INFORME DE SOSTENIBILIDAD
ENEL COLOMBIA **2024**

Build the FUTURE through SUSTAINABLE POWER.

FUTURE
FUTURE
FUTURE
FUTURE

INFORME DE SOSTENIBILIDAD ENEL COLOMBIA **2024**

CONTENIDO

1. NUESTRA COMPAÑÍA 6

Quiénes somos y principales resultados 12

Gestión de comunicaciones 20

2. NUESTRO PROGRESO SOSTENIBLE 30

Gobernanza de la sostenibilidad 36

Prioridades y participación de los grupos de interés 40

Plan de sostenibilidad 2024-2026 56

Índices ASG y evaluación del desempeño 64

3. NUESTRO DESEMPEÑO 64

Finanzas sostenibles 70
Ambición de cero emisiones netas 78
Electrificación limpia 92
Clientes 116
Gente Enel 158
Promoviendo una cadena de suministro sostenible 192
Participando con comunidades locales y globales 200
Naturaleza 234
Innovación 286
Digitalización 298
Economía circular 306
Salud y seguridad en el trabajo 312
Gobierno Corporativo 342
Gestión de riesgos 352
Derechos Humanos 366
Transparencia fiscal 368

4. APÉNDICE 368

Indicadores de desempeño sostenible 372
Nota metodológica 382
Índice de contenidos GRI 384
Indicadores SASB 391
Índice de contenidos TCFD 394
Índice de contenidos ISSB 394

Francesco Bertoli
Gerente General

Construir el futuro con energía sostenible

En el horizonte de valor en el que se ha basado el Grupo para definir los pilares estratégicos del trienio 2025-2027, la **sostenibilidad continúa siendo un valor transversal para nuestras operaciones,** es así como nos complace compartir los resultados obtenidos por Enel Colombia para el año 2024.

Para la Compañía el modelo de negocio sostenible, está basado en el desarrollo de la **generación de fuentes renovables,** impulsado por la **seguridad** y la **fiabilidad de la red** y cuyo objetivo es la **electrificación limpia** de los usos de los **clientes,** lo que contribuye a la consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, específicamente con cuatro objetivos: ODS 7 - Energía asequible y limpia, ODS 9: Industria, innovación e infraestructura, ODS 11 - Ciudades y comunidades sostenibles, y ODS 13 - Acción climática.

Un elemento central del compromiso de Enel es la ambición de **cero emisiones** para 2040, para lo cual, a través de nuestros negocios impulsamos la transición energética mediante la **descarbonización** de la generación de electricidad, la **digitalización y resiliencia** de las redes de distribución y la **electrificación** de los usos. Para esto, la innovación, la **digitalización** y la **economía** circular aceleran la consecución de la estrategia sostenible de Enel, abarcando y potenciando transversalmente todos los temas estratégicos.

Impulsamos la electrificación y satisfacemos las necesidades de las personas, *dando forma a un mundo mejor,* es por esto que trabajamos en conectar las zonas rurales de nuestra área de influencia, a través del programa Cundinamarca 100% que gracias a la construcción de infraestructura, permitió la energización de 1.005 familias en diferentes municipios de Cundinamarca y Meta. También, cabe destacar que Enel Colombia reafirmó su compromiso con la transición energética del país con la puesta en marcha del primer proyecto de comunidad energética en el departamento de Cundinamarca, vereda Buenavista Alto Redondo, ubicada en el municipio de Paratebueno que beneficiará a 21 familias y una institución educativa mediante un sistema de generación autónoma de energía renovable, alineándose con las metas nacionales.

3.9 millones
de clientes

14 TWh
Generación Total 2024

Lideramos la transición energética facilitando el acceso a soluciones más limpias y eficientes desde el punto de vista energético. En el 2024, el grupo Enel manifestó que tiene previsto invertir alrededor de dos mil millones de dólares en los próximos tres años en Colombia por ser una geografía estratégica para el grupo, con el objetivo de contribuir a la transición energética del país con proyectos encaminados que permitirán la modernización de las redes de distribución, así como el reforzamiento de la matriz energética del país. En este sentido, en el negocio de distribución, enfocamos nuestras inversiones en la expansión de la infraestructura de alta, media y baja tensión en Bogotá y Cundinamarca, garantizando un suministro confiable, seguro y de calidad, para más de 3.9 millones de clientes. Además, fortalecimos nuestra red para integrar nuevas fuentes de energía renovable y fomentar el desarrollo de la movilidad eléctrica, lo que nos permite aportar a proyectos como el Regiotram de Occidente y el Metro de Bogotá, que serán clave en la transformación del sistema de transporte del país.

Así mismo, nos enorgullece la entrada en operación comercial del parque solar Guayepo I y II, el cual es el más grande del país con 820.000 paneles que están interconectados en un terreno de más de 1.110 hectáreas. Este parque solar tiene la capacidad de generar en promedio 1.030 GWh/año, lo que representa energía eléctrica para más de 1.460.000 personas y logrará evitar la emisión de aproximadamente 650.000 toneladas de dióxido de carbono (CO_2); de igual manera, los parques solares de La Loma, El Paso y Fundación entraron en operación comercial con una potencia neta total de 318 MWac.

Asimismo, en Panamá iniciamos la operación comercial de nuestras plantas solares Baco y Madre Vieja, las cuales de manera conjunta aportan más de 60 MWdc de capacidad al sistema eléctrico panameño y permite el suministro de energía renovable a más de 46.000 hogares.

Acompañamos a las personas, capacitándolas para gestionar conscientemente su consumo de energía para contribuir a crear a un estilo de vida más sostenible. En línea con nuestro compromiso de aportar a ciudades sostenibles, seguimos trabajando en la primera red de cargadores públicos para vehículos eléctricos en Bogotá. En el 2024 entraron en funcionamiento 5 nuevas electrolineras: Calle 97, Modelia, Nicolás de Federmán, Terminal de Transportes del Salitre y San Andresito de la 38, las cuales contribuyen a impulsar la movilidad eléctrica. La estrategia de la línea de negocio Enel X se enfocó en ofrecer soluciones energéticas personalizadas e innovadoras, mejorando la experiencia y satisfacción del cliente a través de la digitalización y la autogestión

Protegemos el medioambiente para aportar a futuro sostenible y mejor para todos, con visión a largo plazo. En el ámbito ambiental, teniendo en cuenta que los territorios de Colombia, Panamá, Costa Rica y Guatemala, suman más del 20% de la biodiversidad mundial, y siendo conscientes del papel que jugamos como Compañía respecto la conservación y protección con los ecosistemas que se encuentran en nuestras zonas de influencia, continuamos implementando la estrategia Enel Biodiversa con la cual hemos logrado al 2024 desarrollar más de 110 iniciativas, plantar más de 1`000.000 árboles, proteger más de 30.000 hectáreas en ecosistemas estratégicos como Bosque Seco Tropical, Bosque Renace y Reserva Fortuna.

Mostramos siempre respeto y compromiso con las comunidades y generaciones futuras, en el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad con una inversión superior a los $ 40 mil millones de pesos desarrollamos 153 proyectos mediante 78 alianzas, alcanzando a más de 265 mil beneficiarios en Colombia, Guatemala, Panamá y Costa Rica. Aportamos de manera significativa al desarrollo social y económico de los territorios, a partir de programas orientados al mejoramiento de infraestructura vial, programas para el mejoramiento de la infraestructura, cobertura y calidad de la educación, proyectos productivos agropecuarios, programas para la generación de empleo, iniciativas dirigidas a la inclusión social y proyectos diseñados para promover el acceso a la energía y al agua potable. Dentro de esta gestión se incluyen los proyectos que se desarrollan a través de la Fundación Enel Colombia, la cual en 2024 invirtió $3.400 millones de pesos en 4 departamentos de Colombia con más 60 iniciativas.

Nos comprometemos a forjar activamente un mejor mañana, mirando más allá del presente. El 2024 fue un año retador para nuestra gestión al tener que enfrentarnos a condiciones climáticas complejas, y también por seguir garantizando la continuidad y calidad en la prestación del servicio. Para lograr este propósito, con una inversión cercana a los 424 mil millones de pesos, se dispuso de 244 móviles de emergencia y 500 grupos técnicos para velar por la continuidad y calidad del servicio de energía eléctrica para los usuarios de Bogotá y Cundinamarca en la temporada de lluvias. Además, declaramos en operación comercial la primera etapa del proyecto Subestación Tren Occidente 115 kV, la subestación equipada con dos bahías de línea hibridas, barra sencilla seccionada, dos transformadores de 40MVA 115/11,4kV. Adicionalmente, con la conexión de la Subestación se reconfigura la línea Balsillas - Facatativá 115 kV, quedando el corredor Tren Occidente - Balsillas y Tren Occidente - Facatativá 115 kV; este proyecto contribuye a garantizar un servicio con calidad y alta eficiencia, implementa fuentes de energías renovables, disminuyendo la huella de carbono y permitirá energizar el nuevo sistema de movilidad eléctrica Regiotram de occidente, brindando la confiabilidad eléctrica requerida para su funcionamiento.

Por otro lado, desatacamos el mantenimiento y repotenciación de cuatro líneas de alta tensión en los tres principales corredores que abastecen de energía a la Sabana Norte de Cundinamarca, beneficiando a más de 500,000 personas con una inversión cercana a $40,000 millones de pesos. Los trabajos, que finalizaron dos meses antes de lo previsto, incluyeron la sustitución de 64,3 kilómetros de cableado por uno de última tecnología, incrementando su capacidad de 800 a 1,200 amperios. Esta intervención busca mitigar la falta de entrada de infraestructura del Sistema de Transmisión Nacional (STN) para atender la creciente demanda y aportar a mejorar la confiabilidad del Sistema de Transmisión Regional (STR) para asegurar un suministro eléctrico más robusto para usuarios residenciales, comerciales, industriales y oficiales.

En Enel el bienestar de nuestras personas en una prioridad. Trabajamos con una visión 360° para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores mediante planes, programas y beneficios orientados a cuidar de su nutrición, condición física y psicológica que los ayude auto realizarse de manera integral y promoviendo el equilibrio entre su tiempo personal y laboral. Con este objetivo continuamos con el modelo de trabajo híbrido mediante el cual las personas pueden pasar el 40% trabajando en casa y el 60% restante en las oficinas.

La cultura de innovación abierta permea y caracteriza al Grupo de manera distintiva y contribuye a una innovación continua, abierta y cada vez más retadora, explorando nuevas oportunidades para el futuro. Gracias a este compromiso en 2024, y según la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), Enel Colombia se posicionó como la décimo novena compañía más innovadora del país, de un total de 389 empresas postuladas a lo largo del territorio colombiano.

