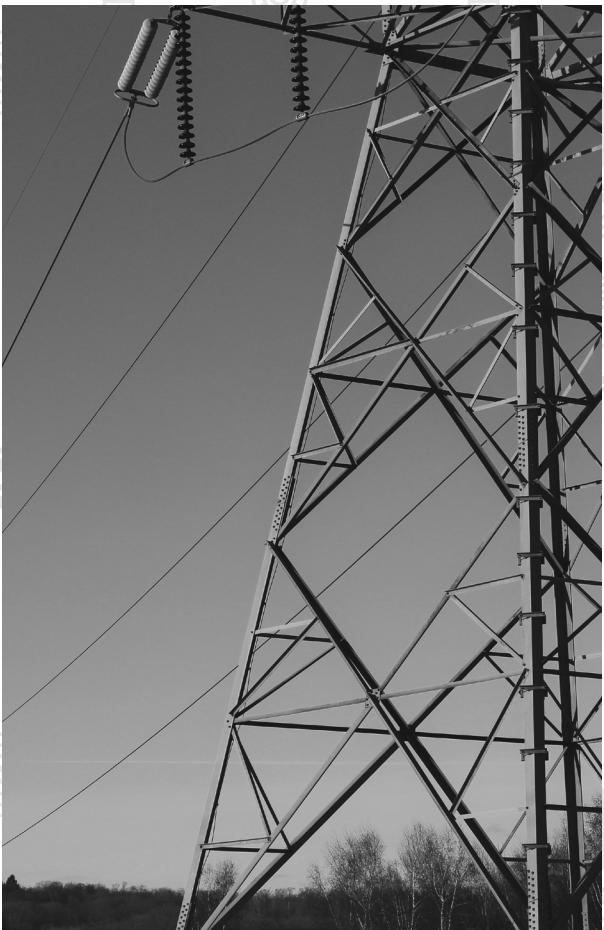
■ Vida útil del sistema

13 años



INDICADOR	INFORMACIÓN
Ubicación	Ica
Tecnología	BESS (Battery energy Storage System)
Periodo de valoración	10 años
Capacidad	1 MW / 1.5 MWh
Inicio de Proyecto	Noviembre 2020

Proyecto de autogeneración fotovoltaica 100Kw



Objetivo

El proyecto se diseñó para dotar a través de paneles fotovoltaicos parte del consumo de energía eléctrica a las oficinas administrativas de Electro Dunas en Ica. El proyecto está orientado además de evaluar la tecnología como nuevo modelo de negocio en generación distribuida.

Alcance

Electro Dunas / PPC hará el diseño, Financiamiento, construcción, puesta en marcha, Operación & Mantenimiento del sistema fotovoltaico que contempla la instalación de paneles solares en los techos de las oficinas técnicas y comerciales de la sede Ica de Electro Dunas.

INDICADOR

INFORMACIÓN

Ubicación

Ica

Tecnología

Paneles fotovoltaicos

Periodo de valoración

20 años

Valor de la inversión

USD \$ 98,780

Inicio de Proyecto

Noviembre 2020



Proyecto planta de oxígeno

La Cámara de Comercio de Ica, de la cual somos miembros, se ha organizado para donar una planta de oxígeno a la región con el aporte de algunos agroexportadores. Está montada en un contenedor (que aportamos nosotros) y se instaló en la parte externa de la sede de Ica. A través de un contrato de O&M, que asumirá la Cámara, CTLL realiza la operación de la planta.

Esta iniciativa tendrá un aporte importante a la población, además de un impacto reputaciones positivo muy fuerte.

4.3 Continuidad del negocio (IC19-3)

Implementamos el protocolo para la operación y mantenimiento del sistema eléctrico mediante el cual se establecieron las metodologías de trabajo para garantizar la salud de los colaboradores y la continuidad del servicio.

Definimos diagramas de turnos, en todas las áreas, para lograr mantener la menor exposición posible y contar con los recursos suficientes para la atención del servicio, garantizando la salud de nuestros colaboradores y la calidad del suministro eléctrico.

Implementamos las siguientes medidas principales:

■ **Medidas preventivas para evitar contagios del personal del Centro de Control y CGR, dentro de las cuales se resaltan:**



* La Gerencia Técnica ha dispuesto un rol de turno de jefes, supervisores y personal técnico para situaciones de emergencia. Este rol es cíclico y se actualiza según transcurra el tiempo. Asimismo, de requerir apoyo de más supervisores de otras áreas, los jefes podrán convocarlos.



* El Centro de Control contó con un solo operador por turno de 8 horas para cubrir las 24 horas del día durante los siete días de la semana. El resto del personal permaneció en guardia Pasiva.



* El personal pudo, con autorización previa de cada Gerencia, utilizar las móviles de la Empresa para el traslado desde su domicilio para emergencias, las cuales deben ser custodiadas por dicho personal. Ello también ayudó a evitar otros medios de transporte inadecuados en estas circunstancias.



* Se mantuvo la coordinación permanente con el COER-GORE Ica mediante la aplicación Whatsapp creada para mantener comunicación continua con las autoridades locales y regionales, entidades de salud, policial y defensa Civil.

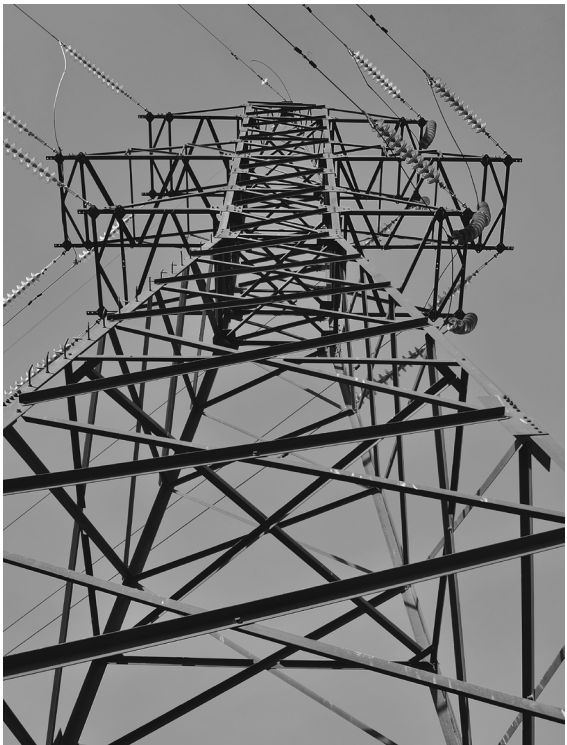
■ **Medidas preventivas para evitar contagios del personal de jefatura, supervisión y técnica de la Gerencia Técnica.**

■ **Medidas preventivas para los ambientes y oficinas**

■ **Medidas para el abastecimiento de materiales, elaborando un rol de turnos.**

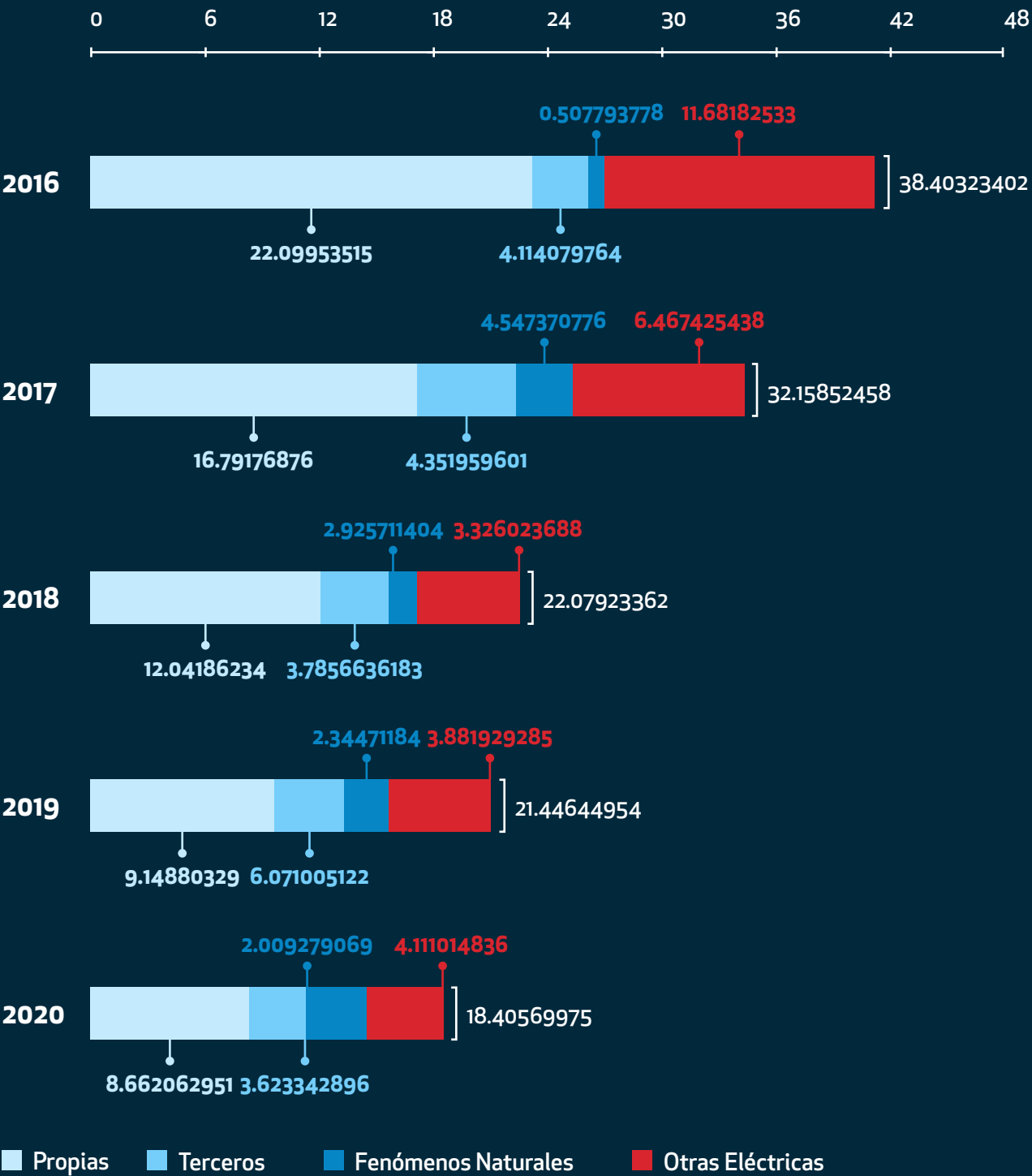
■ **Medidas preventivas para evitar contagios del personal del Call Center**

■ **Acciones para casos confirmados de Covid-19**

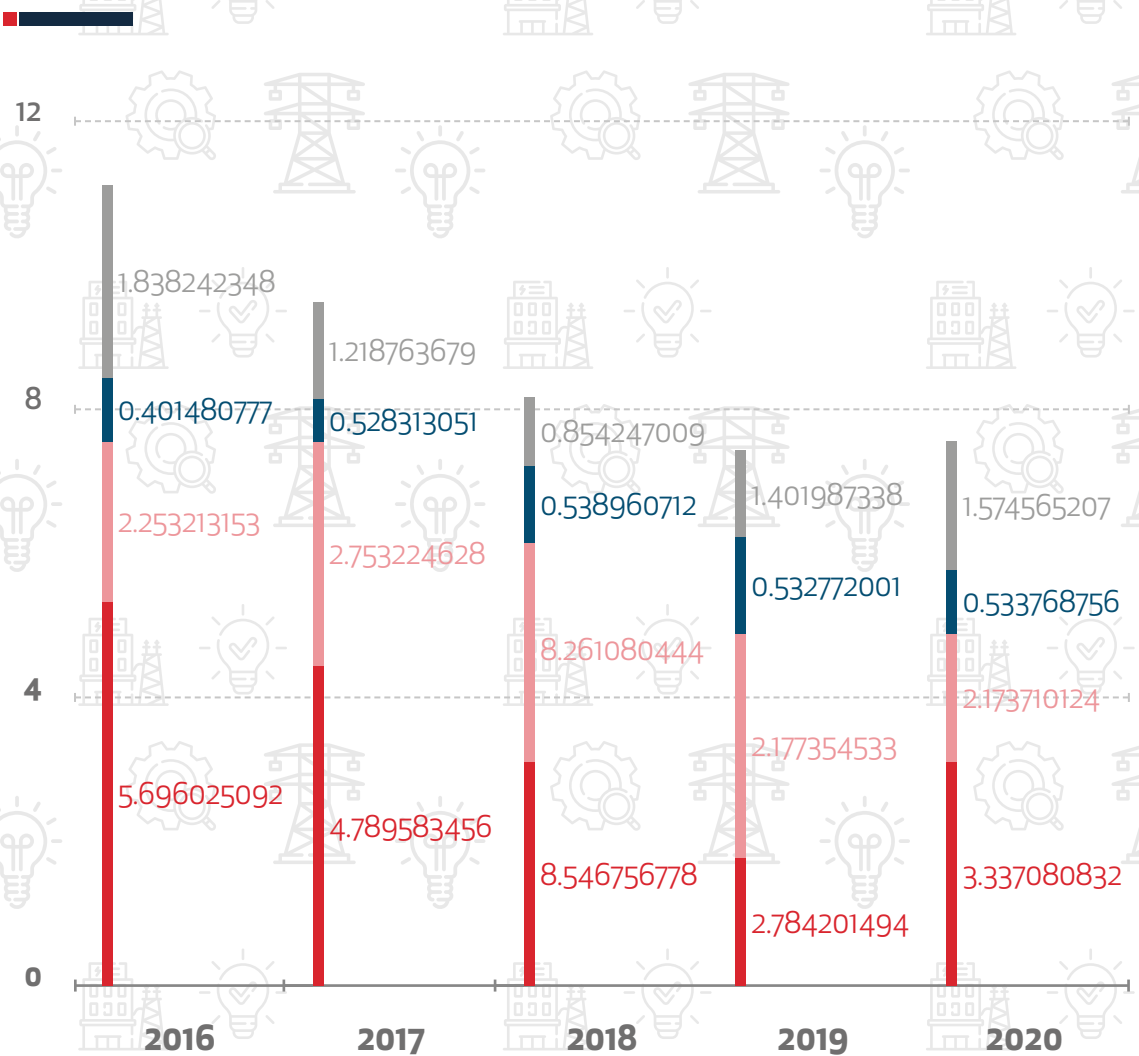


Pudimos cumplir con la prestación del servicio eléctrico manteniendo el standard de calidad y dentro de los parámetros establecidos en la normativa vigente. Prueba de ellos son los indicadores SAIFI (Cantidad promedio de interrupciones por cliente en el año) y SAIDI (Duración promedio de interrupciones por cliente en el año), los cuales mostramos a continuación:

Duración Promedio de Interrupciones por Usuario (SAIDI)



Duración Promedio de Interrupciones por Usuario (SAIDI)



- Propias
- Terceros
- Fenómenos Naturales
- Otras Eléctricas

2016	→	10.18896137
2017	→	9.289884815
2018	→	8.201044942
2019	→	6.896315366
2020	→	7.61912492

4.4 Desempeño económico (201-1)

Durante el periodo reportado, los ingresos totales fueron de \$ 377, 698, 000 Millones USD. El 2020 fue una gestión atípica, por ello los ingresos y costos variaron de manera significativa con respecto al 2019.