De esta manera, seguiremos anticipándonos al futuro, trabajando para que la sociedad progrese de manera sostenible y que juntos sigamos movilizando la energía que necesitamos.

En este Informe de Sostenibilidad, los invitamos a conocer en detalle los resultados de nuestras acciones durante 2024, así como las oportunidades y proyectos que adelantamos como compañía para generar valor y lograr nuestros objetivos en Colombia, Costa Rica, Guatemala y Panamá.

Francesco Bertoli
Gerente General

CAPÍTULO **1**

Nuestra **COMPAÑÍA**

Quiénes somos y principales resultados

Enel Colombia

Contenidos GRI 2-1, 2-2

Enel Colombia hace parte del Grupo Enel, una multinacional del sector energético, posicionada entre los principales operadores integrados globales en el sector de electricidad y gas. El Grupo opera en **28 países** en cinco continentes, produce energía a través de una capacidad instalada neta aproximada de **89,4 GW** de los cuales cerca de **64,3 GW corresponde a energía renovable.** Cuenta con **una red de distribución de más de 1,9 millones de kilómetros**. La Compañía está comprometida con la electrificación, la transición energética y el desarrollo sostenible de los territorios en los que opera.

Composición accionaria de Enel Colombia

	Acciones ordinarias con derecho a voto		Composición accionaria total	
Accionistas	(%) Participación	Número de acciones	(%) Participación	Número de acciones totales
Grupo Energía Bogotá S. A. ESP	42,515%	63.311.437	42,515%	63.311.437
Enel Américas S.A.	57,345%	85.394.808	57,345%	85.394.808
Otros minoritarios	0,140%	207.791	0,140%	207.791
	100%	148.914.162	100%	148.914.162

Enel Colombia: comprometida con la electrificación sostenible

Contenido GRI 2-6, IF-EU420a.2

El propósito y la visión de Enel se orientan a construir un futuro sostenible a través de energías limpias que le permitan satisfacer las necesidades de las personas, empresas y ciudades, para ayudar a construir un mundo mejor. En ese sentido, impulsa la electrificación a través de la transición energética, facilitando el acceso a soluciones más limpias y eficientes desde el punto de vista energético. Enseña a las personas a gestionar conscientemente su consumo de energía y así contribuir a un estilo de vida más sostenible. Muestra respeto y compromiso con las comunidades y generaciones futuras y protege al medio ambiente con una visión a largo plazo.

En línea con la estrategia global, Enel Colombia está comprometida con la transición energética, la cual concibe la energía eléctrica como el principal motor para lograr el desarrollo sostenible de la sociedad; una energía asequible, limpia, estable, que no genere impactos en el medio ambiente y contribuya a mitigar el cambio climático.

En ese sentido, la Compañía viene desarrollando proyectos para la generación de energías renovables provenientes de fuentes como el sol, el viento y el agua. Invierte esfuerzos y recursos en expandir, modernizar y digitalizar sus redes, pues son habilitadoras de la transición energética.

En Colombia, Enel cuenta con **12 centrales de generación hidráulica, 4 parques solares y 1 central térmica,** ubicadas en los departamentos de Cundinamarca, Huila, Cesar, Magdalena y Atlántico.

En Centroamérica, opera **9 centrales hidráulicas y 11 parques de generación solar.** Además, participa como agente comercializador de energía y gas natural en los procesos de negociación con productores, comercializadores y clientes del mercado no regulado.

Enel Colombia también se encarga de la comercialización del servicio eléctrico a **3.956.197 conexiones de clientes regulados** en los segmentos residencial, comercial, industrial e institucional de Bogotá, Cundinamarca, seis municipios en Boyacá, cuatro en Tolima y cuatro en el Meta.

Así mismo y de la mano de diferentes aliados, la Compañía ha desarrollado diferentes iniciativas para promover el desarrollo de la movilidad eléctrica masiva e individual, así como la oferta de un portafolio de productos y servicios para personas, empresas, industrias y ciudades, que contribuyan con su progreso y su calidad de vida.

Principales dimensiones

Distribución del personal

2.421
colaboradores directos

Colombia	Costa Rica	Guatemala	Panamá
2.225 colaboradores	**29** colaboradores	**87** colaboradores	**80** colaboradores
1.452 hombres	**21** hombres	**68** hombres	**56** hombres
773 mujeres	**8** mujeres	**19** mujeres	**24** mujeres

Desempeño económico

Ingresos operacionales:
$17.055.600 millones

Margen EBITDA:
35,51% sobre los ingresos operacionales

EBITDA: $6.056.438 millones

Generación de energía – Enel Green Power + Thermal

Colombia

Colombia

Capacidad	Energía generada 2024
4.011 MW*	**14.030 GWh**

Tecnología	Capacidad MW/ac	Energía generada 2024 GWh
Térmica	226	962
Hidráulica	3.097	11.941
Solar	688	1.127

Capacidad MWac tomada del portal del operador de red XM: https://sinergox.xm.com.co/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc={CA2AAC95-83D2-4573-AEB9-42C0CC10780C}&file=Listado_Recursos_Generacion.xlsx&action=default

Nuevos proyectos: en construcción

Tecnología solar	Capacidad MWdc
Guayepo 3	267
Atlántico	256

Potencia neta plantas térmicas:

- **Termozipa – Cundinamarca (carbón):** 226 MW

Potencia neta centrales de generación hidráulica:

Guavio (Cundinamarca)	Paraíso (Cundinamarca)	Limonar (Cundinamarca)
1.250 MW	276 MW	18 MW
Guavio Menor (Cundinamarca)	**Guaca (Cundinamarca)**	**Darío Valencia (Cundinamarca)**
10 MW	324 MW	150 MW
Betania (Huila)	**Charquito (Cundinamarca)**	**Salto II (Cundinamarca)**
540 MW	19 MW	35 MW
El Quimbo (Huila)	**Tequendama (Cundinamarca) 4 Menores (14,2 MW)**	**Laguneta (Cundinamarca)**
400 MW	57 MW	18 MW

Potencia neta parques solares:

Parque solar El Paso (Cesar): 68 MWac

Parque solar La Loma (Cesar): 150 MWac

Parque solar Fundación (Magdalena): 100 MWac

Parque solar Guayepo I&II (Atlántico): 370 MWac

Potencia parques solares nuevos:

Parque solar Guayepo III (Atlántico):

267 MWdc: en construcción

Parque solar Atlántico (Atlántico):

256 MWdc: en construcción

Panamá

Panamá

Capacidad	Energía generada 2024
462 MW*	2.604 GWh

*Corresponde a la capacidad de las centrales inerciales

Potencia neta hidráulica: 300 MW

Potencia neta solar: 162 MWdc

Guatemala

Guatemala

Capacidad	Energía generada 2024
162 MW	512 GWh

Costa Rica

Costa Rica

Capacidad	Energía generada 2024
81 MW	283 GWh

Distribución – Enel *Grids*

70 subestaciones de potencia	**120** subestaciones de media y baja tensión	**91.336** Centros de distribución
Redes de alta tensión: 1.353 Km	**Redes de media tensión: Aérea: 26.656 Km Subterránea: 4.940 Km**	**Redes de baja tensión: Aérea: 41.052 Km Subterránea: 3.414 Km**
Energía transportada 15.420 GWh	**Municipios atendidos 146**	**Energía vendida 9.417 GWh**

Participación en iniciativas de sostenibilidad

En Colombia

Iniciativas	Descripción
Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos -ANDESCO-	Organización gremial que agrupa a las más importantes empresas de los sectores de agua y alcantarillado, energía eléctrica, gas natural, tecnologías de la información y comunicaciones TIC y televisión. Representa los intereses comunes de las empresas afiliadas, prestadoras de servicios públicos domiciliarios, y promueve su actividad a nivel local e internacional, fomentando la creación de valor compartido para las comunidades y otras partes interesadas en el contexto de la sostenibilidad, la responsabilidad social y ambiental, la equidad y la competitividad. Cuenta con gestión de temas de sostenibilidad en las siguientes instancias: • Cámara de energía • Cámara de sostenibilidad y comunicaciones
Asociación Nacional de Empresarios de Colombia -ANDI-	Asociación sin ánimo de lucro que tiene como objetivo difundir y promover los principios políticos, económicos y sociales de un sistema sano de libre empresa. Es la asociación empresarial más importante de Colombia. A continuación, las iniciativas/servicios relacionados con sostenibilidad: • Comité de arquitectura social • Comité de derechos humanos • Cuestiones medioambientales (sostenibilidad) • Comité de voluntariado • Desarrollo económico y competitividad • Innovación y emprendimiento • Fundación Social ANDI
ASOCARBONO	Organización que busca integrar a las personas físicas y jurídicas en el diseño y ejecución de actividades que promuevan el desarrollo económico, social, ambiental, cultural, científico, tecnológico y de innovación en el sector ambiental y de desarrollo sostenible enfocado al desarrollo y fortalecimiento del mercado de carbono e impacto en las políticas públicas.

Iniciativas	Descripción
WEC–COC	El Consejo Mundial de la Energía -CME- Colombia, bajo el auspicio del Ministerio de Minas y Energía y con la participación de los principales conglomerados, empresas y entidades del sector energético colombiano, representa al Consejo Mundial de la Energía en el país y con sus lineamientos realiza actividades que promueven el desarrollo energético colombiano. En la actualidad, el CME Colombia cuenta con una red de más de 60 organizaciones miembros, tanto del sector privado como de la academia y del Gobierno. El Comité centra sus actividades en afrontar los siguientes retos: • Trabajar para lograr un marco globalmente aceptado para el cambio climático • Construir un consenso nacional, con una visión a largo plazo, esencial para el crecimiento económico y el desarrollo • Trabajar para garantizar que las tecnologías limpias se comercialicen y desplieguen sin barreras ni distorsiones • Promover la planificación energética regional de las infraestructuras y las políticas para maximizar la complementariedad de los recursos • Promover el acceso universal a formas modernas de energía
Coalición de Economía Circular de América Latina y El Caribe	Alianza regional para adelantar la transición hacia la economía circular en Latinoamérica y el caribe que permite consolidar la visión de la economía circular en la región y el posicionamiento de Enel.
Alliance for Integrity	Iniciativa que busca fomentar buenas prácticas sobre integridad empresarial; además de aprovechar diversos espacios y formatos de intercambio en torno a la integridad, con la participación de expertos y representantes del sector privado, sector público, sociedad civil y academia, así como compartir y adquirir conocimiento para promover la integridad empresarial y las capacidades de ética y cumplimiento.
Pacto Unidos por un Nuevo Aire	Es un proceso de diálogo y concertación con los actores involucrados con la calidad del aire del Distrito de Bogotá para que, con base en las corresponsabilidades y los roles diferenciados se construyan y definan compromisos de voluntades que garanticen la ejecución del Plan Aire y otras acciones en beneficio de la calidad del aire. Es un llamado a la acción por un aire limpio para Bogotá. El Pacto #UnidosPorUnNuevoAire es un instrumento que legitima, consolida y evidencia el proceso democrático de diálogo, concertación y aceptación de corresponsabilidad y compromisos, por medio de la metodología proporcionada por el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC, establecida en el artículo 135 del Acuerdo Distrital 761 del 2020 Acuerdos de Acción Colectiva.
Alianza del Sector Eléctrico carbono neutral -ASECN-	La Alianza del Sector Eléctrico Colombiano Carbono Neutral -ASECN- se constituye como la intención clara y contundente del sector eléctrico para responder a una necesidad mundial de trabajar conjuntamente para evitar el aumento de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y de esta manera contribuir con la disminución de los impactos del cambio climático. Esta iniciativa voluntaria del sector busca aportar a los esfuerzos de Colombia en la mitigación de GEI al 2030 y alcanzar la carbono-neutralidad para el año 2050.
Acción Colectiva de Ética y Transparencia del Sector Eléctrico Colombiano	Iniciativa del sector que ha desarrollado acciones en pro del cumplimiento de los compromisos y el continuo avance del fortalecimiento de buenas prácticas anticorrupción, competencia y lavado de activos. Tiene como propósito implementar mejores prácticas para el sector y mitigar riesgos sistémicos derivados de elementos éticos y de transparencia para las empresas que hacen parte de la Acción.
Red de Oficiales de Cumplimiento UNODC	Es un proyecto de la iniciativa Hacia La Integridad de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, UNODC en Colombia en alianza con Pacto Global Red Colombia y *Alliance For Integrity.* El objetivo general de la Red es consolidarse como una plataforma para analizar y compartir buenas experiencias y lecciones aprendidas entre pares, y obtener capacitación e información por parte de expertos en el desarrollo del rol del Oficial de Cumplimiento. La Red está enfocada en generar conocimiento en temas de anticorrupción; promover las buenas prácticas empresariales; ser un espacio de *networking* para el aprendizaje entre pares y finalmente, generar lineamientos para la política pública del Gobierno Nacional.

En Costa Rica

Iniciativas	Descripción
Alianza Empresarial para el Desarrollo -AED-	Organización sin fines de lucro que busca la sostenibilidad y competitividad del país, a través de la promoción de modelos de negocios responsables y sostenibles en las empresas. AED guía al sector productivo a considerar principios de sostenibilidad como parte de su gestión, reduciendo impactos negativos y maximizando impactos positivos en la sociedad, el ambiente y la economía.
Cámara de Industrias de Costa Rica -CICR-	Organización empresarial que promueve el desarrollo sostenible del sector productivo. Trabaja para fortalecer la industria costarricense, promover su desempeño exitoso en el contexto de la globalización y asegurar la continuidad de su aporte al desarrollo nacional.
Cámara de Industrias de Costa Rica -CICR-	Organización empresarial que promueve el desarrollo sostenible del sector productivo. Trabaja para fortalecer la industria costarricense, promover su desempeño exitoso en el contexto de la globalización y asegurar la continuidad de su aporte al desarrollo nacional.
Pacto Global–Red Costa Rica	El Pacto Global es una iniciativa voluntaria en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados y derivados de declaraciones de Naciones Unidas en cuatro áreas temáticas: • Derechos humanos • Estándares laborales • Medio ambiente • Anticorrupción

En Guatemala

Iniciativas	Descripción
Cámara de Industrias de Guatemala -CIG-	Organización empresarial que promueve el desarrollo sostenible del sector productivo. Trabaja para fortalecer la industria guatemalteca, promover su desempeño exitoso en el contexto de la globalización y asegurar la continuidad de su aporte al desarrollo nacional.
Centro de Producción Más Limpia -CGP+L-	Es una fundación con 20 años de trabajo en Guatemala que busca contribuir a la mejora del desempeño ambiental y la competitividad de las empresas, organismos públicos y académicos del país, teniendo como prioridad la prevención de la contaminación y el aumento de la eficiencia de los recursos y producción más limpia. El CGP+L diseña, adapta e implementa herramientas y metodologías técnicas y estratégicas que facilitan la transferencia de conocimiento y tecnologías más limpias, así como la generación de información útil y estadística.
Cámara Italiana de Guatemala	La Cámara tiene como objetivo fortalecer el intercambio comercial, industrial y de servicios entre Guatemala e Italia, desarrollando proyectos que permitan promover la inversión y el desarrollo económico entre ambos países.

En Panamá

Iniciativas	Descripción
Cámara Americana de Comercio e Industrias de Panamá -AmCham-	Asociación sin fines de lucro y de carácter independiente que promueve la libre empresa. Está afiliada a la Cámara de Comercio de Estados Unidos y a la Asociación de Cámaras Americanas de Comercio de Latinoamérica y el Caribe. Cuenta con instancias de análisis y trabajo de temas medioambientales y de sostenibilidad.
Sumarse–Responsabilidad Social	Sumarse es la organización que impulsa la responsabilidad social empresarial (RSE) y la sostenibilidad en Panamá. Es la Red Local del Pacto Global en Panamá.

Participación en asociaciones

Contenido GRI 2-28

Como parte del sector energético y económico, Enel Colombia mantiene el relacionamiento con sus grupos de interés, al involucrarse de manera activa en el establecimiento de propuestas regulatorias y normativas para el manejo de los impactos propios del sector y sus actividades. Las siguientes son las asociaciones, gremios, redes u organismos técnicos de los que hace parte:

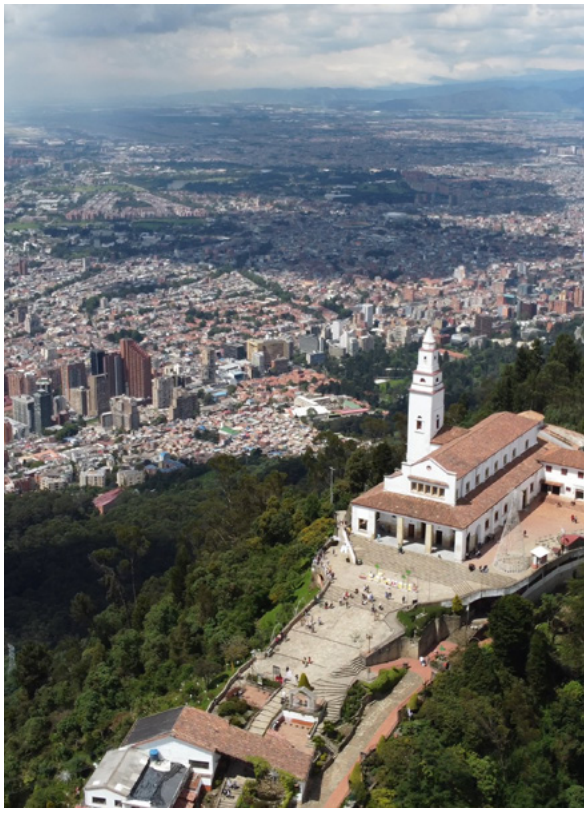
País	Gremio o entidad
Colombia	• Consejo Nacional de Operación -CNO- • Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones -ANDESCO- • Asociación Nacional de Empresarios de Colombia -ANDI- • Asociación Colombiana de Actores del Mercado de Carbono -ASOCARBONO- • Asociación de Gestión Humana Bogotá y Cundinamarca -ACRIP- • Asociación Instituto Colombiano de Derecho Tributario -ICDT- • Asociación Instituto de Auditores Internos -AAI- • Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica -ASOCODIS- • Cámara Colombiana de la Construcción -CAMACOL- • Cámara de Comercio de Bogotá -CCB–Clúster de Energía • Cámara de Comercio Italiana para Colombia • Corporación Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico -CIDET- • Colombia Inteligente • Comité Asesor de Comercialización -CAC- • Comité Asesor Planeamiento Transmisión -CAPT- • Comité Colombiano del WEC–COCME • Inspyra • Probogotá Región • Asociación de Energías Renovables Colombia -SER- • Acción Colectiva de Ética y Transparencia del Sector Eléctrico • Asociación de distribuidoras de Energía Eléctrica Latinoamericanas -ADELAT- • Asociación Colombiana de Generadores de Energía Eléctrica -ACOLGEN- • Lonja de Bogotá • Coalición Economía Circular de América Latina y el Caribe • *Alliance for Integrity* • Fundación Generación Empresarial–FGE-
Panamá	• Asociación Nacional Panameña de Generadores Eléctricos -ANPAG- • Cámara Panameña de Energía Solar -CAPES- • Comité Operativo del MME
Guatemala	• Asociación de Comercializadores de Energía Eléctrica -ASCEE- • Asociación de Generadores de Energía Renovables -AGER- • Cámara de Comercio e Industria Ítalo-Guatemalteca
Costa Rica	• Alianza Empresarial para el Desarrollo -AED- • Cámara de Industrias de Costa Rica -CICR-

Gestión de comunicaciones

La estrategia de comunicación de Enel Colombia responde a la estrategia corporativa y se alinea a un modelo de gestión de reputación que busca la construcción de percepciones positivas sostenibles para que la Compañía sea respetada, admirada y genere confianza entre sus diferentes grupos de interés. En 2024, se incursionó en una nueva metodología de medición de la reputación, que permitió profundizar en hallazgos y resultados.

Cabe destacar que la gestión de la reputación enfrentó un año retador y complejo en diferentes aspectos:

- Un fenómeno de El Niño intenso y prolongado que impactó la disponibilidad del recurso hídrico, que a su vez se tradujo en un incremento de los costos de la generación de energía eléctrica que se reflejó en las tarifas de energía.



- Diferentes visiones sobre el futuro del sector y desafíos regulatorios que requirieron de adaptaciones y consensos.
- Retos en el relacionamiento comunitario comunitario en algunas de las zonas de influencia y cambios estructurales en la Compañía que dieron lugar a un nuevo liderazgo corporativo local.

Tomando en cuenta este panorama, la medición reputacional arrojó oportunidades de mejora para seguir enfocando esfuerzos en la construcción de un capital reputacional positivo y sostenible con los distintos públicos de interés: clientes, empresas, ciudad y gobierno, en función de sus expectativas. Para ello, se tomaron en cuenta siete dimensiones reputacionales: Ciudadanía, Oferta, Innovación, Trabajo, Integridad, Liderazgo y desempeño financiero.