Los ingresos totales fueron de

377, 698, 000 Millones USD

Los resultados financieros de Electro Dunas en el 2020 no son positivas, debido a la coyuntura actual generada por la pandemia del Covid-19, que viene ocasionando contracción en la economía peruana y por ende decrecimiento de varios sectores, incluidos el de distribución y generación de energía.

Sin embargo, es preciso señalar que se mantiene, el respaldo del Grupo Energía Bogotá, la eficiencia operativa alcanzada en sus plantas de producción, su estructura operativa y financiera, la relativa recuperación de la capacidad de cobertura de deuda, y las sinergias que se obtienen por el manejo corporativo con las subsidiarias. En el presente Reporte de Sostenibilidad, se busca complementar este desempeño económico con indicadores que proveen una visión más amplia a la naturaleza de ésta, contemplando el desempeño social y ambiental.

4.5 Brindamos un servicio confiable y de calidad

Un servicio de calidad para nuestros clientes (IPN 2)

Con el fin de brindar un servicio al alcance de todos y agilizar los procesos de cobranza, los usuarios pueden pagar en todos los bancos, mediante el uso de tarjetas de créditos o de débito y el Sistema de Full Carga.

Asimismo, Electro Dunas mantiene una comunicación constante con los clientes mediante diferentes medios propios, por eso desde el 2019, se implementó un aplicativo (APP) y se insertó comunicados específicos en los recibos mensuales con ello se asegura que el cliente y/o usuario siempre estén bien informados.

Electro Dunas cuenta con ocho Centros de Atención de Clientes, donde también se realiza la cobranza.

Durante el 2020, el logro más resaltante fue la conexión que se tuvo con nuestros clientes, ya que se hizo lo posible por que la conexión con ellos no se pierda.

También, es para resaltar que los precios del servicio se mantuvieron desde febrero del 2020 hasta junio del 2020. Los precios fueron calculados con los siguientes factores:



Tipo de cambio



Índice precios mayorista



Precio del Cobre, aluminio y gas natural

Asimismo, el gobierno dispuso bonos de descuento, para atenuar la circunstancia que se vivía, propia de la pandemia del Covid-19.

Gestión de Reclamos

Durante el 2020, el principal de comunicación con los clientes fue a través del correo reclamos@electrodunas.com y grandesclientes@electrodunas.com, oficina virtual de nuestra web www.electrodunas.com, aplicativo Electro Dunas, call center. Asimismo, a finales del 2020, se activaron los canales presenciales como los Centros de Atención al Cliente (CAC), y se siguieron todos los protocolos de seguridad, tanto para nuestros clientes como para nuestros colaboradores en dichas oficinas.

Los reclamos se controlan con el objetivo de encontrar desviaciones en los procesos de facturación, distribución de recibos, atención de clientes, etc.

La gestión de reclamos se realiza en función a lo establecido en la norma de resolución de reclamos determinada por la regulación vigente.

Los principales indicadores son:

- Tipo de resoluciones (fundadas e infundadas).
- Cantidad de reclamos por zona.
- Cantidad de reclamos por tipo y por zona.



Por otro lado, se continúa implementando más medios virtuales de comunicación con nuestros clientes como el Voice Chat, con el fin de continuar el acercamiento y la interacción con nuestros clientes.

Marco Regulatorio

La tarifa de la energía a nivel de generador a distribuidor está compuesta por el promedio ponderado de dos precios: **el precio en barra y el precio firme**. El primero es determinado por el regulador, se aplica en los contratos bilaterales pactados con dicho precio y en los retiros sin contratos. El segundo es el promedio ponderado de los precios resultantes de las subastas realizadas por los distribuidores. Las tarifas de distribuidor a usuario están compuestas por:

- Los precios a nivel de generación;
- Los peajes de transmisión; y,
- El Valor Agregado de Distribución.

La distribución de energía, al igual que la generación y la transmisión, se encuentran reguladas por la Ley General de Concesiones Eléctricas (Ley N° 25844) y su reglamento. En ella se establecen, entre otros temas, los derechos y las obligaciones de las empresas concesionarias de distribución de energía y las tarifas de energía y distribución.

Asimismo, el Valor Agregado de Distribución lo determina el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería – OSINERGMIN. Para ello, toma en consideración los siguientes aspectos:

- a)** Costos estándares de inversión, mantenimiento y operación asociados a la distribución, por unidad de potencia suministrada.

Los costos estándares de inversión se calculan a través de la anualidad del Valor Nuevo de Reemplazo de las instalaciones.
- b)** Costos asociados al usuario, independiente de su demanda de potencia y energía, que corresponden a la medición, facturación, distribución y comisión de cobranza.
- c)** Pérdidas estándares de potencia y energía, tanto técnicas como no técnicas.

Po otro lado, Electro Dunas utiliza una lista relación de indicadores comerciales que permiten evaluar su gestión comercial:

- Venta de energía (energía comprada, vendida, niveles de tensión y distribuida)
- Margen de venta (total y por nivel de tensión)
- Pérdidas (volúmenes, % y acciones de pérdidas desarrolladas)
- Deuda (estado de la deuda y gestión de deudas)
- Gestión de cobranza
- Clientes (cantidad por zona, por tipo de cliente, crecimiento de la cartera de clientes comunes, mayores y libres)
- Reclamos
- Servicio de Call Center

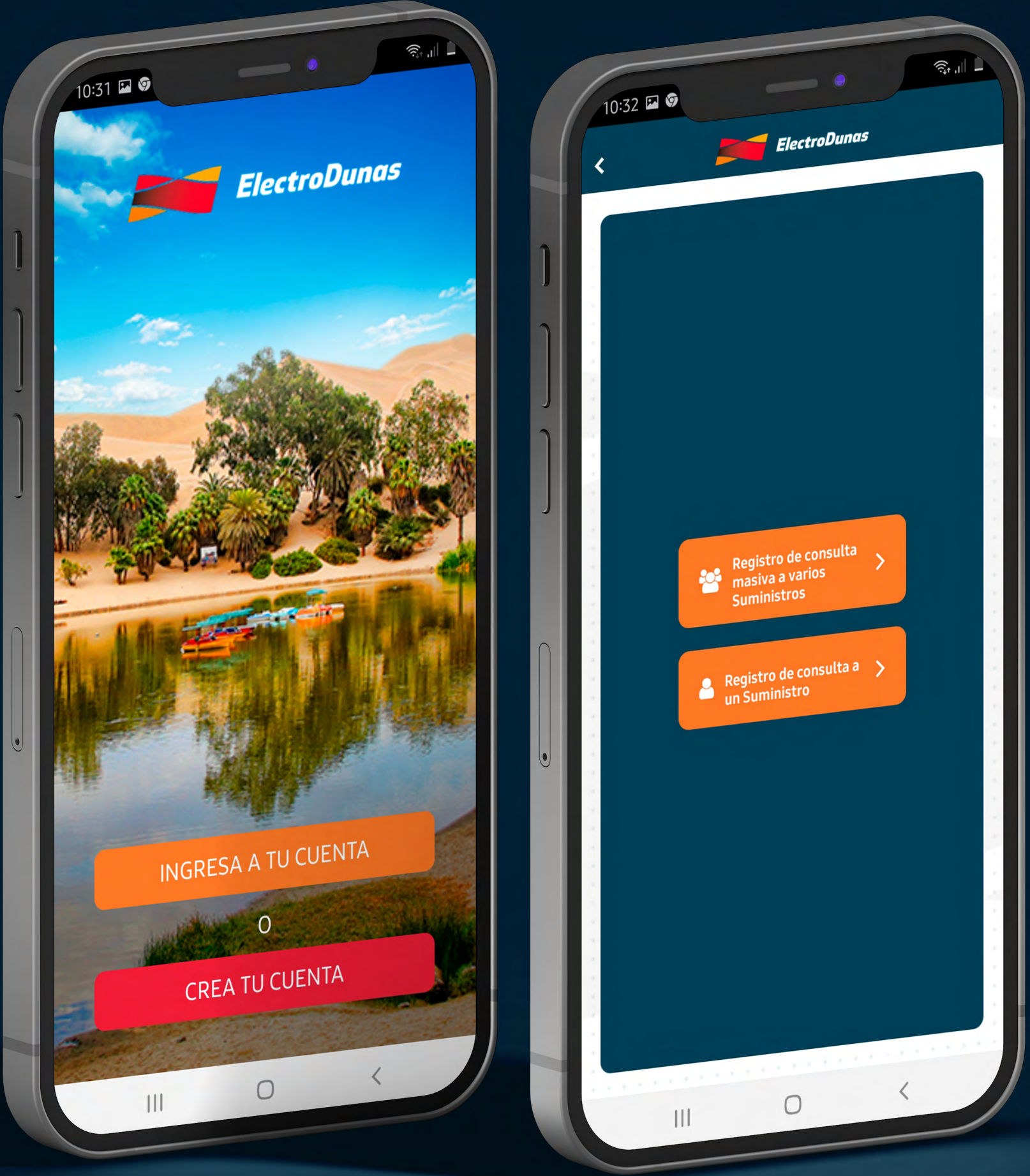


Aplicativos digitales al servicio de Nuestros Clientes (IC19-5)

Con el fin de mantener una comunicación fluida con los clientes. Se crearon diversos aplicativos y plataformas digitales que permitieron continuar con el servicio hacia nuestros clientes durante el 2020:



Aplicativo Móvil





Módulos De Asesorías Virtuales

Con la finalidad de brindar una **mejor atención y seguridad** a nuestros clientes, se implementarán módulos de asesores virtuales en la sede Ica.



Chat Boy

Es un software que es capaz de mantener una **conversación** con un usuario en **forma fluida**, cubriendo sus necesidades de información o tramite inmediato.



Objetivo

- * Mejora en la atención
- * Atención las 24 horas sin esperas.
- * Mejorar la percepción de público en general.



Chatbot + Call Center

¿Que buscamos?

Descongestionar las llamadas al call center automatizando puntos de contacto con los usuarios.



Mejora del IVR
del call center



10 operadores de
atención las

24 horas



+442 mil
llamadas en el 2020

4.6 Gestionamos una Cadena de Valor Responsable

Electro Dunas fomenta el establecer relaciones a largo plazo con sus principales proveedores, a quienes se les percibe como aliados esenciales debido a su importancia en la cadena de valor y su impacto en las operaciones de la empresa.

En este sentido, la empresa sigue los lineamientos de la Política de Gestión de Compras y Procedimientos de la Gerencia de Recursos Humanos para su gestión de la cadena de valor. Esta política está basada en el mantenimiento de una relación a largo plazo, en la oferta económica, el desempeño de los proveedores y cómo, en conjunto, estos permiten un ahorro en el coste de la adquisición.

La gestión con proveedores durante la pandemia del Covid-19 (102-10)

Durante el 2020, el área de abastecimientos ha contribuido a mantener la continuidad de los negocios, al tratar de evitar disrupciones en la cadena de suministro. En muchos casos mediante la búsqueda de proveedores alternativos, para asegurar el flujo de productos y servicios necesarios para las operaciones de las empresas. También hemos visto a los compradores incursionando en categorías en las cuales típicamente no participan, tratando de adquirir productos y servicios con alta demanda, como la compra de equipo de protección personal: mascarillas, termómetros, guantes, gel desinfectante, etc. Sumando así esfuerzos para mitigar los riesgos para la salud y seguridad del personal.

Ahora se requiere un mayor esfuerzo y negociaciones para encontrar materiales y servicios que anteriormente no representaban mayor dificultad. Se recomendó fijar un nuevo esquema de prioridades:



a) Inventario de emergencia (stock coronavirus): asegurar los insumos relacionados con la prevención de la salud de los trabajadores.



b) Asegurar faltantes: mirar qué niveles de inventarios tenemos, cuánto hay en tránsito, cuánto en producción y si ha cambiado la criticidad de ciertos elementos.



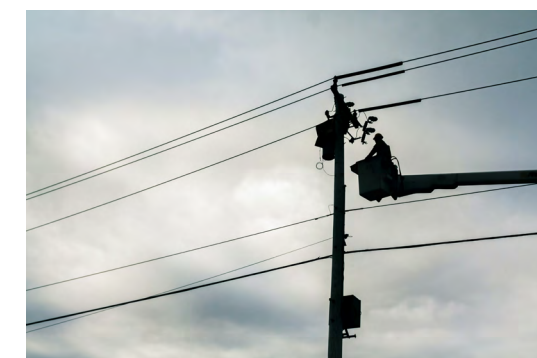
c) Descartar sobrantes: toda decisión de reducir o paralizar la adquisición de insumos o servicios debe ser hecha desde la visión del impacto que tendrá en nuestra cadena de suministro en el mediano y largo plazo, así como de la gestión de la relación con nuestros proveedores.



d) Gestión de flujo de efectivo: es necesario revisar órdenes de compra, con pendientes de entrega, por emitir, contratos en curso, contratos por firmar y anticipos dados. Por último, adecuarlos para asegurar que corresponden con las prioridades actuales y tenemos un flujo de efectivo conveniente para nuestras operaciones y para mantener nuestra cadena de suministro funcionando.



e) Visibilidad de la cadena de suministro: revisar al detalle nuestra cadena de suministro para saber el estado de nuestros proveedores y poder anticiparnos a una posible disrupción.



Asimismo, nuestros proveedores están poniendo a prueba a su infraestructura y activando diversos procedimientos de prueba de resiliencia, incorporando políticas y procedimientos a la planificación de recuperación de desastres, y han tomado medidas para asegurar la continuidad del servicio.

De hecho, consideramos que las cadenas de suministro no volverán a ser las mismas. La recesión a nivel local y global impulsará cambios en las costumbres y modelos de negocio. Por ejemplo, un aspecto que ha destacado durante la crisis es el comercio electrónico y las entregas a través de proveedores logísticos. Podemos también prever cambios en algunas cuestiones como el trabajo remoto, o cambios en procesos que típicamente se realizaban de manera presencial. Muchas de las prácticas que se ha impulsado durante la pandemia prevalecerán y serán parte de la nueva normalidad.