El enfoque en la construcción de un capital de reputación positivo permitió trabajar con distintos focos en cada una de las dimensiones mencionadas, otorgando un mayor peso a la ciudadanía y a la oferta como apuestas claves dentro de la naturaleza del negocio. Esta definición orientó la priorización en la comunicación de proyectos orientados a:

(1) Desarrollar energías renovables no convencionales.

(2) Modernizar y digitalizar la infraestructura eléctrica para mejorar la calidad y confiabilidad del servicio y garantizar la atención de la creciente demanda de energía en Bogotá y Cundinamarca.

(3) Apoyar y trabajar con las comunidades donde opera la Compañía para fomentar su desarrollo.

(4) Desarrollar acciones encaminadas a la protección y conservación del medio ambiente.

(5) Viabilizar y desarrollar proyectos de movilidad eléctrica masiva e individual.

(6) Trabajar por el bienestar integral de los trabajadores.

Gestión de marca, publicidad y estrategia de contenido

Enel Colombia utiliza la publicidad y diferentes medios de divulgación como prácticas de comunicación responsable, alineadas con los criterios de la estrategia global de comunicación del Grupo, que busca, a su vez, apalancar la estrategia y plan de negocio de la Compañía.

La gestión va encaminada a la promoción del progreso sostenible a través de las energías renovables, la entrega de un servicio de energía cada vez más estable, eficiente y seguro, y el desarrollo de productos y servicios que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los clientes y usuarios, así como iniciativas y proyectos que permitan generar valor a las comunidades.

También persigue la construcción de una cultura positiva, consecuente con los valores y principios de Enel, considerando su impacto social y ambiental, y buscando hacer siempre lo correcto en el relacionamiento con sus grupos de interés. En tal sentido, se promueve el respeto por los derechos humanos, y se toma en cuenta el conocimiento, la experiencia y factores sociales, culturales y lingüísticos del público al que se dirigen los mensajes.

La Compañía define su participación en medios de comunicación, eventos y patrocinios de manera consciente y responsable. El contenido se presenta para que se reconozca como un anuncio publicitario, un contenido comercial o un contenido editorial, según sea el caso, evidenciando la marca o empresa anunciante.

Campañas publicitarias

En 2024 se realizaron tres campañas publicitarias para promover temas asociados a la infraestructura y redes de la Compañía para la distribución de energía, con una mezcla de medios entre ATL, BTL y digital.

Como se ha hecho durante los últimos años, se desarrolló **Accidentes a terceros**, una campaña orientada a promover comportamientos seguros frente a las redes eléctricas, con el objetivo de evitar riesgos al entrar en contacto con la infraestructura eléctrica, prevenir incapacidades vitalicias o incluso la muerte en el caso de los trabajadores de obra civil, o simplemente el que un ciudadano común se asome por la ventana de su casa. Para esto se abordó un concepto basado en los pilares enseñar y empoderar desde una perspectiva de cuidado comunitario, con frases como "Juntos nos cuidamos" y "Cuido a los que quiero", además de informar cuáles son las acciones adecuadas en caso de que se dé el accidente eléctrico.

Para divulgar estos mensajes, se utilizó por primera vez la red social TikTok, además de los medios usuales que son radio, pantallas en minimercados de las localidades más afectadas, medios digitales como Google, Meta, entre otros.

También se trabajó la campaña **Cultura de Legalidad**, enfocada a prevenir el hurto de energía e incentivar el reporte de este delito, explicando que esta práctica atenta contra la vida y que denunciarla es una manera de cuidar a las familias. Estos mensajes fueron compartidos a través de radio, pantallas de tiendas de barrio y pauta digital.

Durante el último trimestre del año se implementó la campaña **Navidad Segura**, para reforzar las consecuencias del hurto de energía, que incrementa en la época decembrina a causa de los alumbrados y a las dinámicas de comercio turístico. Esta campaña publicitaria se desplegó en medios que no se habían utilizado antes, como novenas de aguinaldos y separatas de periódicos, además de las usuales cuñas radiales, bastidores del sistema de transporte público de Bogotá y pauta digital en YouTube, Programmatic, AdsMovil y AON digital.

En el frente de activaciones BTL, para Cultura de legalidad se mantuvo al personaje **Doña Luz**, una mujer de barrio cercana y amigable que visita los lugares más impactados por el hurto de energía para compartir información personalizada mientras entrega volantes y pasabocas. En el caso de Navidad Segura, el personaje fue un Papá Noel que estuvo presente en las tres zonas en las que más se venden alumbrados y productos electrónicos para Navidad, haciendo volanteo y hablando con las personas sobre las consecuencias de hurtar energía y manipular indebidamente los elementos de conexión eléctrica.

En total, entre estas tres campañas se invirtieron
$441.656.683.

Divulgación de operaciones

La divulgación de los trabajos programados de modernización, mantenimiento, cambio y ampliación de la infraestructura eléctrica en Bogotá y Sabana se hizo a través de Publimetro.co, mientras que los de Cundinamarca se comunicaron a través de cuñas en emisoras locales o perifoneo, y en algunos casos también en los avisos parroquiales de diferentes iglesias. En total, se invirtieron más de $1.278.900.000 en esta labor, que permite a los usuarios enterarse de las adecuaciones eléctricas de manera oportuna para reducir el impacto de las suspensiones temporales del servicio mientras se trabaja para mejorarlo.

Programas de radio

Otra iniciativa por resaltar son los programas de radio **Enel Corazón de Cundinamarca y Territorio de Luz**. Del primero se emitieron 7 capítulos en las emisoras Cristalina, Jazmar, Vilmar y Toca (de Cundinamarca) y Radio red (de Bogotá), cubriendo temas como el Fenómeno El Niño, el reporte de fallas y los trabajos de la Compañía en Gualivá, para tener a los públicos informados de los principales asuntos que les impactan en sus áreas de residencia.

Para la línea de negocio de generación de energía, Enel Green Power, se desarrollaron los programas de radio Enel Corazón de Cundinamarca, que se emiten en El Guavio, Huila y Río Bogotá; y Territorio de Luz, dirigido a las zonas de influencia de los parques solares Guayepo y Fundación. Durante el 2024 se emitieron en total 34 episodios informando avances de obra y compartiendo el aporte de Enel Colombia al desarrollo social, ambiental y económico de los territorios mencionados, gracias a los programas de valor compartido y a las alianzas hechas con la comunidad, las alcaldías y las juntas de acción comunal en el desarrollo de proyectos que mejoran la calidad de vida de los ciudadanos.

Contenido editorial pago

Formatos pagos en medios de comunicación como los programas de radio mencionados, así como *podcasts* y publirreportajes digitales e impresos caen dentro de

la clasificación de contenido editorial pago, los cuales permiten mover temáticas de interés para la Organización, especialmente en las dimensiones de reputación que hablan sobre la oferta y la ciudadanía. En 2024 se realizaron 39 contenidos pagos que se distribuyeron de la siguiente manera:

Producto	Temática	Dimensiones de reputación
12 cápsulas radiales	Apuesta por la energía solar con la inauguración de nuevos parques de generación y toda la contribución en el aspecto social y ambiental de los proyectos en sus áreas de influencia.	Ciudadanía Oferta Innovación Liderazgo
14 programas de radio	Época de sequía, el fenómeno de El Niño y sus impactos en la prestación del servicio, los reportes de fallas de energía, y los aportes de la Empresa a las comunidades aledañas a las plantas de generación hídrica y solar.	Ciudadanía Oferta
2 podcasts de 20 minutos RCN digital	Profundiza en los temas sociales y ambientales antes descritos.	Ciudadanía
7 publirreportajes digitales **4 publirreportajes impresos**	Generación solar e importancia de la infraestructura de distribución de energía y su impacto en la competitividad de Bogotá y Cundinamarca.	Ciudadanía Oferta Innovación Liderazgo

En la selección de medios se buscó un *mix* entre alcance nacional con público masivo y empresarial, y otros medios locales y regionales que permitieron llegar a poblaciones y comunidades de las áreas de influencia en Cundinamarca, el caribe colombiano, El Guavio, Huila y Río Bogotá. La inversión para Colombia y Centroamérica en contenidos pagos fue de 37.823 dólares americanos.

Fechas especiales

Dentro de la estrategia de contenido global y local, Enel Colombia identifica anualmente aquellas fechas especiales que contemplan celebraciones, conmemoraciones y/o aniversarios relevantes de los cuales se pueda apalancar para mover temas en línea con la estrategia de reputación y el plan de comunicación planteado.

En ese sentido, en 2024 se generaron contenidos alrededor de 45 fechas especiales en canales de propia fuente, internos y externos. El 46% de los contenidos se construyeron en la dimensión de Ciudadanía; 23% en la dimensión de Trabajo; 19% en la dimensión de Oferta; 9% en la dimensión de Integridad y 3% en la dimensión de Innovación.

Los temas y mensajes resaltados más importantes en línea con las prioridades corporativas tuvieron que ver con la educación, la protección y cuidado del medio ambiente, la energía como motor de progreso, la eficiencia energética, el bienestar, la salud y seguridad de las personas, y la promoción de la diversidad y la equidad de género.

Premios y reconocimientos

En 2024 Enel Colombia se postuló a distintos premios y reconocimientos de relevancia para el sector de energía y el mundo corporativo que aportan a la consolidación de varias de las dimensiones de reputación, algunos de los cuales se destacan a continuación.

En temas de innovación, según la Asociación Nacional de Industriales -ANDI-, Enel Colombia ocupó la **posición #19 del ranking de empresas más innovadoras del país**, entre 389 compañías participantes. Este reconocimiento busca resaltar aquellas innovaciones que están transformando a Colombia, la tendencia en inversión, los resultados económicos, la evolución de las patentes y nuevos desarrollos dentro de las firmas colombianas. Enel Colombia destacó con la tecnología "ToGo Lidar Helicoportado", la cual funciona a través de una nube de puntos laser que realiza una réplica virtual del entorno (gemelo digital) para recopilar datos del mundo real y escanear con exactitud los objetos, infraestructuras y toda la superficie, mediante un sistema en helicóptero para tomas aéreas en zonas rurales a las que no se tiene acceso.

En materia de gestión del talento humano, diversidad, inclusión y equidad de género, la Compañía recibió el reconocimiento en el **4to lugar como "Empresa de los sueños", por ser una de las empresas más admiradas por los jóvenes.** Este surge como resultado de una encuesta realizada a más de 6 mil colombianos, estudiantes y recién egresados de la universidad, quienes valoran la calidad de vida, el desarrollo constante y la flexibilidad como aspectos clave a la hora de elegir un trabajo. La Compañía resaltó como un lugar que fomenta el aprendizaje, la innovación, la diversidad y el crecimiento en un ambiente único de trabajo.

En Guatemala, la revista SUMMA le otorgó a Enel Colombia dos posiciones en los rankings de "Talento Humano" y "Empresas Inclusivas, Diversas y Equitativas", #29 y #32, respectivamente, con los cuales se le reconoce entre los mejores empleadores del país en por su innovación en los procesos de gestión, atracción y retención del talento humano, y mejores prácticas en inclusión, diversidad y equidad. En ese mismo país, el Ministerio de Minas y Energía de Guatemala, destacó a la empresa con la distinción de "**Mujeres con energía**" como un reconocimiento a lideresas referentes en el sector eléctrico, por su trayectoria profesional y gran aporte.

En el ámbito de la Sostenibilidad, Enel Colombia se consolidó como ganadora del ODS16 – Paz, Justicia, Instituciones sólidas–en el **reconocimiento a las "buenas prácticas de desarrollo sostenible" de Pacto Global, entre 243 iniciativas presentadas, por su actuación responsable frente a sus "Programas de paz"**. Se trata de cinco proyectos orientados a mejorar la calidad de vida de las comunidades que se encuentran en sus áreas de influencia y que históricamente, han sido vulnerables e impactadas por el conflicto armado colombiano. Los proyectos versan sobre el mejoramiento de infraestructura escolar y comunitaria, acceso a servicios básicos (agua y energía), fortalecimiento comunitario y formación en el cuidado del medio ambiente, apoyo a cadenas productivas, reinserción laboral y dotación escolar mediante principios de economía circular que le dan una segunda vida a los uniformes de la operación.

Por su parte, la Secretaría Distrital de Ambiente, resalta el esfuerzo de la Compañía en implementar **"Techos verdes y jardines verticales"** como parte de su compromiso patente con la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. Enel Colombia logró este reconocimiento con sus dos edificios corporativos ubicados en la Calle 93 con 13, en Bogotá, por la implementación de este tipo de iniciativas que fortalecen la infraestructura verde de la ciudad.

En Guatemala, la revista SUMMA, incluyó a la Compañía en el ranking de las **"Empresas más sostenibles de la región"**, en la posición #18, resaltando su capacidad de operar en armonía con el medio ambiente al implementar buenas prácticas que permiten reducir su huella ecológica, cuidar a su talento humano y asegurar la continuidad de la operación en sus plantas de generación.

Por último, Pacto Global Red Colombia, también reconoció a Enel Colombia por sus "**Buenas prácticas de DDHH y empresas"**, junto a otras siete compañías que mostraron "Estándares internacionales en acción" gracias a los proyectos de **Programa de Mujeres en áreas core de negocio**, que busca fomentar la participación de lideresas en áreas técnicas que tradicionalmente han sido ocupadas por hombres, y por el Programa para desarrollo de proveedores de carbón del interior del país (minería subterránea), el cual busca brindar herramientas que los ayuden a cumplir con las normas relacionadas con salud y seguridad en el trabajo, pagos que estén bajo el marco normativo colombiano, erradicación del trabajo infantil, en el marco de la construcción de una política de respeto y promoción a los derechos humanos en sus áreas de influencia y en sus operaciones, que además proteja a sus empleados ante todas las formas de discriminación.

Eventos, patrocinios y actos públicos

Enel Colombia, como todos los años, consolidó su participación en importantes escenarios del sector energético, dando una alta notoriedad de imagen de marca y demostrando ser un protagonista relevante como un interlocutor veraz que propone temáticas de gran acogida entre los asistentes a los eventos y patrocinios en los que participa en temas de transición energética, eficiencia energética, innovación, seguridad energética, y sostenibilidad.

En 2024, la Compañía participó en 33 patrocinios en Colombia, 5 en Panamá y 6 en Guatemala, impactando a más de 67.200 personas. Dentro de los patrocinios destacados se encuentran el 7mo Encuentro y Feria de Renovables Latam, donde la marca Enel Green Power se posicionó como el patrocinador general del evento, y participó en diferentes foros desarrollados por medios de comunicación.

En Colombia este año se exploraron nuevas oportunidades de patrocinio de eventos culturales y deportivos de la ciudad de Bogotá que se consolidaron bajo el concepto de **"Enel te acompaña en la ciudad"** y le permitieron a la Compañía acercarse de manera distinta a la ciudadanía para brindar información relevante y continuar fortaleciendo el posicionamiento de marca. Así participó como patrocinador de importantes escenarios de Bogotá como el Festival de Verano, el Festival Internacional de Artes Vivas (FIAV) y los 50 años de la ciclovía de la ciudad, logrando un impacto de cerca de 48.000 personas y la entrega de más de 10.500 obsequios y materiales de marca. Estos espacios le permitieron, entre otras cosas, brindar información relevante acerca de sus canales de atención, vuelo seguro de cometas, conocimiento general acerca de la operación del mundo de la energía, cómo reportar fallas eléctricas y hurtos de energía, y consejos prácticos para evitar riesgos eléctricos en el hogar.

De igual forma, **la Compañía buscó y promovió la participación de sus voceros en 108 actos públicos en Colombia y Centroamérica**. Diferentes trabajadores representaron a la Compañía como referentes y expertos en temas del plan de negocio y su estrategia, mostrando un sólido liderazgo corporativo. Algunos de los eventos destacados en Colombia fueron:

- La ponencia Éxitos y desafíos de proyectos renovables en Colombia
- El 7mo Encuentro y Feria Renovables Latam
- Los paneles de transición energética de ExpoPro-Barranquilla
- El foro en El Espectador y El Tiempo, con la participación del Gerente General en un espacio de ProBogotá denominado Seguridad energética

Por su parte, en Centroamérica se destacaron:

- La ponencia de Sostenibilidad en el Congreso Ser
- El panel de movilidad sostenible en Amegua
- La ponencia de beneficios de la transición energética en el foro del mercado eléctrico nacional de Panamá

Cada una de las participaciones contribuyen al reconocimiento de Enel Colombia como una compañía comprometida con la entrega de una energía confiable y segura, que apalanca la transición energética en las regiones y además de contribuye con el desarrollo sostenible a través de la ejecución de proyectos que apalancan el crecimiento del sector con la generación de valor compartido con las comunidades y para todos sus públicos de interés.

Dentro de la gestión propia, **se realizaron 105 eventos externos e internos, 93 en Colombia y 12 en Centroamérica**, con el propósito de fortalecer las necesidades de divulgación de temas relevantes y procurando el relacionamiento con sus diferentes públicos de interés. Con estos eventos se impactaron 16.995 personas.

Dentro de los eventos que más se destacaron durante el año se encuentra la **Primera Rodada Enel,** dirigida a clientes empresariales para aficionados al mundo del ciclismo. Este espacio buscaba fortalecer los lazos comerciales que tiene la Compañía con sus clientes del segmento B2B en Colombia en lugares distintos al corporativo y llevarlos al contexto deportivo. Igualmente, como parte de la estrategia de fidelización se dieron otros encuentros de carácter formativo mediante seminarios de Eficiencia Energética en Barranquilla, Cali y Bogotá para clientes del mercado no regulado.

Se realizó el evento **Enel Energy Fest en Panamá y Guatemala**, un espacio para afianzar la relación con los clientes, compartir experiencias entre los asistentes y escuchar sus necesidades. Durante el evento, se lograron fortalecer lazos comerciales al brindar atención personalizada y explicar los proyectos que Enel desarrolla en la región. Además, entre los objetivos planteados para este evento se encontraba el posicionamiento de la Compañía como un importante socio estratégico en la industria.

También se llevó a cabo la conferencia "**Perspectivas Económicas en Colombia 2025**" dirigido a clientes del mercado no regulado y gestionado por la gerencia *Energy and Commodity Management* en el que se presentaron datos relevantes de la economía colombiana y el impacto en la industria energética, como resultado del estudio realizado por Fedesarrollo de la mano con su director Luis Fernando Mejía.

Como un gran hito dentro de la cartera de proyectos de generación solar, se llevó a cabo la **inauguración del Parque Solar La Loma**, considerada hasta ese momento como la planta de generación con energía solar más grande del país conectada al Sistema Interconectado Nacional (SIN). Esta planta genera 420 GWh/año, energía capaz de abastecer a 600 mil personas, y evitar la emisión anual de 198 mil toneladas de CO_2 a la atmósfera. Para el evento se contó con la participación del Presidente de la República, Gustavo Petro, el Viceministro de Energía de Colombia, Eduardo Campillo, y el Director de los países fuera de Europa del Grupo Enel, Alberto De Paoli, entre otros representantes de gobierno, comunidad, sociedad civil y trabajadores del proyecto.

Medios propios y estrategia digital

En 2024, la estrategia digital de Enel Colombia y Centroamérica se centró en consolidar el ecosistema digital de la marca como el líder en la industria energética de Colombia, con un enfoque en generar entendimiento por el aporte de la Compañía a la transición energética y coyuntura del país. Además, es importante destacar que, durante el año en mención, los canales digitales de Colombia expandieron sus temáticas para incluir los hitos de la operación en Panamá, Costa Rica y Guatemala, lo que permitió mostrar el trabajo que realiza la Compañía ante audiencias de los cuatro países donde opera.

Los contenidos que se generaron en los canales propios del entorno digital buscaron mostrar el desarrollo de los proyectos de energías renovables, la modernización en la infraestructura eléctrica y el impacto positivo en términos sociales y ambientales en las zonas donde se encuentran los activos de la Compañía. Bajo este enfoque, se propuso comunicar de manera consistente y humana las iniciativas e hitos de las diversas líneas de negocio tanto en Colombia como en Centroamérica, buscando crear una conexión emocional con la audiencia.

Al mostrar de forma permanente cómo "la energía está presente en cada momento de nuestras vidas", la estrategia buscó hacer más sencilla y de fácil comprensión la comunicación en redes sociales con formatos audiovisuales atractivos, en algunos casos con apoyo de usuarios externos que permitieron mostrar de una forma cercana y cotidiana cómo la energía impulsa la transformación de las ciudades y municipios donde opera la Compañía. La coherencia en los mensajes y la claridad en todas las plataformas, como premisas clave de la comunicación en los canales propios, permitieron maximizar el impacto del contenido, incrementando el *earned media* y fortaleciendo la relación con los perfiles de interés.