Proceso De Gestión De La Cadena De Valor

El elevado número de proveedores de materiales y servicios con que cuenta la compañía hace necesario estandarizar los procesos de selección de acuerdo con la Política de Gestión de Compras, siguiendo los siguientes criterios:



Asimismo, para Electro Dunas es prioridad evaluar a sus proveedores para verificar que cumplen con los requisitos legales, ambientales, SST, entre otros; ya que, al cumplirlos, se asegura una cadena de valor sostenible alineada a estándares de clase mundial.

Durante el 2020, Para mitigar los impactos potenciales en la continuidad en la cadena fue necesario prestar mayor atención a la situación de nuestros proveedores, monitorizando activamente sus indicadores financieros, teniendo acceso a bases de datos (homologaciones), fuentes confiables de proveedores, y trabajando de forma colaborativa para entender de qué manera podemos ayudarlos a mantener sus operaciones y sobrevivir a esta crisis.

Nuestras relaciones comerciales con proveedores (102-9)

Electro Dunas establece relaciones comerciales con un total de 3,930 proveedores durante el 2020. A continuación se detalla la principal información sobre nuestra cadena de valor:



3,930

Total de proveedores



Ubicación geográfica de los proveedores:

Lima, Ica, EE.UU,
Colombia, Brasil, Italia.



Tipos de proveedores:

71 locales, 3,809
nacionales y 50
internacionales.



Los proveedores de Electro Dunas son medidos de acuerdo con diez indicadores:



4.7 Nos adaptamos a la digitalización (IC19-5)

La digitalización de la organización es muy importante, ya que como objetivo tenemos la labor de simplificar, mejorar y/o automatizar procesos de negocio para brindar a todos los colaboradores de la compañía un trabajo mucho más rápido y eficiente.

Durante el 2020, se aceleró la implementación de la transformación digital en la empresa, se implementaron nuevas soluciones de comunicación con los clientes como la implementación de nuevos canales de recaudación de pagos en línea, implementación de nuevas soluciones de comunicación con los clientes como son mailing, SMS de envío de recibos y publicidad de la compañía.

Asimismo, la automatización de procesos de apoyo para las diversas áreas de la compañía.

Dentro de los procesos de digitalización en la compañía, tenemos los siguientes:

■ Gerencia Comercial

-  ➤ Automatización mediante una aplicación la generación de respuestas automatizadas a los reclamos de los clientes.
-  ➤ Implementación de nuevos canales de recaudación de pagos en línea con Niubiz y Asbanc.
-  ➤ Automatización del proceso de actualización de datos de clientes desde Call Center y Oficinas Comerciales.
-  ➤ Consulta y envío masivo de recibos de clientes institucionales y empresas.
-  ➤ Desarrollo de RPA (Robots) para los procesos comerciales de Facturación.
-  ➤ Sistema de Proyectos y Obras de Terceros, para mantener una comunicación ágil con nuestros clientes y agentes comerciales, sobre solicitudes de nuevos proyectos.
-  ➤ Nuevos canales informativos al cliente, como son mailing, SMS de los eventos y/o noticias de la compañía.
-  ➤ Consulta de la foto con la lectura del medidor en la Oficina virtual.

■ Gestión del Talento

-  ➤ Aplicación de salubridad para el Grupo Electro Dunas, Contugas y Cálida, para el seguimiento de la sintomatología de todos los colaboradores.
-  ➤ Sistema Un Aplauso para ti, para el reconocimiento a los trabajadores en el Grupo Electro Dunas.



■ Gerencia Técnica

-  ➤ Sistema de Inspecciones para la Gerencia Técnica, para el seguimiento de los trabajos de inspecciones en campo de las cuadrillas de la compañía.

■ Gerencia Legal

-  ➤ Sistema de Seguimiento de Contratos de la compañía.

■ Gerencia de Administración y Finanzas

-  ➤ Sistema de consulta de facturas de proveedores para Cantalloc y PPC y Sistema de rendición de gastos para Cantalloc.



4.8 Gobierno corporativo

Electro Dunas cuenta con una sólida estructura de gobierno, políticas corporativas, procedimientos y responsabilidades claramente definidos, que permiten contar con un marco de acción ante cualquier riesgo o falta ética que afecte al negocio.

Esta estructura responde a los Principios de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas (PBGC) de la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV), las cuales establece cinco pilares, bajo los cuales la empresa rige su actuar:



Electro Dunas es dueño del 99% de las acciones. Asimismo, el Directorio en Electro Dunas es el máximo órgano de gobierno responsable de la dirección y toma de decisiones, exceptuando aquellas reservadas por ley a la Asamblea General de Accionistas. El Directorio cuenta con 4 comités encargados de gestionar y comunicar resultados anuales operativos y financieros de la gestión.

■ Comité de Auditoría y Riesgos

El Comité de Auditoría tiene como objeto principal promover la correcta y transparente gestión de los bienes y recursos de Electro Dunas, a la vez que cautela la integridad de los estados y reportes financieros y el marco integral de control interno y la administración de riesgos del negocio y su efectividad.

■ Comité de Compensaciones

El Comité de Compensaciones propone, revisa y realiza recomendaciones a las políticas de personal, incluida la política de Gestión Humana y los parámetros de remuneración, revisar periódicamente la estructura organizacional, a fin de garantizar su concordancia con las necesidades internas y su alineación con la estrategia corporativa.

■ Comité Financiero y de Inversiones

El Comité Financiero y de Inversiones tiene como objeto principal realizar el seguimiento al desempeño financiero, revisar las proyecciones financieras para determinar su capacidad de endeudamiento y cumplimiento de indicadores de solvencia y liquidez y los demás indicadores que haya lugar.

■ Comité de Gobierno Corporativo

El Comité de Gobierno Corporativo vela por el cumplimiento de la Ley, el Estatuto, el Código de Gobierno Corporativo, las decisiones de la Junta General de Accionistas y los compromisos adquiridos por la sociedad, así como ser informado y hacer seguimiento respecto de las investigaciones asociadas a las conductas de los miembros del Directorio que puedan ser contrarias a estas.



Miembros del Directorio y de la Gerencia (102-18)

El Gobierno Corporativo de Electro Dunas está constituido por cinco miembros. En el caso de los miembros del Directorio, sus integrantes pueden ser reelegidos y por normativa legal pueden desempeñar cargos ejecutivos en la compañía. Los miembros del Gobierno Corporativo de Electro Dunas, tanto del Directorio como de la Gerencia, son:

■ Miembros del Directorio (a diciembre 2020)

Andrés Baracaldo Sarmiento

Economista de la Universidad de los Andes con un MBA y Especialización en Finanzas en el London Business School.

Comenzó su carrera como Analista en la Corporación Financiera del Valle (1997) y posteriormente en Investment Banking Services S.A (1998-1999). Paso a desempeñarse como Asociado en Equipo Latinoamericano (1999-2000). En Londres trabajó en European Utilities M&A como Asociado (2002 a 2003), y se desempeñó en el Royal Bank of Scotland como Director Asociado del Sector Corporate Finance de Energía y Electricidad (2005-2009). Posteriormente, en la Corporación Financiera Colombiana se desempeñó como Director Ejecutivo de Banca de Inversión (2009-2011) y como Director de Inversiones (2011-2016). En el año 2016, se vinculó con Interconexión Eléctrica S.A., ISA, como Vicepresidente de Crecimiento y Desarrollo de Negocios. Actualmente se desempeña como Vicepresidente de Soluciones Energética Urbanas del GEB.

Felipe Castilla Canales

Ingeniero Civil de la Universidad de los Andes con un Master of Science de la Universidad de Illinois en Urbana-Campaign y Especialista en Finanzas de EAFIT- CESA.

Se desempeñó como Vicepresidente Financiero de ContourGlobal Latam (2012-2013), Vicepresidente Financiero y Administrativo de la Refinería de Cartagena (2007-2012) y Asesor de la Dirección General de Operaciones y Vicepresidente de Refinación y Petroquímica, entre otros, en Ecopetrol (1988-2012). Actualmente se desempeña como Vicepresidente Financiero del GEB.

Néstor Raúl Fagua Guauque

Abogado de la Universidad Externado de Colombia y especialista en Banca de la Universidad de los Andes.

Cuenta con amplia experiencia en la estructuración legal de financiación de proyectos de infraestructura, privatizaciones, estructuración de proyectos de infraestructura con participación de capital privado, así como en las áreas de derecho corporativo, financiero y del mercado público de valores.

Ocupó el cargo de Vicepresidente Jurídico y Secretario General de la Financiera de Desarrollo Nacional y durante más de 15 años fue asesor independiente de diversas firmas del sector público y privado.

Se ha desempeñado como profesor en la Universidad de los Andes y Javeriana en el área de mercado de valores y actualmente es parte de la lista A de árbitros de la Cámara de Comercio de Bogotá. Actualmente se desempeña como Vicepresidente Jurídico y de Cumplimiento.

Christian Thomas Laub Benavides

Es economista de la Universidad del Pacífico con énfasis en Economía de la Empresa y MBA en Harvard University Graduate Schools of Business Administration.

Actualmente es Director de la Bolsa de Valores de Lima, habiendo sido su Presidente del Directorio hasta el 2016.

Ha sido CEO de Credicorp Capital del 2011 al 2018 y anteriormente se desempeñó como gerente de diversas áreas del Banco de Crédito del Perú y Gerente General de Credifondo.

4.9 Gestión ética

Durante el 2020, Electro Dunas alineó su actuar ético al del Grupo Energía de Bogotá (GEB). Además, se desplegó el Programa de Ética y Cumplimiento de la Sociedad.

Asimismo, la empresa cuenta con un Código de Ética, instrumento de gestión que permite anticiparse a situaciones complejas al estandarizar el buen comportamiento dentro de la empresa. Este documento se aplica a colaboradores, directivos, accionistas, proveedores y contratistas.

Los valores expresados en el Código son base de la cultura empresarial. El total de los colaboradores de la empresa acreditan el haber leído el Código, a través de la suscripción de la Declaración Jurada de recepción y conocimiento y se comprometen con la conducción de tratos éticos y equitativos.

Tras cualquier incidencia que viole el Código de Ética de la empresa, Electro Dunas pone a disposición una serie de canales, que permiten al colaborador o proveedor hacer su descargo de manera anónima. Estos canales de denuncia son los siguientes:



Website:

[www.
bdolineaetica.
com/
electrodunas](http://www.bdolineaetica.com/electrodunas)



Correo:

[lineaetica@
bdo.com.pe](mailto:lineaetica@bdo.com.pe)



Teléfono:

(511) 622 3103.



El cumplimiento del Código de Ética es supervisado por el Directorio, quién verifica que los órganos competentes cumplan con las obligaciones y funciones asignadas. Electro Dunas es gestionada de forma transparente, con una cultura ética y comprometida, con procesos definidos que aseguran que la empresa evite sanciones y cualquier actuación indebida.

4.10 Relación con el Estado y entidades reguladoras (IPN 1)

Electro Dunas mantiene un relacionamiento continuo con entidades reguladoras que controlan el sector de energía del que la empresa es parte. Algunas de las principales entidades con la que se establecen canales de diálogo de manera constante son:



Dirección General de Electricidad

Es el órgano técnico normativo encargado de proponer y evaluar la política del Subsector Electricidad; proponer y/o expedir, según sea el caso, la normatividad necesaria del Subsector Electricidad; promover el desarrollo de las actividades de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica; y, coadyuvar a ejercer el rol concedente a nombre del Estado para el desarrollo sostenible de las actividades eléctricas. Está a cargo del Director General de Electricidad, quien depende jerárquicamente del Viceministro de Energía.



Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental

Organismo público, técnico especializado, adscrito al Ministerio del Ambiente de Perú encargado de la fiscalización ambiental en todo el territorio peruano. El OEFA ejerce dos clases de funciones: como entidad de fiscalización ambiental, ejerce funciones de supervisión ambiental directa, fiscalizadora y sancionadora, y como ente rector del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización Ambiental (SINEFA) ejerce funciones normativa y de fiscalización a las entidades de fiscalización ambiental nacionales, regionales o locales.



Superintendencia de Mercado de Valores

Organismo público descentralizado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. Tiene como finalidad promover el mercado de valores, velar por el adecuado manejo de las empresas y normar la contabilidad de las mismas. Asimismo, tiene como finalidad velar por el cumplimiento de la Ley del Mercado de Valores.

Electro Dunas participa activamente en los procedimientos regulatorios de fijación de precios (Plan de Inversiones en Transmisión 2021-2025, Liquidaciones de ingresos por los Sistemas Secundarios de Transmisión (SST) y Sistemas Complementarios de Transmisión (SCT), Factor de Balance de Potencia (FBP) a través de estudios técnicos, opiniones y sugerencias y recursos de reconsideración.

Asimismo, cumple satisfactoriamente las normas emitidas por el MINEM y OSINERGMIN para contrarrestar los efectos del Covid-19: Otorgamiento del subsidio "Bono Electricidad", garantizar la continuidad del servicio eléctrico, fraccionamiento de recibos vencidos y otros.

En este sentido, durante el 2020, participó en comités y reuniones de trabajo a través de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE) y con otras empresas distribuidoras para contener la modificación de la "Tasa de Actualización" incluido en la Ley de Concesiones Eléctricas (LCE) y la modificación de la condición de "Usuario Libre" y de "limitar los contratos bilaterales" previsto en la Ley para asegurar el desarrollo eficiente de la Generación Eléctrica (LGE).

Logros de la gestión

Se logró detener el avance administrativo de ambos proyecto de ley y la Comisión no pudo presentarlos al Pleno del Congreso para su discusión y posterior aprobación. Paralelamente, en el caso de la modificación de la tasa de actualización en la CRSE se logró pasar a discutirse de los temas a corto plazo a los temas de reforma del sector eléctrico a largo plazo. Asimismo, sustentamos nuestra posición y obtuvimos los resultados esperados en cuanto a los procedimientos de fijación de precios:

- a)** Aprobación del Plan de Inversiones en Transmisión del período 2021-2025 con un importe de US\$ 21 millones
- b)** Incremento del Factor de Balance de Potencia del período mayo-20 a abril-21 con un impacto positivo en el reconocimiento tarifario en el orden de US\$ 4 millones
- c)** Reconocimiento de los elementos en alta tensión puestos en operación comercial en el proceso de Liquidación del Sistema Complementario de Transmisión 2020 por un valor de US\$ 970 mil.



4.11 Cumplimiento normativo ambiental

(307-1)

Electro Dunas opera bajo un enfoque preventivo que garantiza el cumplimiento de la legislación; además, cuenta con trabajadores comprometidos en evitar impactos ambientales significativos.