Por otra parte, se obtuvieron 70.788.564 vistas a la página web, lo cual representó una disminución del 12% respecto con el año anterior; sin embargo, las visitas únicas tuvieron un aumento del 4,3%, alcanzando los 9.987.153. Las páginas más visitadas fueron la de *Botón de pago (PSE), Factura exprés, Home, Área privada, Access My Enel* y *Chat de atención.* El tiempo promedio de cada visita al sitio web fue de 5:29 min, un indicador que permite evidenciar el interés que generó el sitio web en el usuario, teniendo en cuenta que la mayoría de las visitas tienen fines transaccionales e informativos.

Redes sociales y presencia digital

Sitio web	Enel Colombia
Publicaciones	44
Visitantes únicos	9.987.153
Vistas de la página	70.788.564
LinkedIn	
Publicaciones	403
Seguidores	108.764
Impresiones	1.972.113
Interacciones	203.115
Facebook	
Publicaciones	605
Seguidores	35.301
Impresiones	17.225.962
Interacciones	767.054
X	
Publicaciones	1.107
Seguidores	56.472
Impresiones	2.034.381
Interacciones	61.873
YouTube	
Publicaciones	50
Suscriptores	20.500
Vistas de videos	1.277.578
Instagram	
Publicaciones	261
Seguidores	17.527
Impresiones	2.128.230
Interacciones	444.536

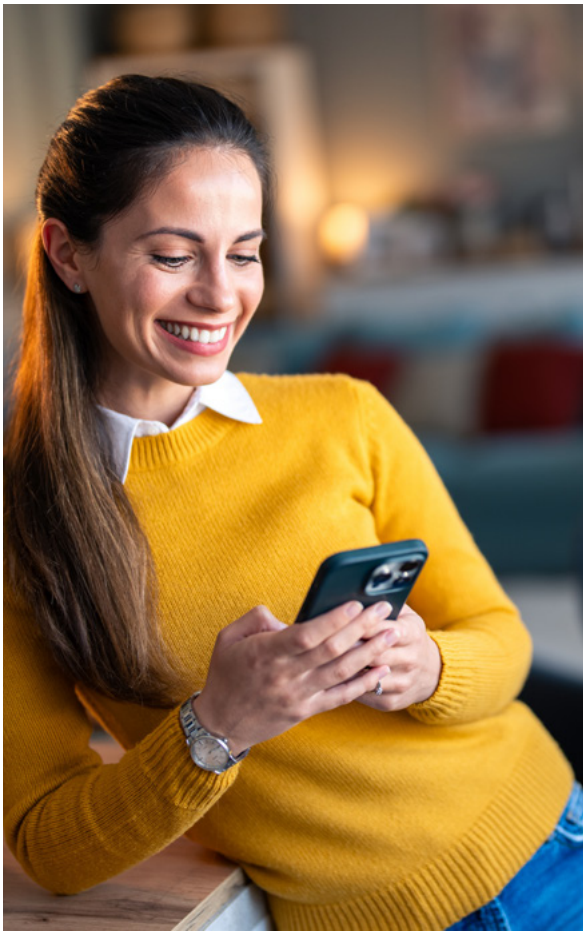
Gestión mediática

Como se mencionó al inicio de este capítulo, el 2024 fue un año de grandes desafíos para el sector energético, debido al impacto de fenómenos climáticos como El Niño, que representó la disminución de los niveles de los embalses de generación, incendios que afectaron las redes de eléctricas, impactos en el precio de la energía, y la activación del estatuto de riesgo de desabastecimiento. A esto se sumaron situaciones como la intervención del gobierno sobre una de las principales empresas energéticas de la Costa, entre otros hechos.

Bajo este contexto, Enel continuó desarrollando contenidos pedagógicos para mantener a la población informada, generar mayor cercanía y fortalecer la reputación. Los medios de comunicación fueron aliados en la divulgación de contenidos que destacaron iniciativas de la Compañía que aportan a la transición energética, a la calidad y confiabilidad del suministro, y al servicio al cliente.

La gestión de *free press* alcanzó un total de **1.032 publicaciones**, con las que se generó un retorno de inversión de $15.888.423.438 millones de pesos colombianos. Adicionalmente, alrededor del 66% (681 publicaciones) son resultado de la divulgación a medios de 87 comunicados de prensa a lo largo del año.

Así mismo, la Compañía gestionó mediáticamente algunas situaciones sensibles: fallas en el servicio de energía, circunstancias específicas con las comunidades y bloqueos a plantas de generación, entre otras, a través de pronunciamientos oficiales.



En el marco del **contexto sectorial y la agenda mediática**, se destacaron contenidos como la llegada de Francesco Bertoli como Gerente General de Enel Colombia y Centroamérica; los aportes sociales, económicos y ambientales que realizó Enel bajo su la estrategia de sostenibilidad y ambiental, en sus zonas de influencia; las iniciativas de educación que se desarrollaron durante el año, y la adjudicación de seis proyectos en la subasta de cargo por confiabilidad.

Respecto a temas relacionados con **generación de energía y la línea de negocio Enel Green Power**, se generaron 415 publicaciones en medios relacionadas con el aporte de la Compañía a la transición energética donde se destacó la inauguración de la planta fotovoltaica La Loma, el inicio de la construcción de los parques solares Guayepo III y Atlántico; y la declaración de la operación comercial de El Paso, La Loma, Fundación y Guayepo I&II.

Sobre la **distribución de energía y la línea de negocio Enel Grids**, se obtuvieron 183 publicaciones en medios de comunicación y 47 comunicados de prensa. Las temáticas que generaron alto nivel de interés de los medios a lo largo del año fueron las cifras de hurto de energía e infraestructura eléctrica y las acciones implementadas para prevenir este delito; los riesgos y las acciones para mitigar las posibles afectaciones de los fenómenos climáticos; las modernizaciones o mantenimientos que se adelantaron para mejorar la calidad del servicio en Bogotá y Cundinamarca, y el desarrollo de infraestructura como la subestación Techo.

Respecto a **la comercialización de energía**, la comunicación masiva en medios posicionó la implementación de la facturación electrónica, un hecho de interés para los clientes. Por otro lado, iniciativas como el desarrollo de sistemas fotovoltaicos empresariales y la divulgación de la carrera atlética Enel X Night Race, posicionaron a Enel X, como línea de negocios de Enel Colombia, que le apuesta a otros usos de la energía. En total, esta línea de negocio obtuvo 120 publicaciones en medios de comunicación, que representan aproximadamente $1.600 millones de pesos en *free press*.

En la misma línea de generación de contenido con nuevos formatos que le apunten a la comunicación pedagógica y cercana masiva, se lanzó la segunda temporada del podcast **Enel Corazón de la Energía**. Con un formato más cercano que incluye mensajes más empáticos y sencillos, y con cuyo registro en video se alcanzaron 1.179 reproducciones en las plataformas de audio y 862 reproducciones en YouTube.

Gestión mediática en Centroamérica

Se gestionaron 11 comunicados de prensa en Centroamérica (Panamá, Costa Rica y Guatemala) con los que se obtuvo un total de 236 publicaciones. Entre los temas destacados se encuentran los programas de valor compartido, como **Tejiendo Sueños con Energía**, los 40 años de la Central Hidroeléctrica Fortuna en Panamá y el inicio de la operación comercial de los parques solares Baco y Madre Vieja.

En 2025, Enel Colombia continuará apalancando la reputación de la Compañía a través de la gestión mediática, en el marco de un entorno retador, apuntando a acercar la energía, el servicio y las acciones de la Empresa a la opinión pública y a sus clientes.

Gestión de crisis

Enel Colombia cuenta con un modelo de gestión de reputación que contempla el manejo de crisis para mitigar impactos negativos. Se enfoca en abordar, integrar y monitorear los escenarios críticos y sensibles que ocurren a lo largo del año. Bajo el mismo, la gestión de la reputación se realiza de manera articulada entre las líneas de negocio y áreas de *staff*, junto al liderazgo de los equipos de Comunicaciones, Seguridad, y en algunos casos la Gerencia General. Para ello se emplean distintas herramientas de seguimiento interno y la labor permanente de monitoreo de medios y redes sociales. Un adecuado mapeo de los riesgos reputacionales permite a Enel Colombia contar con planes preventivos de crisis, así como el accionamiento de comités especiales para atender emergencias en caso de eventos críticos.

Como parte de la gestión realizada en 2024, se atendieron situaciones identificadas como adversas de acuerdo con la política de Gestión de Eventos Críticos que tiene la Compañía en Colombia, principalmente asociadas a manifestaciones y bloqueos en las centrales hidroeléctricas de la Cadena Río Bogotá. La gestión incluyó la identificación del escenario crítico, el accionamiento de los comités de crisis, la administración de la información y divulgación de contenidos a los medios de comunicación y otros públicos de interés (pronunciamientos, comunicados de prensa, cuñas radiales, folletos, boletines informativos y entrevistas), el apoyo en el manejo de comunidades y el monitoreo constante de las necesidades e inquietudes de los diferentes actores frente a los eventos en cuestión.

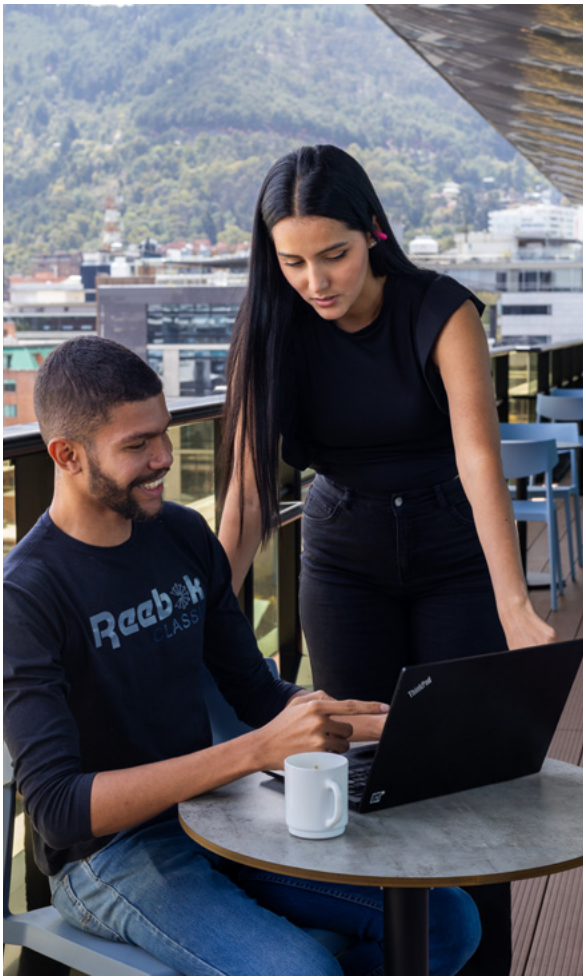
Además, como parte de los planes preventivos, se trabajó en un plan de comunicación de cara a un posible fenómeno de La Niña que permitiera abordar la situación desde diferentes aristas, incluidas la pedagogía, la reacción y la gestión de una eventual crisis ocasionada por este evento climático. Este plan incluyó la preparación de un protocolo de actuación de la empresa alineado con las demás áreas de apoyo.