La empresa ha cumplido al 100% con las obligaciones en materia ambiental dispuestas por todas las autoridades competentes; en ese sentido, para atender las disposiciones legales, Electro Dunas cumplió con la presentación de los siguientes informes durante el 2020:



4.12 Nuestra forma de ser: Cultura Organizacional

(102-16)

La misión, visión y valores que guían las acciones y orientan las relaciones entre Electro Dunas y sus grupos de interés:



Propósito Superior

El Grupo Energía Bogotá crea un valor superior al desarrollar empresas líderes a lo largo de la cadena energética de baja emisión en ejes regionales de alto consumo, que conectan grandes operadores con un amplio conocimiento regulatorio dentro de un marco que cumple con los más altos estándares de gobierno corporativo.

Misión

Comprar, transmitir, distribuir y comercializar energía eléctrica con la calidad y en la oportunidad requerida, maximizando la rentabilidad de los accionistas, con responsabilidad social, protegiendo el medio ambiente y contribuyendo al progreso y desarrollo del país.

Visión

Ser líderes en el mercado de distribución eléctrica del Perú, logrando óptimos niveles de excelencia y calidad en nuestro servicio. Estar comprometidos con nuestros clientes, ser fuente de orgullo para nuestros colaboradores y ser rentables para los accionistas, promoviendo a su vez el desarrollo sostenible y eficiente en nuestro ámbito de influencia.

Valores



Equidad

Proceder con justicia, igualdad e imparcialidad, buscando un impacto social positivo e inclusivo.

Respeto

Interactuar reconociendo los intereses colectivos, la diversidad individual, la sostenibilidad de los recursos naturales y la institucionalidad.

Transparencia

Realizar la gestión de forma objetiva, clara y verificable.

Integridad

Actuar con firmeza, rectitud, honestidad, coherencia y sinceridad.

Nuestros Atributos Culturales



Primero la Vida

Cultura de salud y seguridad en el trabajo como valor prioritario en el desarrollo de los negocios y la vida cotidiana.



Conciencia Social

Respetar los derechos, respetar la diversidad, llevar progreso y bienestar, transformar territorio.



Desempeño Superior

Metas ambiciosas, resultados extraordinarios.

4.13 Adhesiones y membresías

(102-13)

Electro Dunas forma parte de diversos gremios y asociaciones relacionadas con el sector energético a nivel nacional:



05

PRIMERO LA VIDA: NOS
IMPORTA LA SALUD Y
SEGURIDAD DE LOS
COLABORADORES

05. Primero la Vida: Nos importa la Salud y Seguridad de los colaboradores

Electro Dunas está altamente comprometida con la gestión eficaz de la seguridad y salud en el trabajo a beneficio de todos sus colaboradores, proveedores y contratistas, constituyendo así un asunto de alta prioridad para el negocio.



Adicionalmente, la empresa realiza periódicamente un **estudio de riesgos**, el cual permite planificar e implementar estrategias de prevención y mitigación de impactos, dentro del Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Por ello, la empresa cuenta con una Política de Seguridad y Salud en Trabajo, elaborada en base a la normativa vigente, relacionada a la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo - N° 29783 y al Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo con Electricidad (RESESATE). R.M. N° 111-2013-MEM/DM.

Cada colaborador, mediante el procedimiento de reporte de actos y condiciones subestándar, puede comunicar a su supervisor inmediato y también al área de seguridad y salud en el trabajo, cualquier situación que no cumpla los estándares de seguridad.

Adicionalmente, la empresa realiza de manera periódica un estudio de riesgos, el cual permite planificar e implementar estrategias de prevención y mitigación de impactos, dentro del Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Cada colaborador, mediante el procedimiento de reporte de actos y condiciones subestándar, puede comunicar a su supervisor inmediato y también al área de seguridad y salud en el trabajo, cualquier situación que no cumpla los estándares de seguridad.



Gestionamos los riesgos durante la pandemia del Covid-19

(102-11) (IC19-1) (IC19-2)

Electro Dunas como empresa de distribución de energía eléctrica debía garantizar el servicio eléctrico a todos los niveles de consumo. Ante el Estado de Emergencia Sanitaria Nacional por el Covid-19 no podíamos parar; en ese sentido instalamos nuestro Comité de Crisis, y con la experiencia de hace 13 años atrás ante el terremoto, organizamos nuestras cuadrillas de emergencia para operar manteniendo el cuidado de nuestros colaboradores, las áreas administrativas se reorganizaron para un trabajo remoto al 100%, adelantando el proceso de digitalización. En mes y medio aseguramos todos los recursos tecnológicos para continuar laborando. Las oficinas comerciales retomaron prontamente la atención al público e implementaron herramientas digitales para reforzar la comunicación con los clientes sobre sus consumos, facilidades de pago e información de beneficios que el Estado transfería a clientes vulnerable.

Para mitigar el efecto en la reducción de la demanda y la contracción de la cobrabilidad, tomamos acciones inmediatas de reducción de gastos operativos y reperfilamos nuestro plan de inversiones ante la complejidad del sistema logístico. Complementariamente y con el objetivo de no romper la cadena de pagos, obtuvimos facilidades crediticias de corto plazo, que nos permitió cumplir con todas nuestras obligaciones corrientes con proveedores locales, colaboradores, entes reguladores, bancos y otros.

En el aspecto de la Salud y Seguridad en el Trabajo, Electro Dunas procedió al cumplimiento estricto de todas las Normas de Salud emitidas por el Gobierno Nacional, elaborándose un Protocolo Matriz y un Plan de Vigilancia para el Control y Prevención del Covid-19 en el Trabajo, dentro del cual se definen todos los aspectos necesarios para garantizar la salud de cada colaborador. Dentro de los que podemos detallar los siguientes:



Limpieza frecuente de las oficinas, mobiliario y baños, así como el abastecimiento esencial de los siguientes productos: jabón líquido, papel toalla, gel desinfectante y mascarillas, la cual estará a cargo de nuestro persona de servicio (service) y del área de Abastecimiento y Servicio Generales de Electro Dunas.



Proveer al CGR y CCO bidones de agua, la cual estará a cargo de nuestro personal de servicio (service) y del área de Abastecimiento y Servicio Generales de Electro Dunas.



Acatar las recomendaciones realizadas por la Gerencia de Recursos Humanos y el área de Gestión de Talento en cuanto a medidas preventivas sobre el Coronavirus.



Restricción de visitas de terceros a los ambientes del CGR y CCO, la gestión de permisos de trabajos se realizará por medio magnético mediante correo electrónico, y permiso de trabajo se emitirá vía registro de voz.



La entrega de vales de salida vehicular se realizara con el apoyo del personal de vigilancia (service).



Los operadores del CGR y CCO, que tengan síntomas de gripe o que han estado expuestas a personas con síntomas o con Coronavirus, deberán quedarse en casa indefectiblemente, e informarlo inmediatamente a su jefe directo y la Gerencia de Recursos Humanos y el área de Gestión de Talento, para activar el protocolo de salud, asesoría y atención con el MINSA. En caso se presente esta incidencia el personal deberá ser reemplazado por otro de personal de la Gerencia Técnica previo periodo de inducción.



Los jefes en coordinación con el Gerente Técnico y el Gerente de Tecnología e Informática, priorizaran el personal que debería realizar trabajo remoto desde su casa.



Los jefes deberán comunicar a su personal a cargo la disposición y estar atentos al teléfono frente a cualquier situación que pueda requerir su asistencia de ser necesario, debiendo permanecer en sus domicilios acatando lo dispuesto en el Decreto de Urgencia anunciado por el Presidente de la República.



Los Colaboradores, que tengan síntomas de gripe o que han estado expuestas a personas con síntomas o con Coronavirus, deberán quedarse en casa indefectiblemente, e informarlo inmediatamente a su jefe directo y la Gerencia de Recursos Humanos, para activar el protocolo de salud, asesoría y atención con el MINSA.



Como medida preventiva las jefaturas respectivas tendrán comunicación telefónica permanente con los colaboradores, para monitorear la disponibilidad operativa.



Limpieza frecuente de las oficinas, mobiliario y baños, así como el abastecimiento de jabón líquido, papel toalla, gel desinfectante y mascarillas, la cual estará a cargo de nuestro personal de servicio (service) y del área de Abastecimiento y Servicio Generales de Electro Dunas.



Limpieza frecuente de las oficinas, mobiliario y baños, así como el abastecimiento de jabón líquido, papel toalla, gel desinfectante y mascarillas, la cual estará a cargo de nuestro personal de servicio (service) y del área de Abastecimiento y Servicio Generales de Electro Dunas.



Se debe de garantizar el recojo de los residuos sólidos en forma continua, en caso no se ejecute se deberá reubicar en un lugar adecuado para el almacenamiento temporal.





En paralelo al cumplimiento de las Normas descritas, Electro Dunas inició una campaña de sensibilización para propender al autocuidado de los colaboradores en el trabajo presencial y remoto en casa. Se realizaron diversas actividades para repotenciar la Tecnología de la información para que nuestros clientes y colaboradores desarrollen sus actividades en forma remota.

Todas las medidas dispuestas tenían como objetivo el salvaguardar la integridad física y salud de nuestros clientes y colaboradores. Los resultados fueron óptimos y podemos afirmar que fuimos la única y primera empresa en el País en realizar la toma de lectura de estado de consumo de los medidores de nuestros clientes.

El logro más importante fue que el 100% de los colaboradores hayan tomado consciencia del autocuidado que debe estar presente en todas las actividades que ejecutamos dentro y fuera de la empresa.



Capacitamos a nuestro personal sobre SST

(403-5)

Con respecto al enfoque de prevención, Electro Dunas trabaja arduamente en su cultura corporativa, partiendo de la preocupación por tener colaboradores preparados ante los peligros potenciales en su lugar de trabajo, por ello la empresa ha fortalecido la formación en seguridad y salud a través de la ejecución del "Programa de Capacitación Anual", que fue cumplido al 100%.

En total se brindaron 3,300 horas de capacitación, más de 25 capacitaciones, se capacitó a 561 colaboradores que representan el 91%. Esta gestión, entre otras estrategias implementadas, permitió que al cierre del año se registren cero accidentes graves y fatales.

Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo

(403-1)

Finalmente, la empresa cuenta con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, que está debidamente representado por seis (6) miembros con derechos y representatividad igualitaria, es decir tres (3) representantes designados de la empresa y tres (3) elegidos por los trabajadores, además de un (1) veedor del gremio mayoritario.

De acuerdo a la normatividad se deben de reunir como mínimo una vez al mes, las reuniones establecidas como ordinarias y las extraordinarias se realizaron vía virtual. Se realizaron en total 10 reuniones desde marzo 2020.

El cumplimiento de los acuerdos de cada reunión se trasladó a las Áreas competentes para el apoyo en la ejecución de las sugerencias y/o levantamiento de observaciones detectadas en las visitas a las instalaciones o campo. Las acciones del Comité fueron de apoyo permanente y de acciones preventivas para evitar la materialización de los riesgos potenciales presentes en las actividades de riesgo crítico que desarrollamos, como; verificaciones de implementación de equipos de bioseguridad en instalaciones y flota de vehículos, difusión de lecciones aprendidas por casos presentados en otras empresas y predisposición para apoyar disposiciones de la Compañía.



06

DESEMPEÑO SUPERIOR:
DESARROLLAMOS EL
MEJOR TALENTO

06. Desempeño superior: Desarrollamos el mejor talento

La gestión del talento humano representa para la empresa una parte inherente de la administración. La clave del crecimiento empresarial se basa en gran medida en que los colaboradores estén comprometidos y se sientan realizados y felices con las funciones que desempeñan.



**Calidad de vida,
Compensación y relaciones
laborales, Desarrollo,
Desempeño, Atracción
y selección del talento y
estructura organizacional.**

La Gestión del Recurso Humano durante el 2020 estuvo enfocada en la implementación de un modelo de gestión del talento alineado a las competencias, valores corporativos y atributos culturales optimizando el ambiente y cultura de Electro Dunas en relación con el modelo de la matriz Grupo Energía Bogotá. Este modelo de gestión del talento se lleva a cabo a través de acciones relacionadas con: Calidad de vida, Compensación y relaciones laborales, Desarrollo, Desempeño, Atracción y selección del talento y estructura organizacional.

Con respecto a las acciones implementadas en el 2020 para la retención del talento fueron:



Optimización del plan de comunicación interna.



Utilización de bandas salariales y valorización categorización de puestos con la consultora Mercer.



Participación en la encuesta de ambiente laboral a cargo de Great Place to Work.



Implementación del Programa de reconocimiento un aplauso para ti con la finalidad de generar una cultura de reconocimiento dentro de la compañía.

A continuación, detallamos los principales logros de nuestra gestión al

2020:

Cumplimiento del 120% (Extraordinario) en el objetivo de incrementar el nivel de madurez de la capacidad de Gestión del Cambio. Creando una cultura de adaptación al cambio y llevado a cabi gracias a la certificación, a través de la consultora My People, de nuestro primer equipo de Gestión del Cambio.

Cumplimiento del 120% en el cumplimiento del plan de evaluación del talento, desarrollo individual y sucesión junto a la asesoría de la consultora Korn Ferry. Con esto se logra identificar a nuestros talentos y personas claves, los cuales una vez identificados se desarrollará con ellos plan de línea de carrera y sucesión cerrando brechas y desarrollando las competencias requeridas para un puesto superior.

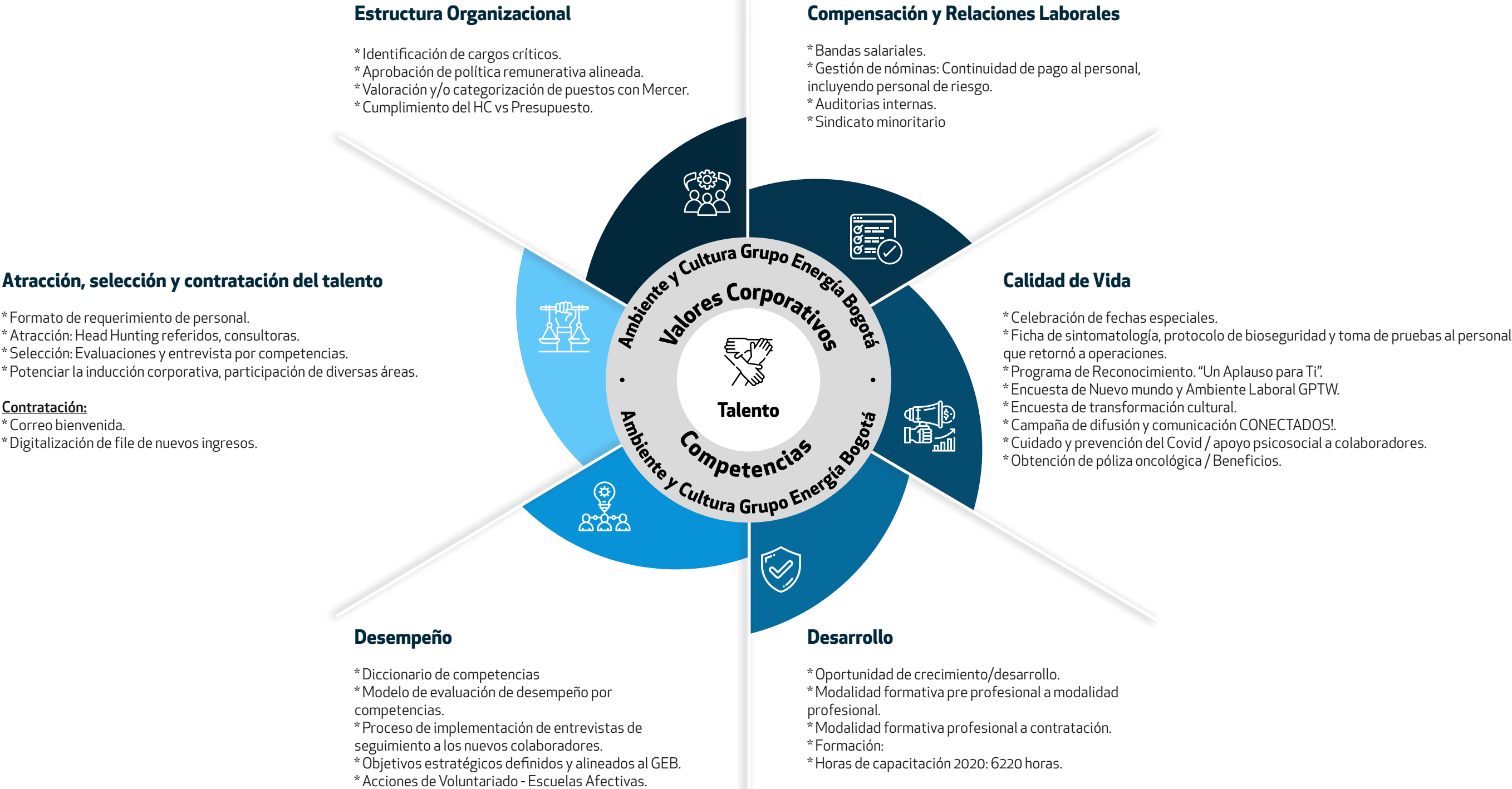
Cumplimiento del 120% en el Programa de formación TRECSA - ELECTRO DUNAS donde se generó una sinergia entre ambas compañías.

Cumplimiento del 120% (Extraordinario) en el objetivo de continuar con la transformación cultural en la compañía alineados con la cultura GEB consolidando el plan de liderazgo apalancado en nuestros atributos culturales, valores y competencias. Generando una interiorización de nuestros atributos culturales y valores corporativos en todos los empleados de la compañía, logrando así una identificación de ellos buscando con ello que sus labores diarias estén alineadas a estos.

Cumplimiento del 120% en el Plan de Comunicación Interna implementado en el año 2020, logrando que todos los colaboradores de la compañía puedan recibir información de interés valiosa sobre medidas de protección frente al COVID-19, toma de decisiones importantes de la Compañía así como sucesos y actividades que tienen un impacto en toda la empresa.

Por esta razón, Electro Dunas a implementa un Sistema de Gestión del talento, que se detalla a continuación.

Logros 2020 - Implementación Modelo Gestión del Talento



6.1 Garantizamos las oportunidades de trabajo

(102-7) (102-8) (401-1)

El éxito de nuestra empresa va ligado a la calidad de gente que la conforma. Por ello, fomentamos el desarrollo y bienestar integral de nuestros colaboradores bajo un clima laboral justo e incluyente.

También reconocemos la importancia de que encuentren oportunidades de crecimiento y realización laboral y personal, por ello reforzamos su capacitación continua en temas operativos, cultura organizacional y mejora continua, lo cual nos ha permitido mantener la eficiencia e innovación.

La gestión y contratación de los nuevos colaboradores en el 2020 se adaptó a las nuevas realidades del contexto actual llevándose a cabo a través de entrevistas virtuales, digitalización de los file personal y documentos de ingreso.

A continuación, se indica el número de colaboradores según sexo, región y categoría laboral a diciembre del 2020:

Hombres 203	CATEGORÍA LABORAL	CANTIDAD
Mujeres 49	Gerentes	1
Total de Colaboradores 252	Jefes	10
	Supervisores	32
	Profesionales	90
	Asistentes y técnicos	121



EDAD	CANTIDAD
Menores de 30 años	56
Entre 31 y 41 años	57
Entre 41 y 50 años	47
Entre 51 y 60 años	53
Mayores de 61 años	39



Contrataciones y rotaciones

■ Rotación

La tasa de rotación del año 2020 fue de 2.47% mostrando un ligero aumento de ceses en comparación del año 2019, pero a su vez un incremento significativo de personal nuevo a la compañía pues esta continuó con las operaciones no habiéndose generado ningún tipo de interrupción debido a la pandemia.

■ Nuevas contrataciones

En cuanto a contratación el mayor logro fue que el desarrollo de todo el proceso de reclutamiento y selección se llevó a cabo de manera exitosa a pesar de la circunstancia, los canales digitales fueron de gran ayuda para esto. Así mismo se adicionó al esfuerzo la consultora Krowdy quienes en base a sus entrevistas por competencias nos brindan información para un mejor análisis en la selección del candidato más idóneo para el puesto vacante.

6.2 Capacitamos y desarrollamos al personal

(404-1)

Estamos convencidos que, para alcanzar el éxito de nuestras operaciones y crecimiento como empresa, es de vital importancia desarrollar constantemente las habilidades de nuestros colaboradores. Reconocemos que esta gestión nos demanda muchos desafíos, por ello hemos implementado programas de capacitación que nos permiten que nuestros colaboradores saquen todo su potencial, así como también nos permite crecer y mejorar para alcanzar nuestros objetivos.

Por este motivo, dentro de la empresa el Plan de Capacitaciones se enfoca en: promover su desarrollo personal y profesional; desarrollar sus conocimientos, habilidades y actitudes para que puedan llevar una adecuada trayectoria laboral, de acuerdo con sus motivaciones personales, lo cual también va de la mano con los objetivos y la misión de la empresa.

Durante el 2020, se brindaron 6220 horas de capacitación. A continuación, se detallan las horas de capacitación por sexo y categoría laboral.



6.3 Cumplimos al 100% con los beneficios laboral

(401-2)

En Electro Dunas buscamos brindar un entorno de trabajo óptimo, saludable y productivo para nuestros colaboradores, donde las personas tienen la oportunidad de triunfar, tanto personal como profesionalmente.

Sabemos que un buen programa de beneficios laborales, nos permite retener y desarrollar el mejor talento, el mismo que favorece el desarrollo y crecimiento de nuestra empresa. Por ello, brindamos un sinfín de beneficios para nuestro personal y sus familiares a lo largo del año, también aseguramos que se cumplan con todas las prestaciones que la normativa legal vigente regula a favor de nuestros colaboradores.

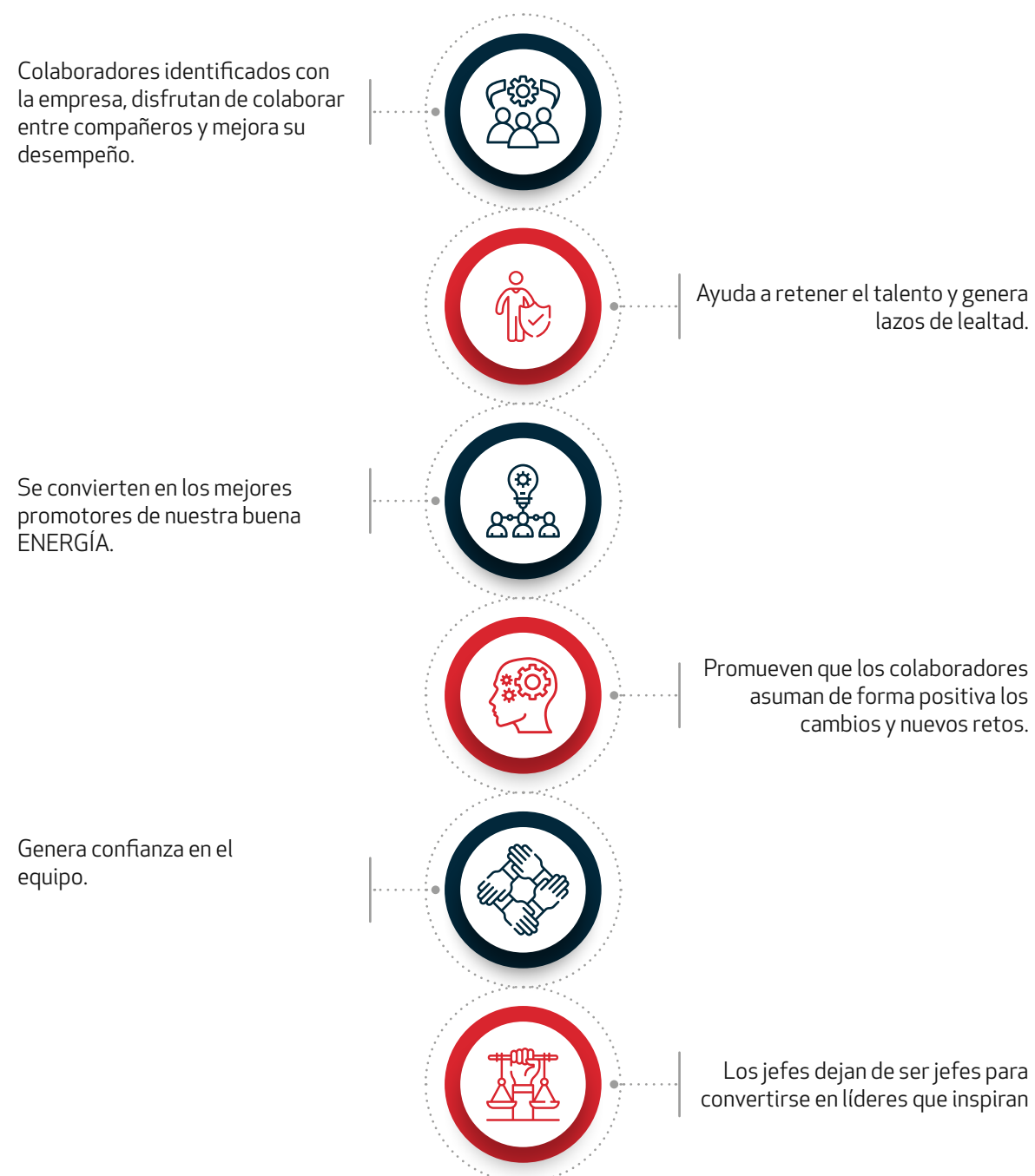
A continuación se detallan las prestaciones sociales obligatorias y voluntarias para nuestros colaboradores durante el 2020:

 BENEFICIOS	 TRABAJADORES
● Plan de salud EPS (titular, cónyuge, hijos hasta los 25 años 11 meses) ● Plan de salud, practicantes ● Chequeo médico y salud ocupacional ● Seguro de Vida Ley (por ley) ● Seguro por trabajo de riesgo ● Tópico médico ● Vacunación ● Consultorio médico ocupacional	Trabajador / Practicante
● Préstamo por emergencia salud (riesgo de vida y calidad de vida) ● Préstamo por vacaciones ● Préstamo por vivienda ● Préstamo por educación ● Bonificación nacimiento de hijo ● Bonificación por fallecimiento de familiar directo ● Bonificación por escolaridad ● Licencia por fallecimiento familiar directo ● Campaña escolar, vales escolares ● Campaña fiestas patrias ● Campaña de navidad ● Fiesta niños navidad ● Regalos Día de la Madre / Día del Padre/ ● Regalos Día de la secretaria / Aguinaldo Navidad/ Día del Electricista ● Alquiler de campo deportivo – Prácticas de Fútbol	Trabajador

6.4 Nuestro sistema de reconocimiento al talento

Buscando promover el desarrollo integral de nuestros colaboradores, empleamos distintas herramientas que nos permiten medir el desempeño de nuestro capital humano. Por ello, durante el 2020, nuestro sistema de reconocimiento se llamó “Un aplauso para ti” con el objetivo de promover una cultura de reconocimiento a aquellos colaboradores que identificamos como referente y/o embajadores de los atributos y valores de la empresa, y generar un entorno laboral agradable que nos permita disfrutar de nuestro trabajo, viviendo y compartiendo nuestros éxitos.

Los beneficios de este reconocimiento son:



“Un aplauso para ti” reconoce la labor de los gerentes, mandos medios y colaboradores y existen dos categorías: Atributos y valores.

La categoría atributos, califica lo siguiente:

Primera la Vida

- * Verificar la condición de los EPP 's
- * Cumplimiento de los procedimientos de trabajo.
- * Participación activa en las capacitaciones de seguridad.
- * Trabajo en equipo.
- * Mantener despejados las zonas de evacuación

Categoría desempeño superior

- * Cumplir con los objetivos y metas planteadas.
- * Ser creativo o innovador y puntual en la presentación de los trabajos.
- * Ser analítico y crítico en sus cuestionamientos.
- * Trabajo en equipo.
- * Desarrolla actividades que exceden las exigencias esperadas.

Categoría conciencia social

- * Buscar el bienestar de la sociedad.
- * Programa de reciclaje.
- * Respetar el medio Ambiente.

6.5 Nos adaptamos al teletrabajo (IC19-4)

Durante el 2020, nos vimos en la necesidad de emplear el teletrabajo debido al contexto Covid-19. En este sentido, se abordó este tema priorizando el acceso del personal, ello lo definían las jefaturas de las áreas, además el personal de la gerencia de TI inició el traslado de las computadoras personales a los domicilios según lo coordinado, para ello se coordinó con el personal de RRHH para obtener información de los domicilios del personal, asimismo se coordinó con el área de tesorería para realizar en forma ágil las compras de los accesorios que se necesitaban como estabilizadores, tarjetas de red, cables de red, etc. Y las áreas operativas apoyaban con el transporte de los equipos.

Posteriormente se implementó el sistema Office 365 realizando la migración de los correos de los usuarios a esta plataforma, además se realizó la capacitación a la gerencia y al personal de la empresa en el uso de las herramientas colaborativas de Office365 como MS Teams, Stream, Forms entre otros.