Comunicación interna

Uno de los principales retos en 2024 fue comunicar a los trabajadores los cambios en las directrices organizacionales y las nuevas prioridades en las que la Compañía debía enfocar sus esfuerzos en Colombia y Centroamérica. Se anunció el cambio en la Gerencia General, y tres meses después de la llegada del nuevo Gerente, se socializaron las prioridades para 2024 en un evento híbrido. Este contó con la participación de 200 asistentes presenciales y 1.600 virtuales.

A lo largo del año, se brindó apoyo a los negocios y áreas de *staff* en el desarrollo de campañas, planes de divulgación y en la creación de contenido para resaltar su gestión y alineación de los trabajadores con los objetivos estratégicos. Como resultado, se implementaron 23 campañas y 22 planes de divulgación, y se publicaron 717 noticias a través de los canales internos de comunicación.

Se lideró la estrategia de Marca Empleadora #**TalentosQueBrillan**, cuyo objetivo es atraer y retener al mejor talento, generando orgullo por la marca Enel tanto en los trabajadores como en personas externas. La estrategia incluyó la divulgación de 19 historias de empleados, en las cuales, a través de sus experiencias de vida, se resaltaron los beneficios de calidad de vida dentro de Enel, el desarrollo de proyectos



de innovación, el impacto en la construcción de ciudadanía y el aporte de la prestación del servicio de energía para el país.

Dentro de las iniciativas que contribuyeron al fortalecimiento de la Marca Empleadora entre los empleados, se destacó **Mi Enel Fest**. A través de charlas, eventos y contenidos en diversos canales, la campaña recordó el valor de los beneficios que ofrece Enel a sus empleados. Como resultado, se alcanzaron más de 5.115 visualizaciones.

Las campañas orientadas a promover la cultura ética y de innovación también fueron protagonistas de la comunicación interna en 2024. Con contenido pedagógico e interactivo, que presentaba casos cotidianos que ponían a prueba el actuar de los empleados, la **Semana Ética** obtuvo más de 1.000 visualizaciones. Asimismo, se dedicó un día especial al valor de la innovación con el **Innovability Day**, evento que incluyó a 450 personas en una charla inspiradora de alto nivel, actividades interactivas y en la exposición de proyectos innovadores.

Los empleados también fueron protagonistas de iniciativas sostenibles de alto valor para las comunidades vulnerables de las áreas de influencia. En el marco de la campaña **Tejiendo Sueños con Energía**, más de 850 empleados donaron su dotación o uniformes, con los que se confeccionaron más de 4.500 morrales para ser entregados a niños y niñas. Además, más de 500 empleados se unieron a la iniciativa **Adopta un Angelito**, que permitió entregar regalos de Navidad a 900 beneficiarios, entre niños, niñas, abuelitos y personas en situación de discapacidad.

El posicionamiento de los **nuevos valores corporativos**, que definen la identidad y la cultura organizacional, también tuvo un espacio relevante en la comunicación interna. Durante el segundo semestre, se dieron a conocer los cuatro valores definidos por el Grupo y su importancia: innovación, proactividad, confianza y respeto.

A finales de 2024, se lanzó un nuevo canal de comunicación llamado **En Contacto**, un espacio en el que la Gerencia General conversa de manera abierta con los empleados sobre la realidad corporativa y las novedades del sector en los cuatro países de la región. Con un formato innovador de mesa de trabajo estilo radio, más de 1.500 personas participaron en este espacio que contribuye alineación estratégica interna.

Gestión del desempeño de comunicaciones

Se realizó un análisis al 100% de los servicios que se encontraban en la planeación de licitaciones de Colombia y los 3 países de Centroamérica para el 2024, así como a los contratos que fueron adjudicados bajo un esquema de activación anual con el fin de buscar sinergias y oportunidades de renegociación entre el alcance de los diferentes servicios y el control de gastos.

Para la línea de negocio de generación de energía, se implementó la política de gestorías de contratos y los procesos relacionados a esta en los tres países de Centroamérica, generando la normalización para el 100% de los contratos activos y los nuevos contratos adjudicados.

Proyecto
Eneflex
Flexibilidad
energética
DAY
2024
Open Power 2
enel
INNOVABILIT
DAY
Soluciones rea
que crean val
Proyecto
BM Hypermarcados
DC Colombia

CAPÍTULO **2**

Nuestro Progreso **SOSTENIBLE**

Gobernanza de la sostenibilidad

Compromiso con la sostenibilidad

GRI 2-12, 2-13, 2-14 TCFD-Gobernanza

El Código de Buen Gobierno de Enel Colombia tiene por objeto plasmar las políticas y prácticas que en materia de buen gobierno corporativo deben regir las actuaciones de la Sociedad, en particular aquellas relacionadas con los grupos de interés (accionistas, inversionistas, clientes, proveedores, trabajadores y sus familias, comunidades, competidores, gremios, organismos de regulación, organismos de control y vigilancia, y el Estado), la administración de sus asuntos y la divulgación de la información relativa al negocio, garantizando la confianza de dichos grupos de interés en la gestión de la Sociedad.

En este sentido, Enel Colombia definió su estructura de gobernanza basándose en las más exigentes prácticas internacionales, que son el cimiento de sus procesos de toma de decisiones y de sus operaciones a través de toda la cadena de valor, a fin de garantizar que los temas de sostenibilidad sean debidamente considerados. A continuación, se relacionan las funciones de cada órgano.

Junta Directiva: aprueba el Plan Industrial, el cual contiene el plan estratégico de la Sociedad, ejerce supervisión y control sobre su gestión, y vela por los intereses de quienes aportan los recursos y asumen el riesgo empresarial, para que su administración resulte en la maximización del retorno de los capitales invertidos por sus accionistas e inversionistas y en el desarrollo social y económico de las comunidades en las que desarrolla su actividad, con el máximo respeto por el medio ambiente. Adicionalmente, la Junta Directiva vela por el cumplimiento de la ley, los Estatutos Sociales, las órdenes de la Asamblea General de Accionistas, el Código de Buen Gobierno y los compromisos adquiridos por la Sociedad en desarrollo de su objeto social. Las funciones específicas de la Junta Directiva están establecidas en los Estatutos Sociales y en la ley. La Junta Directiva también promueve el mejor trato y atención a los grupos de interés.

Comité Junta Directiva: dentro de los mecanismos de control interno de la Sociedad, se incluyó la creación en los Estatutos Sociales de los comités de Auditoría y de Buen Gobierno, como herramienta de apoyo a la labor de dicho órgano, los cuales, en todo caso, estarán formados por los mismos miembros de la Junta Directiva.

Gerente General: es importante señalar que el Gerente General debe obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Además, sus actuaciones se cumplirán en interés de la Sociedad, teniendo en cuenta los intereses de sus accionistas. Así mismo, en el marco del cumplimiento de su función, el Gerente General debe:

- Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social.
- Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias.
- Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la revisoría fiscal.
- Guardar y proteger la reserva comercial e industrial.
- Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
- Dar un trato equitativo a todos los accionistas y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos.
- Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses.

Gerencia de Relaciones Externas y Sostenibilidad Colombia y Centroamérica

La división de Sostenibilidad de la Gerencia de Relaciones Externas y Sostenibilidad Colombia y Centroamérica se encarga de gestionar todas las actividades de sostenibilidad, siguiendo los lineamientos del Grupo Enel. Además, los indicadores de negocio con que se mide el desempeño en materia Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG o ESG, por sus iniciales en inglés) son definidos de acuerdo con el Plan de Sostenibilidad trienal, el cual es actualizado anualmente, considerando objetivos y metas de negocio enfocados en la transición energética para alcanzar las cero emisiones y los desafíos de la electrificación.

Gobernanza y control

En aras de fortalecer la gobernanza y control respecto a las diferentes iniciativas desarrolladas por parte de la División de Sostenibilidad, y de acuerdo con la directriz "*Governance and Control" del Grupo Enel,* en 2024 dicha división estableció, definió y creó el **Comité de Proyectos de Sostenibilidad para Colombia y Centroamérica** en acuerdo con el Gerente País. El Comité está compuesto por las siguientes funciones/unidades:

- Gerente del País (y/o su adjunto)
- Los gerentes de primer nivel (y/o su adjunto) cuyas áreas estén más directamente involucradas o impactadas por proyectos sociales
- Además, si no están ya incluidos entre los gerentes de primer nivel, se deben añadir los siguientes participantes: Gerente de Sostenibilidad, Gerente de Compras, Gerente de Seguridad.

Cabe mencionar que al menos una vez al año, la Unidad de Sostenibilidad debe reunir al Comité de Proyectos de Sostenibilidad (en una única reunión o mediante reuniones separadas), el cual será responsable de:

- Aprobar el "Plan de Directrices de Proyectos" para el año siguiente.
- Monitorear la coherencia y consistencia entre el Plan de Directrices de Proyectos y los proyectos realizados a través de un Portafolio de Proyectos.