Además, para poder adaptar el trabajo remoto inicialmente se coordinó con los proveedores para que facilitaran sin costo adicional 100 licencias adicionales mientras en paralelo se compraban más licencias para trabajo remoto. Se priorizo la habilitación a los usuarios críticos de cada gerencia, luego se fue ampliando al resto del personal siempre priorizando según las actividades del personal y la necesidad de cada área.

Este nuevo sistema se gestionó a través de la gerencia de TI, la cual se encargaba de gestionar la infraestructura de trabajo remoto y la asignación de accesos a los usuarios.

Además, la Gerencia de Gestión de Talento ha implementado:

- ✓ Un sistema de control de registro de asistencia para el personal sujeto a control que trabaja en forma remota.
- ✓ Una aplicación para el registro de sintomatología el cual es completado diariamente por todo el personal.
- ✓ Charlas semanales vía MTeams para todo el personal, en el cual se informan las principales actividades que realiza cada gerencia y se refuerza las recomendaciones de actividades de prevención ante el Covid-19.

Dentro de nuestros principales logros, se rescata

- ✓ Se logró incrementar el uso de las videoconferencias para las reuniones de trabajo, antes se tenían 4 salas de videoconferencia a nivel empresa ara esta actividad, actualmente cada personal que cuenta con correo puede participar de una videoconferencia.
- ✓ Se incrementó la conexión remota a la red de la empresa desde 40 usuarios hasta 240 usuarios como máximo, con ello se reduce la necesidad del personal de ir a los locales de la empresa para realizar sus actividades.
- ✓ Se aceleró la implementación de la transformación digital en la empresa, se implementaron nuevas soluciones de comunicación con los clientes, nuevos canales de recaudación, automatización de procesos de apoyo para el área comercial.

6.6 Relaciones laborales (102-41)

En cumplimiento al compromiso con el respeto de los Derechos Humanos, los trabajadores tienen el derecho a la libre asociación y negociación colectiva.

Electro Dunas, a través de acuerdos sindicales, otorga a sus colaboradores beneficios que favorecen a la prevención y cuidado de la salud sus colaboradores, tales como:

- ◆ Póliza de Vida Ley
- ◆ Atención médica especializada
- ◆ Examen médico anual
- ◆ Útiles de aseo como equipos de protección personal (EPP), solo para personal operativo; entre otros.

A continuación, se detalla los principales resultados de las negociaciones colectivas durante el 2020:

EMPLEADOS CUBIERTOS POR CONVENIOS COLECTIVOS	PERÚ 2020
Número total de empleados cubiertos por convenios colectivos	142 al 01 de diciembre 2020
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	52% al 01/01/2020 44% al 31/12/2020



07

COMPROMETIDOS
CON UNA GESTIÓN
SOSTENIBLE

7.1 Estrategia de sostenibilidad

(102-12)

Para gestionar el desarrollo sostenible, Electro Dunas adopta el Modelo de Sostenibilidad y Creación de Valor Compartido del Grupo Energía Bogotá.

La gestión del desarrollo sostenible sigue los lineamientos de la Política Corporativa de Sostenibilidad establecida por el Grupo Energía Bogotá, cuyo objetivo y alcance es establecer los compromisos para gestionar las operaciones del negocio con excelencia y generación de valor compartido prestando especial atención a los Derechos Humanos, Objetivos de Desarrollo Sostenible y generando confianza a los grupos de interés.

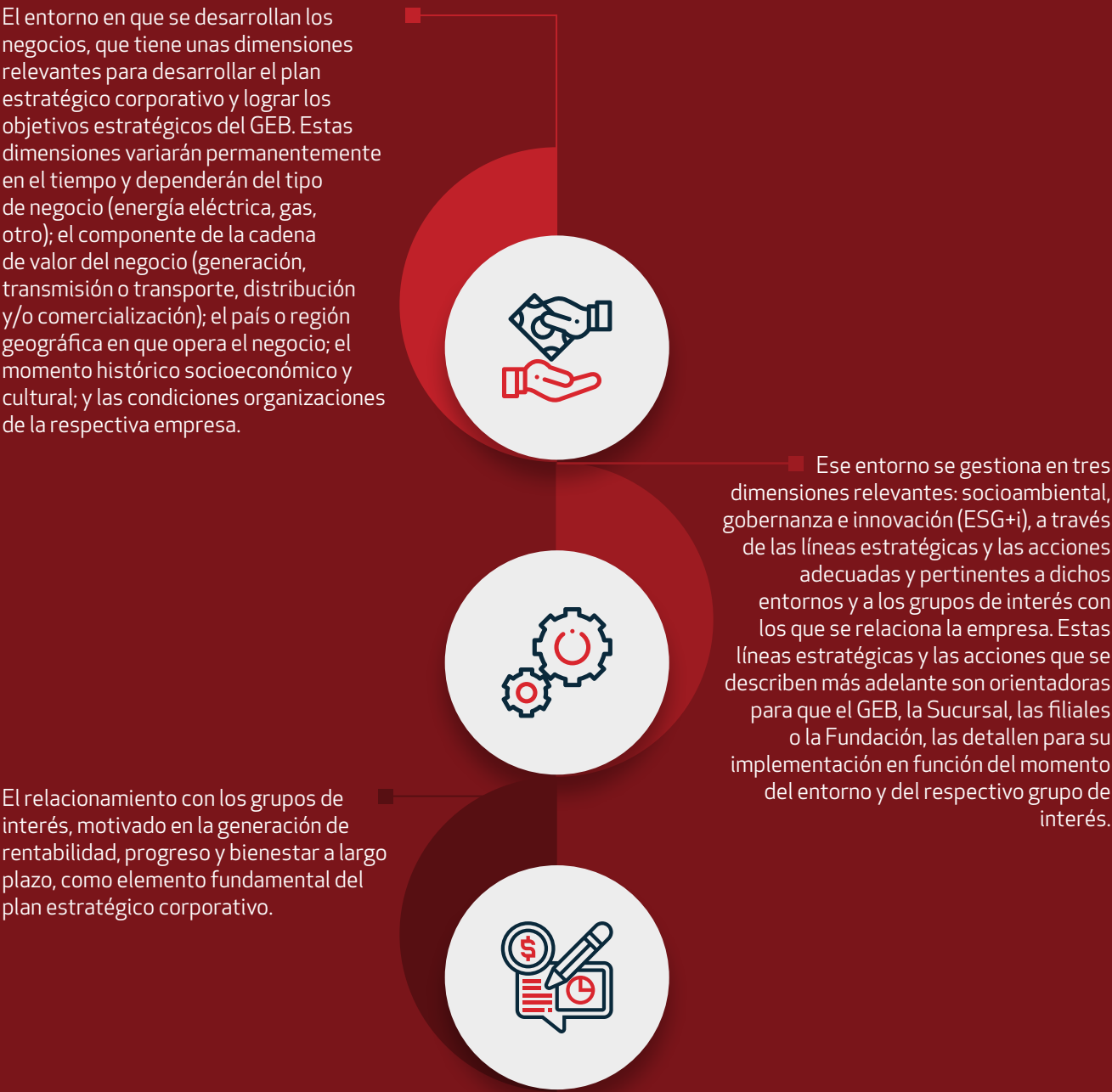
Estructura del Modelo de Sostenibilidad

El Modelo de Sostenibilidad evidencia el carácter sistémico de la sostenibilidad, integrando y armonizado:



Todo ello para consolidar empresas con conciencia social, líderes en innovación en los negocios y la generación de valor para los grupos de interés, que sean reconocidas por su relacionamiento multicultural y por llevar progreso a las comunidades en el marco de los ODS, la adaptación al cambio climático y el respeto a los derechos humanos.

Este modelo sistémico, puede leerse de afuera hacia adentro, como se desprende de la definición de sostenibilidad adoptada por el GEB:



Conexiones
de Progreso



Energías
Eficientes



Transformación
de Territorios



Transformación
de Territorios



Resiliencia
Climática



Agenda
Regulatoria

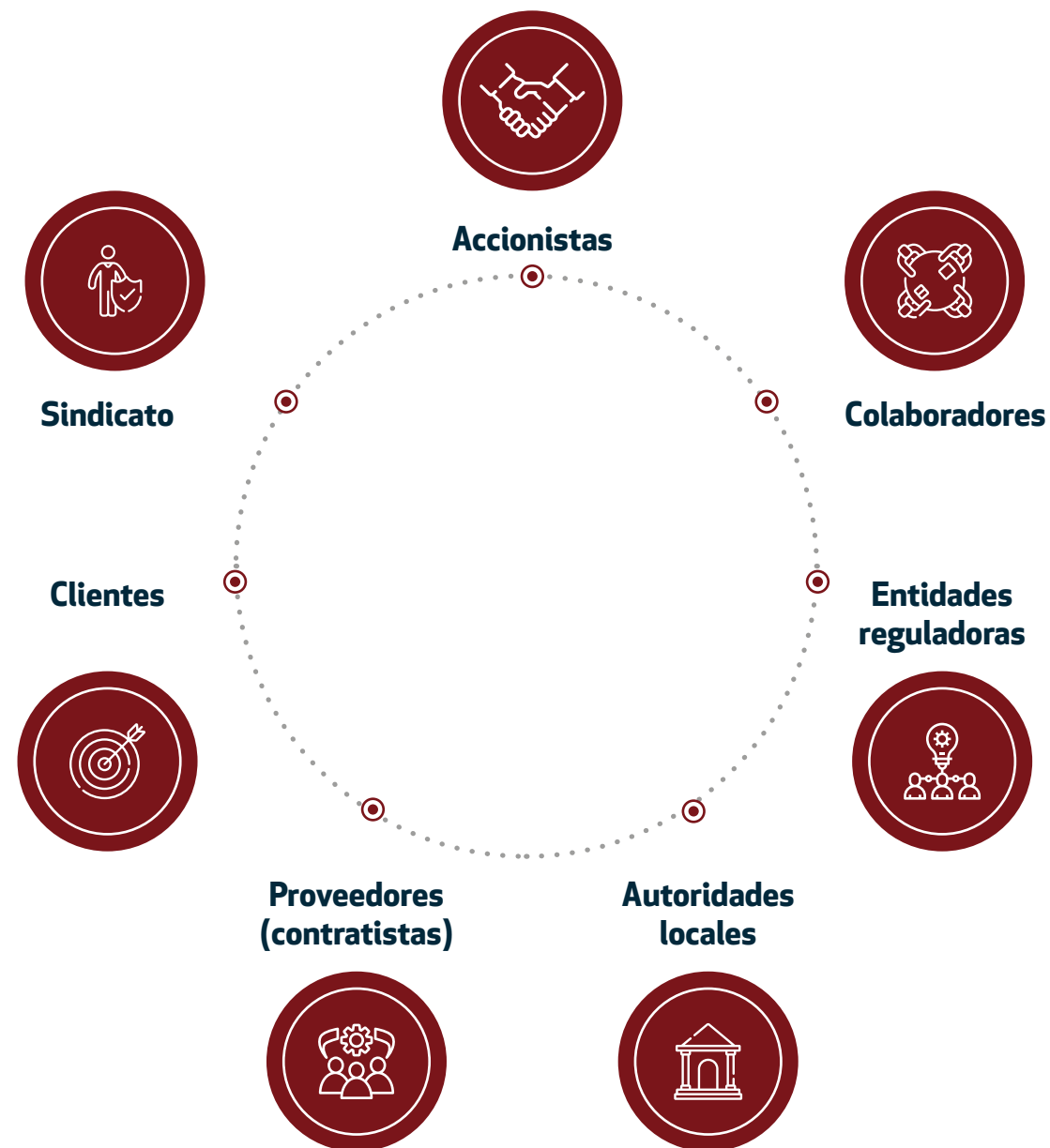


El modelo de sostenibilidad entiende que el nuevo reto para la competitividad de las empresas es la gestión y el desarrollo de su entorno: una adecuada, efectiva y oportuna gestión del entorno con una clara identificación y caracterización de los grupos de interés correspondientes; no es otra cosa que una adecuada gestión y control de riesgos de los negocios y una estrategia de continuidad de los negocios.

7.2 Nuestra gestión con los grupos de interés (102-40) (102-42)

Electro Dunas genera un compromiso sólido y de confianza con sus grupos de interés al trabajar junto a ellos y escuchar sus expectativas para ponerlas en equilibrio con los intereses del negocio, esto redundará en una relación constante y un vínculo de largo plazo con cada uno de ellos.

Como parte de la gestión de sostenibilidad, los grupos de interés fueron mapeados e identificados:



Lineamientos para el relacionamiento genuino con los Grupos de Interés

Es prioritario crear y mantener relaciones a largo plazo con los individuos, colectivos u organizaciones que puedan incidir en el desarrollo de Electro Dunas; es decir, los grupos de interés. Para ello, se han definido diferentes canales y medios de comunicación para fomentar el diálogo abierto y promover la confianza y transparencia entre las partes con el fin de entender sus expectativas e inquietudes y atenderlas de manera proactiva. Estas expectativas ayudan a tomar decisiones estratégicas y a retroalimentar la gestión.

Asimismo, se cuenta con los siguientes lineamientos para la relación con los grupos de interés:

■ Diálogo social

Promover espacios de diálogos regionales y locales, formales y no formales, con multiplicidad de actores y reconocimiento de la diversidad de puntos de vista sobre el desarrollo de los territorios y las oportunidades de los grupos de interés.

■ Promoción de liderazgo social

Promover oportunidades para formadores de opinión y voceros locales con un mayor entendimiento de las dinámicas locales, regionales y globales, siempre con aliados que favorezcan la conformación de redes de líderes sociales a nivel regional, nacional o internacional.

■ Relacionamiento intercultural

Asegurar la debida diligencia en derechos humanos y el cumplimiento de los principios del Convenio 169 de 1989, de la OIT sobre pueblos indígenas, de manera que se reconozca y respete la diversidad cultural y la importancia de la autodeterminación de las comunidades que convergen en los territorios.

■ Rendición de cuentas

Asegurar el acceso oportuno y suficiente a la información por parte de los grupos de interés, y presentar resultados periódicos de la gestión social y ambiental, así como de la generación de valor compartido en los territorios.

■ Fortalecimiento institucional

Apoyar a las autoridades e instancias locales en competencias para la estructuración de proyectos y la búsqueda de aliados y eventuales fuentes de financiación para implementar sus planes de desarrollo.

■ Inversión social

Apalancar la infraestructura social como punto de partida de emprendimientos comunitarios o materialización del relacionamiento con comunidades vulnerables, siempre en coordinación con las instancias de gobierno local o nacional que garanticen la continuidad, la permanencia o el escalamiento paulatino de las iniciativas.

■ Empoderamiento comunitario

Apoyar a las comunidades locales en competencias para la gobernanza efectiva y legítima de sus organizaciones comunitarias formales, y para implementar sus planes de desarrollo o planes de vida.

■ Voluntariado

Fortalecer el rasgo cultural de conciencia social en todos los colaboradores con acciones concretas y materiales en los territorios, siempre en coordinación con las instancias de gobierno local y líderes comunitarios.

Espacio y frecuencia de diálogo con los grupos de interés (102-43)

Electro Dunas considera que la gestión ambiental y la gestión en salud y seguridad ocupacional son temas muy relevantes y de abordaje transversal en su operación.

Establecer relaciones de largo plazo y de confianza con los Grupos de Interés les permite crecer mutuamente. En ese sentido, Electro Dunas ha establecido varios espacios de diálogo que le ayudan a identificar oportunidades de mejora y retroalimentar nuestra operación.

GRUPO DE INTERÉS	ESPACIOS DE DIÁLOGO	FRECUENCIA DE LA COMUNICACIÓN
Accionistas	● Página de Internet ● Correo electrónico ● Línea telefónica ● Conferencias telefónicas ● Informes operativos y financieros ● Reuniones digitales	Continua
Clientes	● Atención telefónica ● Páginas de Internet ● Correo electrónico ● Libro de reclamaciones ● Reuniones digitales	Continua
Colaboradores	● Programas de inducción ● Encuestas sobre el clima laboral ● Evaluación de desempeño y potencial de crecimiento ● Medios de comunicación interna ● Intranet ● Correo electrónico	Continua
Sindicato	● Reuniones digitales ● Correo Electrónico ● Llamadas telefónicas	Continua
Autoridades Locales	● Alianzas ● Convenios ● Reuniones digitales	Continua
Entidades Regulatorias	● Correo electrónico ● Página web ● Línea telefónica ● Reuniones digitales	Continua
Proveedores	● Reuniones digitales ● Correo electrónico ● Atención telefónica ● Encuestas de satisfacción	Continua



Continuamos interactuando con nuestros Grupos de Interés durante el 2020. La estrategia que se empleó fue a través de los medios virtuales con nuestros clientes y colaboradores.

El mayor reto que se tuvo fue con los colaboradores, ya que Electro Dunas debía cumplir y garantizar la salud y seguridad a todo su personal. Asimismo, se debía de mantener la satisfacción de los clientes, y poco a poco se logró una mejor comunicación con ellos y la mejora de los procesos.

08

CONCIENCIA SOCIAL:
GENERAMOS VALOR Y
DESARROLLO EN LAS
COMUNIDADES

08. Conciencia social: Generamos valor y desarrollo en las comunidades

(203-2) (413-1)

En Electro Dunas fomentamos el desarrollo social y ambiental de las comunidades con las que operamos a través de proyectos de Responsabilidad Social los cuales buscan mejorar su calidad de vida. De esta forma, mantenemos una buena relación y aceptación por parte de ellos, ya que se convierten en nuestros aliados estratégicos, tomando un rol principal en la ejecución de estas iniciativas sociales.

Nos sentimos profundamente comprometidos con el apoyo hacia nuestras comunidades locales, ya que para nosotros representa un factor de transformación empresarial y generación de valor con nuestros grupos de interés.

8.1 Escuelas Afectivas

Dentro de los programas de responsabilidad social se llevó a cabo, junto a Empresarios por la Educación, el programa de Escuelas Afectivas apostando por el desarrollo socioemocional de más de 40 docentes, 800 estudiantes y 350 familias de 4 distritos de Ica (Pueblo Nuevo, San Jose de los Molinos, Salas y San Juan Bautista).



Programa de

Escuelas Afectivas

apostando por el desarrollo socioemocional de más de 40 docentes, 800 estudiantes y 350 familias

Las capacitaciones dentro de los primeros 3 meses del año 2020 se llevaron a cabo de manera presencial, sin embargo, debido al contexto por el estado de emergencia se adaptó el programa a una estrategia de aprendizaje remoto a través de herramientas digitales tales como whatsapp, zoom y programas informáticos garantizando así la continuidad del programa.

Parte de las capacitaciones brindadas en los cursos virtuales se encuentra el desarrollo de TICs (Tecnología de la Información y Comunicación) para docentes así como entrevistas y encuestas a las familias de los estudiantes.

El convenio del programa es por 4 años 2020 - 2023 junto con la Empresa Empresarios por la Educación, realizándose en el año 2020 un desembolso por S/ 464,000.

Objetivo del Proyecto

Promover escuelas que ofrezcan un entorno protector, seguro y libre de violencia, que fortalezcan las competencias socioemocionales y los valores de los estudiantes, impulsando su desarrollo integral bajo una convivencia escolar democrática.

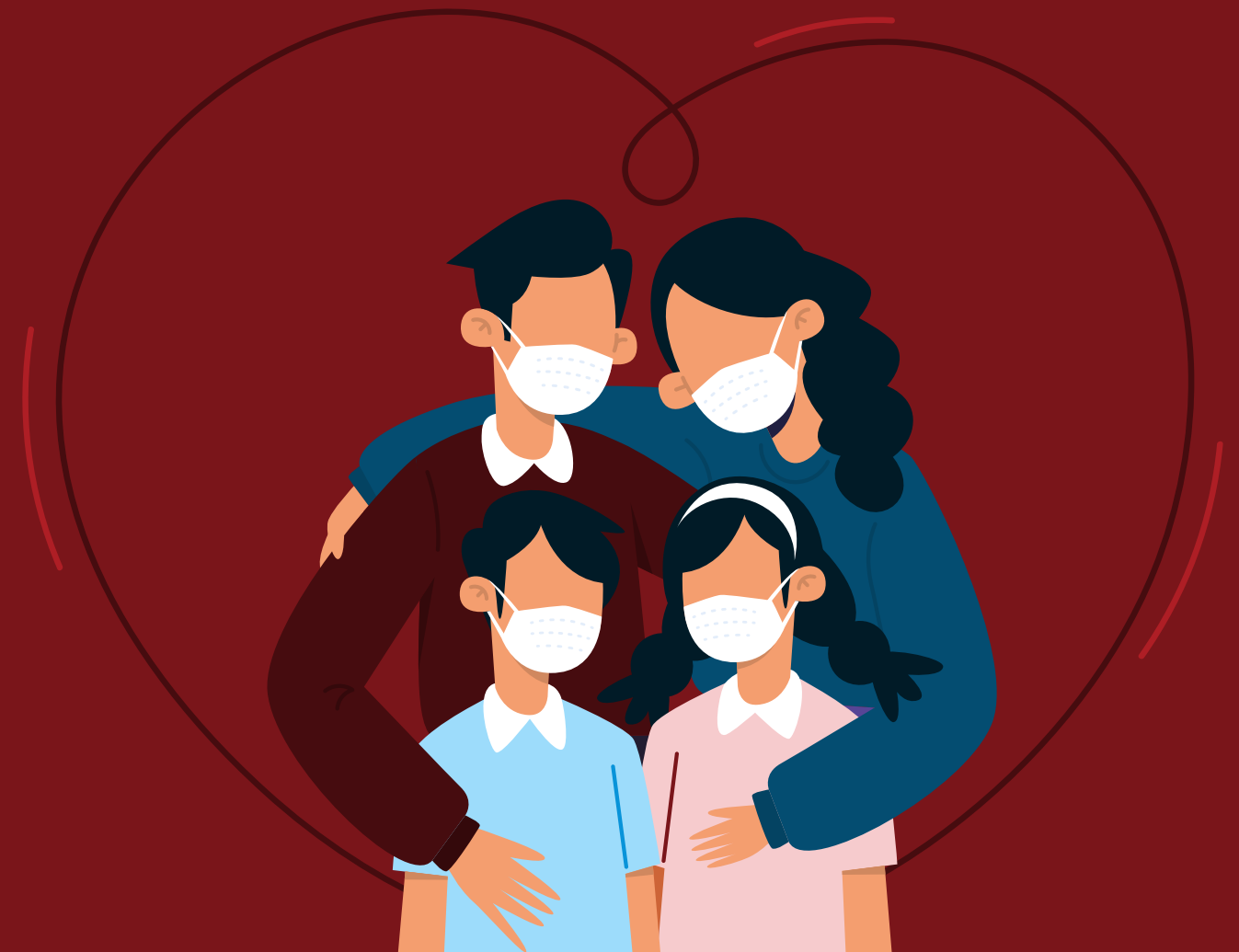
Indicadores

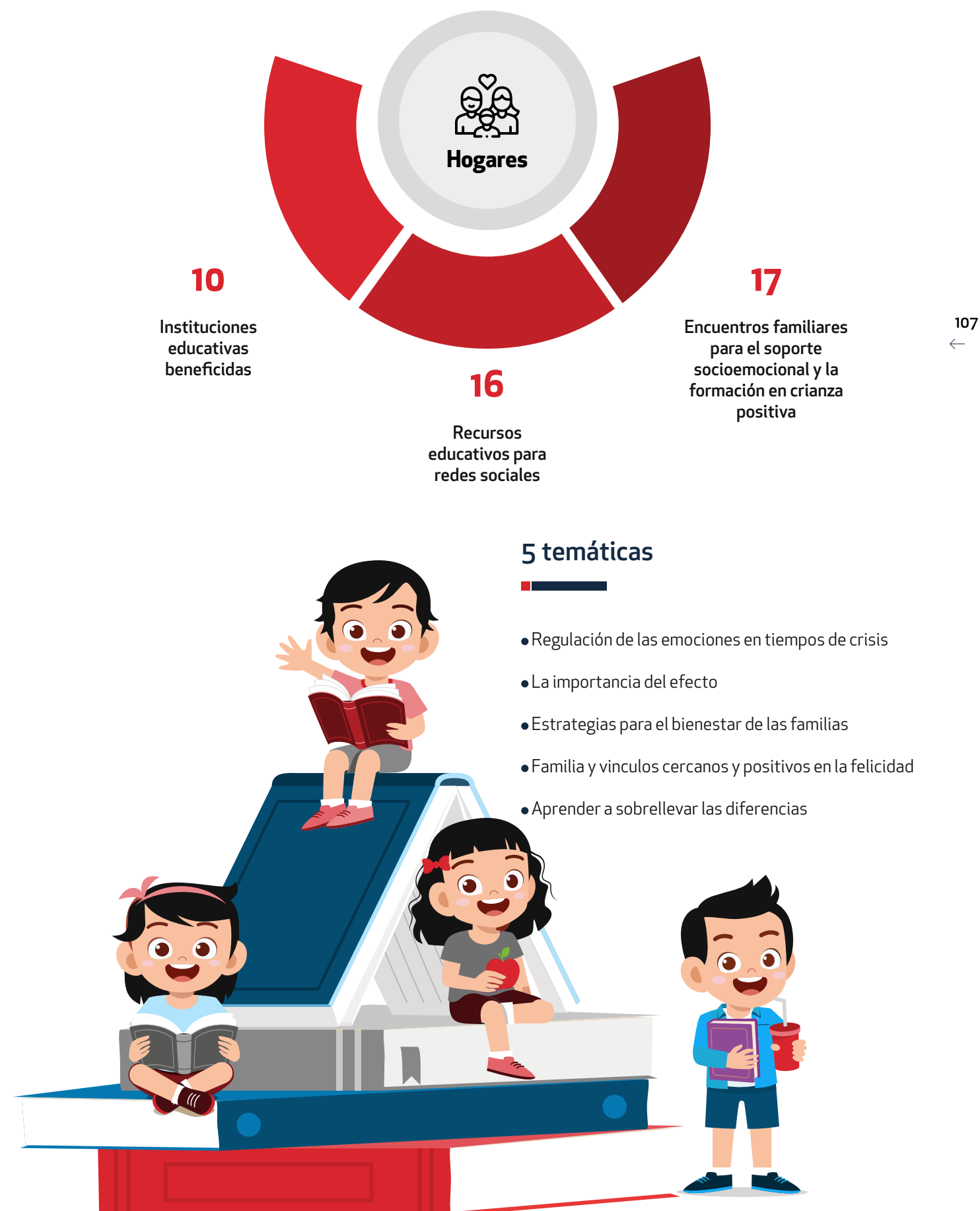
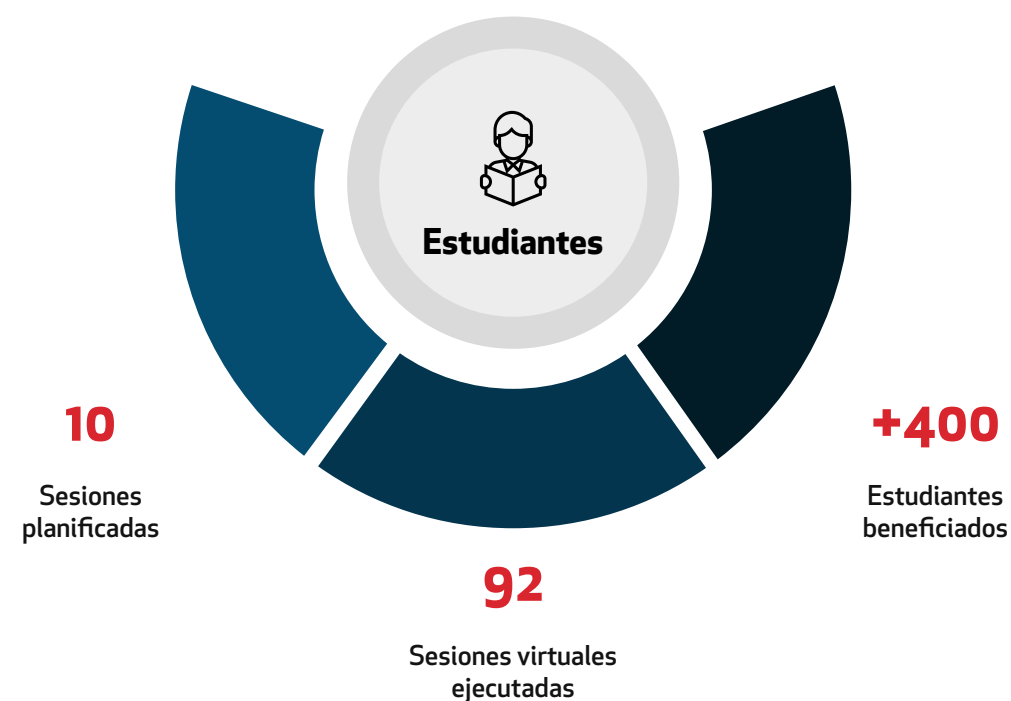
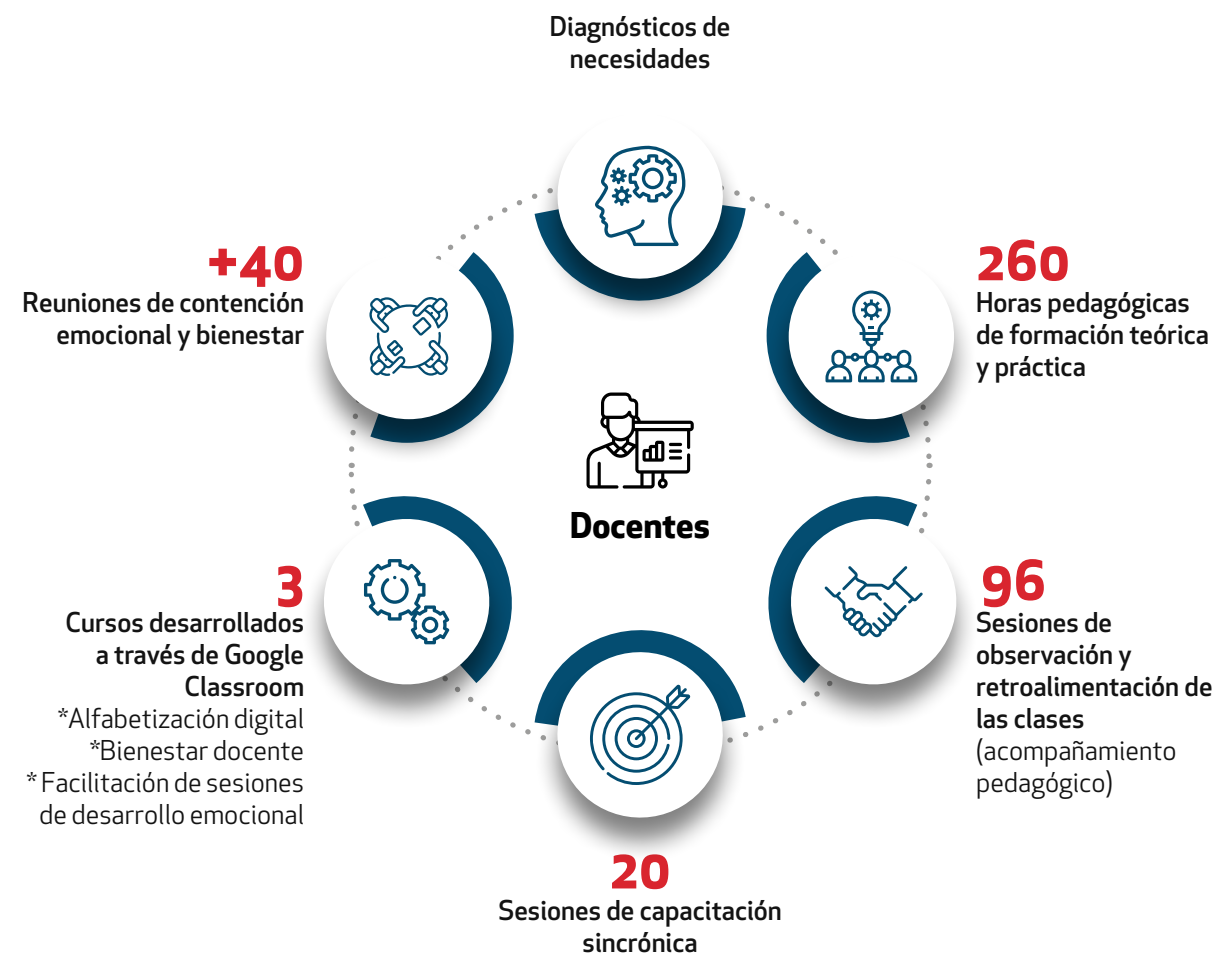
Fortalecimiento de las Capacidades Docentes

- * Capacidades socioemocionales propias.
- * Capacidades para el aprendizaje por TICs.
- * Capacidades para la enseñanza con TICs.

Promoción de la Educación Emocional

- * Desarrollo de una metodología.
- * Elaboración de recursos audiovisuales.
- * Difusión de las estrategias y contenidos de E.A.





Temática

Aplicación de la estrategia “Reuniones de Clase”



Habilidades a desarrollar

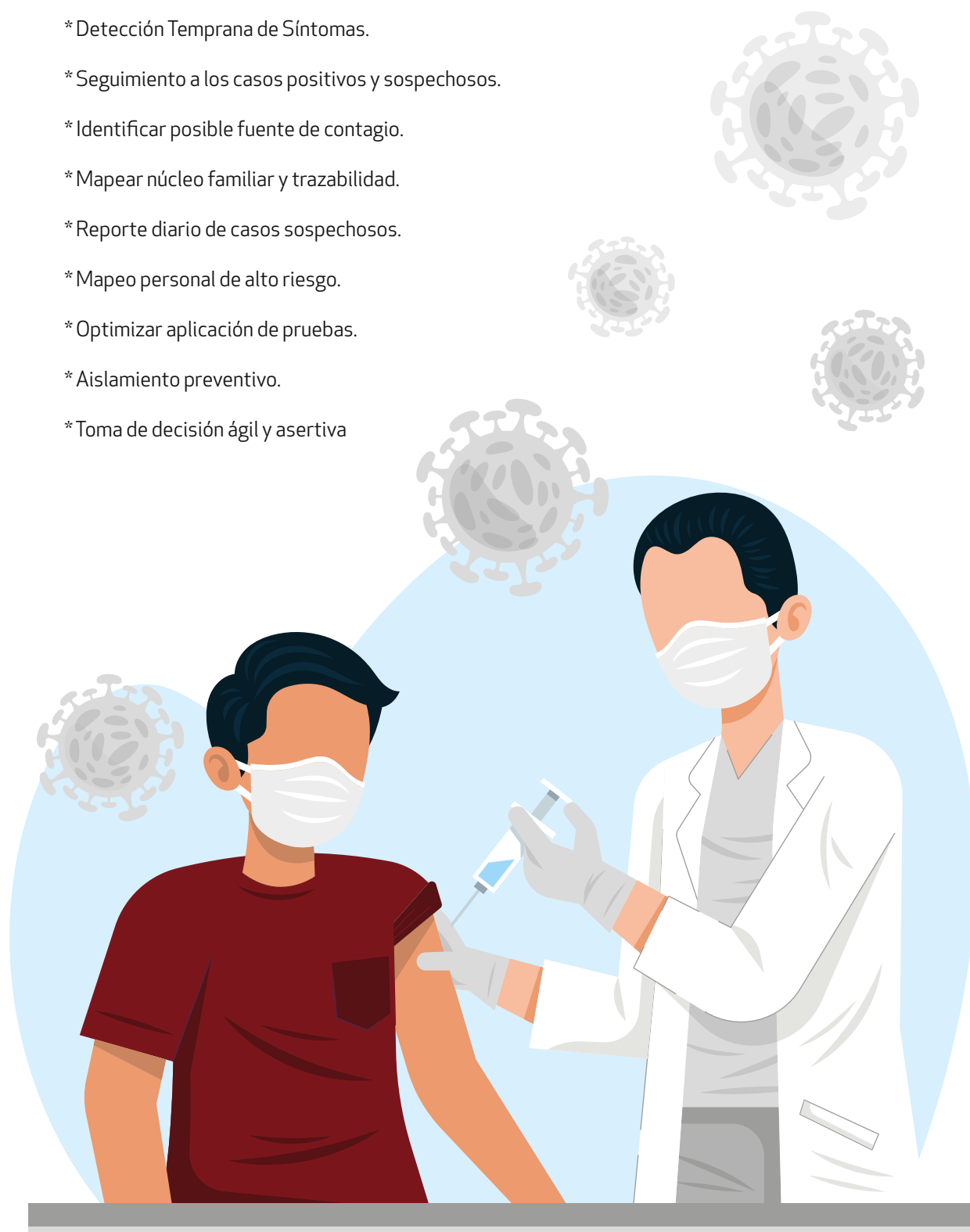
- * Escucha
- * Gratitud
- * Respeto a las diferencias
- * Habilidades de Comunicación
- * Cumplimiento de acuerdos
- * Enfoque en soluciones

8.2 Juntos somos más fuertes

Diseño y construcción Aplicativo de Salubridad – Best Practice: Contugas y Calidda.

Registro diario de colaboradores permitiendo:

- * Detección Temprana de Síntomas.
- * Seguimiento a los casos positivos y sospechosos.
- * Identificar posible fuente de contagio.
- * Mapear núcleo familiar y trazabilidad.
- * Reporte diario de casos sospechosos.
- * Mapeo personal de alto riesgo.
- * Optimizar aplicación de pruebas.
- * Aislamiento preventivo.
- * Toma de decisión ágil y asertiva



8.3 Planta de oxígeno

Ica es una de regiones en Perú más afectadas por la Pandemia, es por ello que demostrando el compromiso social con la región, la compañía realizó un importante esfuerzo en conjunto con la Cámara de Comercio de Ica, para inaugurar la Planta de Oxígeno “San Vicente de Paul” la cual provee del elemento vital a pacientes afectados con el Covid-19 a toda la provincia de Ica e incluso en otras zonas de la región, la planta implementada en las instalaciones de Electro Dunas tiene una capacidad de 30m3/h que permitirá recargar hasta 100 balones de oxígeno en un día.

Ica Respira

Con nuestro Compromiso Social y apoyo a nuestra Región, gracias al importante esfuerzo conjunto de la Cámara de Comercio de Ica y Electro Dunas, Inauguro la nueva Planta de Oxígeno “San Vicente de Paul”.

09

ÍNDICE DE
CONTENIDOS GRI

09. Índice de contenidos GRI (102-55)

Estándar GRI	Contenido	Número de página	ODS	ISO 2600
Indicadores Generales / GRI 101: Fundamentos 2020				
GRI 102: Contenidos generales 2020	Perfil del la empresa			
	102-1. Nombre de la empresa	Pág. 2	ODS N° 8	6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5,7.8
	102-2. Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 25		
	102-3. Ubicación de la sede principal	Pág. 2		
	102-4. Ubicación de la sede operativa	Pág. 25		
	102-5. Propiedad y forma legal	Pág. 24		
	102-6. Mercados servidos	Pág. 25		
	102-7. Dimensiones de la organización	Págs. 12 y 84		
	102-8. Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 84		
	102-9. Cadena de suministro	Pág. 50		
	102-10. Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se presentaron cambios		
	102-11. Principio de precaución	Pág. 72		
	102-12. Iniciativas externas	Pág. 94		
	102-13. Membresía en asociaciones	Pág. 66		
	Estrategia			
	102-14. Declaración de la alta dirección	Pág. 6		4.7, 6.2, 7.4.2
	Ética e integridad			
	102-16. Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 64	ODS N° 16	4.4, 6.6.3
	Gobierno			
102-18. Estructura de gobierno	Pág. 56		6.2, 7.4.3, 7.7.5	

Estándar GRI	Contenido	Número de página	ODS	ISO 2600
Indicadores Generales				
GRI 102: Contenidos generales 2020	Participación de los grupos de interés			
	102-40. Lista de grupos de interés	Pág. 98		
	102-41. Acuerdos colectivos de negociación	Pág. 91	ODS N° 8	6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.8
	102-42. Identificación y selección de los grupos de interés	Págs. 18 y 98		5.3
	102-43. Enfoque de la participación de los grupos de interés	Págs. 18 y 100		
	102-44. Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 19		
	102-45. Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 24		5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4
	102-46. Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág. 19		
	102-47. Lista de temas materiales	Pág. 19		
	102-48. Reexpresión de información	No contiene aclaraciones o correcciones respecto a informes anteriores		
	102-49. Cambios en la información reportada	No hay cambios		7.5.3, 7.6.2
	102-50. Período del reporte	2020		
	102-51. Fecha del informe más reciente	2019		
	102-52. Ciclo de reportaje	Anual		
	102-53. Contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 2		
	102-54. Declaración del reporte de acuerdo con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI		
	102-55. Índice de contenidos GRI	Pág. 114		
	102-56. Verificación externa	Este reporte no cuenta con verificación externa		

Estándar GRI	Contenido	Número de página	ODS	ISO 2600
Indicadores Específicos				
Desempeño económico				
GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 35		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 35		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 35		
GRI 201: Desempeño económico 2020	201-1: Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 35	ODS N° 2, 5, 7, 8, 9	6.8.1, 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9
Impactos económicos indirectos				
GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 35		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 35		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 35		
GRI 203: Prácticas de adquisición 2020	203-2 impactos económicos indirectos significativos	Pág. 104		
Cumplimiento ambiental				
GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 62		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 62		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 62		

Estándar GRI	Contenido	Número de página	ODS	ISO 2600
Indicadores Específicos				
Cumplimiento ambiental				
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2020	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Pág. 62		
Empleo				
GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 78		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 78		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 78		
GRI 401: Empleo 2020	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	Pág. 84	ODS N° 5,8	6.4.3
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 87		
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 70		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 70		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 70		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2020	403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	Pág. 75		
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 75		

Estándar GRI	Contenido	Número de página	ODS	ISO 2600
Indicadores Específicos				
Formación y enseñanza				
GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 86		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 86		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 86		
GRI 404: Formación y enseñanza 2020	404-1 Medias de horas de formación al año por empleado	Pág.86	ODS N° 4, 5, 8	6.4.7
Comunidades locales				
GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 104		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 104		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 104		
GR 413: Comunidades locales 2020	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Pág. 104		6.3.9, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3, 6.8
Indicadores Propios Del Negocio				
GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 18		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 18		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 18		

Estándar GRI	Contenido	Número de página	ODS	ISO 2600
Indicadores Propios Del Negocio				
IPN 1	Relación con el Estado e instituciones reguladoras	Pág. 60		
GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 60		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 60		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 60		
IPN 2	Generación de confianza y satisfacción de los clientes	Pág. 35		
GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 35		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 35		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 35		
IPN 3	Innovación y tecnología	Pág. 25		
Indicadores Propios Del Contexto Covid-19				
GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 72		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 72		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 72		
IC19-1	Gestión del riesgo en pandemia	Pág. 72		
GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 72		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 72		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 72		

Estándar GRI	Contenido	Número de página	ODS	ISO 2600
Indicadores Propios Del Contexto Covid-19				
IC19-2	Gestión de la Salud y Seguridad en el Contexto Covid-19	Pág. 72		
GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 72		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 72		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 72		
IC19-3	Continuidad del negocio en el contexto de la pandemia	Pág. 32		
GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 32		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 32		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 32		
IC19-4	Gestión del Teletrabajo	Pág. 90		
GRI 103: Enfoque de gestión 2020	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	Pág. 90		
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	Pág. 90		
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	Pág. 90		
IC19-5	Transformación digital de la empresa	Págs. 38 y 52		



ElectroDunas

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
2020

www.electrodunas.com