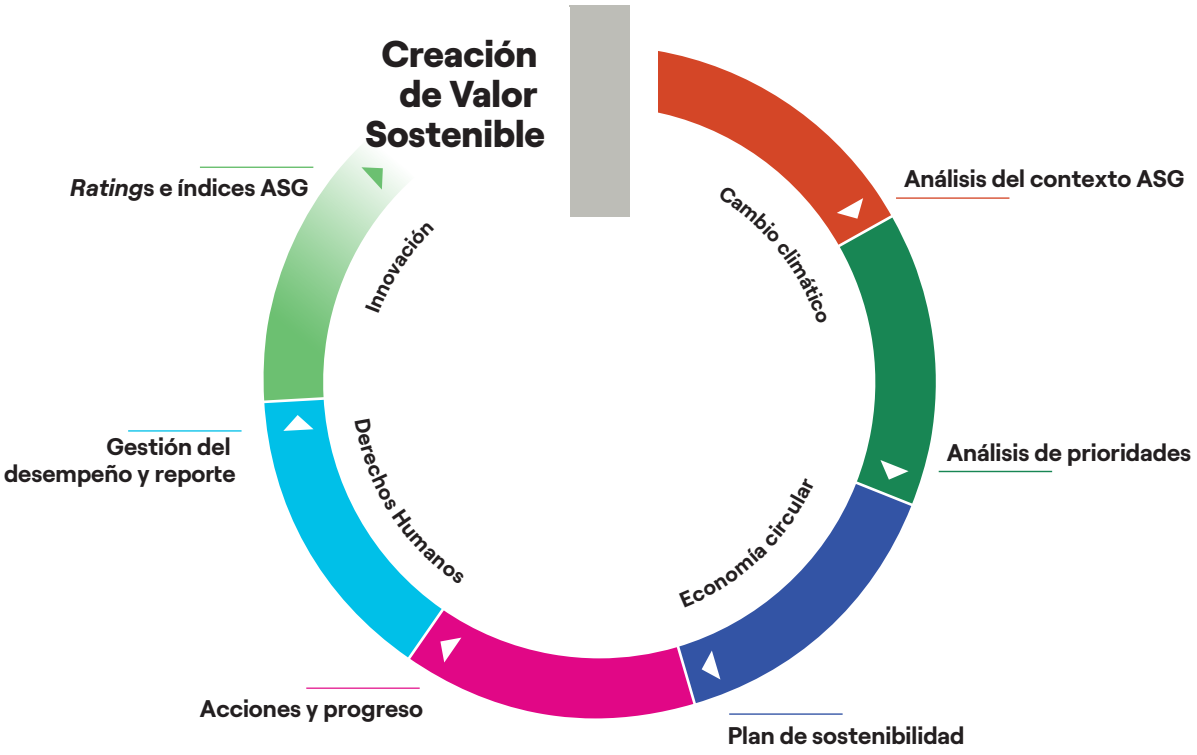
Ahora bien, cabe señalar que la generación de valor para todas las partes interesadas se consigue mediante un proceso que considera el análisis del contexto ambiental, social y de gobernanza, mientras que la prioridad de las partes interesadas se determina mediante el análisis de materialidad.

Además, a través del proceso de doble materialidad se hace una identificación de los riesgos y oportunidades que afectan o pueden afectar a la Compañía en el corto, mediano y largo plazo. Estos elementos se plasman en el **Plan de Sostenibilidad**, así como en los proyectos y acciones que lo conforman.

Los resultados obtenidos anualmente se reportan en la Memoria Integrada, en el Informe de Sostenibilidad y en la información pública inherente del desempeño ASG de la Compañía. La retroalimentación por parte de las partes interesadas que analizan o evalúan el desempeño de Enel Colombia en materia ASG constituye los *inputs* y ámbitos que se contemplan en el nuevo Plan de Sostenibilidad.

Se trata por lo tanto de un proceso de mejora continua, alimentado por las partes interesadas y que cuenta con la construcción de una red de instituciones y organizaciones con las que Enel Colombia trabaja. Así mismo, apalanca la economía circular y la innovación como aceleradores del crecimiento y ve en los derechos humanos la condición para la sostenibilidad de su negocio.

Este proceso de mejora continua apunta a que la Compañía sea siempre más competitiva en cuanto a la capacidad de mitigar los riesgos ambientales, sociales y económicos y, a la vez, crear valor sostenible en el largo plazo para sus accionistas y todos los grupos de interés con los que interactúa.



Inversión responsable

Política

El modelo de negocio de Enel Colombia busca el progreso sostenible, por lo cual todas las inversiones realizadas se monitorean mediante indicadores claves de rendimiento como el contexto ASG definido en el Plan de Sostenibilidad 2024-2026, la gobernanza y organización de la sostenibilidad, el papel de las finanzas sostenibles, y el posicionamiento en *ratings* e índices ASG.

Actores

Dentro del contexto ASG también se identifican riesgos y oportunidades, para esto la Compañía sigue las directrices del Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos (SCIGR), en el que se establecen las pautas, estándares, procedimientos, sistemas y demás medidas para la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y comunicación de los riesgos asociados con temas ambientales, sociales y de gobernanza. Lo anterior es aprobado por la Junta Directiva de Enel S.P.A., con el apoyo del Comité de Controles y Riesgos, que además respalda la evaluación y las decisiones de la Junta.

Adicionalmente, para el desarrollo de los proyectos se identifican los actores relevantes en el territorio para trabajar en conjunto, con el propósito de brindar información e identificar oportunidades para el territorio, previstas a ejecutar en las fases de construcción y operación de los proyectos.

Acciones

Las acciones para la materialización de estas políticas se encuentran contenidas en el Plan de Sostenibilidad trienal 2024-2026, que contiene los siguientes aspectos:

- El análisis del contexto ambiental, social y de gobernanza en el que se enmarcan las operaciones de la Compañía.
- Los resultados del ejercicio de materialidad, en el que se identifican los temas más relevantes para los grupos de interés y para la gestión sostenible de la Compañía.
- Las acciones adelantadas frente al Plan de Sostenibilidad de años anteriores y los resultados obtenidos en un proceso de mejora continua.
- Las acciones y proyectos adelantados con las comunidades de las áreas de influencia bajo el modelo de Creación de Valor Compartido.
- Los resultados y desempeño de la Compañía en temas ambientales, sociales y económicos documentados en informes anuales.
- El liderazgo del Grupo Enel en *ratings* Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) y redes internacionales.
- La información que se recopila de las distintas fases de desarrollo de los proyectos.

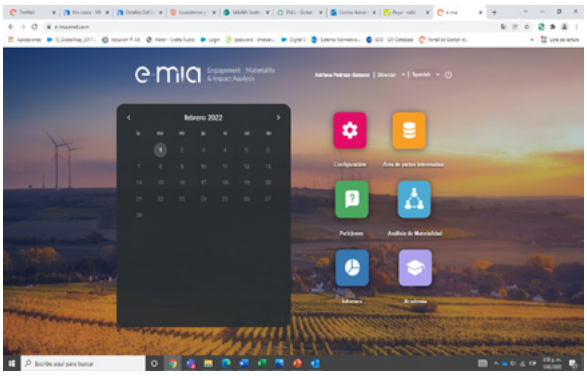
Prioridades y participación de los grupos de interés

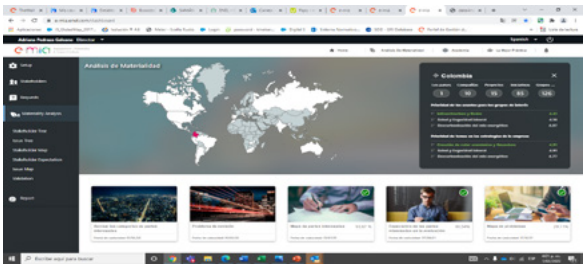
Relacionamiento estratégico con grupos de interés

GRI 2-9

Los grupos de interés de Enel Colombia se identifican como aquellas personas, grupos u organizaciones que se relacionan directa o indirectamente con sus actividades y operaciones a nivel nacional, regional y local.

Para la gestión de sus intereses y relacionamiento, los grupos son priorizados teniendo en cuenta su nivel de influencia, dependencia y tensión, por medio de la herramienta digital e-mia: https://e-mia.enel.com/ compartida con todas las empresas del Grupo Enel y cuyos resultados permiten definir las estrategias y canales de comunicación con cada uno de ellos, así como actualizar el plan de sostenibilidad y los temas relevantes para incluir en el Informe de Sostenibilidad.





Grupos de interés identificados

Como parte de las actividades del análisis de materialidad, desde la Gerencia de Sostenibilidad y con los lineamientos del Grupo Enel, anualmente se realiza la revisión de los grupos de interés aplicables a la Compañía. En este sentido, para 2024 los grupos de interés identificados fueron los siguientes, para los cuales se hace una descripción hasta de tres niveles que queda registrada en la herramienta e-mia.

CLIENTES

- Asociaciones de consumidores
- Clientes finales del mercado de productos y servicios
- Clientes finales del mercado eléctrico
- Clientes finales del mercado de gas
- Clientes potenciales

PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

- Contratistas
- Subcontratistas
- Proveedores de bienes
- Proveedores de servicios

COMUNIDAD EMPRESARIAL

- Empresas
- Competidores y pares
- Sindicatos
- Asociaciones comerciales y profesionales
- Asociaciones de negocio
- Actores de diferentes mercados

LAS PERSONAS DE ENEL

- Trabajadores
- Representantes sindicales

SOCIEDAD CIVIL Y COMUNIDADES LOCALES Y GLOBALES

- Ciudadanos/opinión pública
- Instituciones de educación e investigación
- Fundaciones y asociaciones voluntarias
- ONG y grupos de interés
- Redes de desarrollo sostenible
- Líderes de opinión
- Instituciones religiosas

COMUNIDAD FINANCIERA

- Agencias de calificación y analistas
- Inversores y accionistas
- Instituciones financieras y organismos de gobierno

INSTITUCIONES

- Autoridades y organismos de control
- Instituciones gubernamentales
- Fuerzas del orden
- Partidos políticos

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Medios de comunicación tradicionales
- Medios digitales y sociales

Canales de comunicación

GRI 2-9

Las estrategias de relacionamiento con los grupos de interés buscan comprender sus expectativas, atender sus solicitudes y gestionarlas de manera eficiente, con el soporte de canales de comunicación especializados para cada uno de ellos, por medio de los cuales se mantiene contacto sistemático con las áreas de operación para abordar temas de mutuo interés asociados a sus actividades.

Relevancia

PARÁMETROS:

Dependencia: importancia de la relación para los grupos de interés

Influencia: importancia de la relación para la Organización

Urgencia: dimensión temporal de la relación

Empresas y asociaciones comerciales

Canales y tipos de comunicación y participación	Frecuencia promedio de participación por canal / tipo	Principales temas con prioridad alta / muy alta para los grupos de interés	Respuesta a los grupos de interés en los capítulos del informe
Contactos directos	a diario	• Salud y seguridad en el trabajo • Descarbonización del mix de energía • Infraestructura y redes	Salud y seguridad en el trabajo Ambición de cero emisiones La década de la electrificación y la centralidad en el cliente
Foro	mensual		
Grupo de trabajo	mensual		
Reuniones dedicadas	semanal		

Clientes

Agentes	a diario	• Salud y seguridad • Centralidad en el cliente • Descarbonización del mix de energía	Salud y seguridad en el trabajo La década de la electrificación y la centralidad en el cliente Ambición de cero emisiones
Aplicación móvil	continuo		
Canal web	continuo		
Foro	mensual		
Grupos de trabajo	mensual		
Tiendas oficiales y oficinas de comunicaciones	a diario		
Red social	continuo		
Encuesta	2 veces al año		

Comunidad financiera

Canal web	continuo	• Descarbonización del mix de energía • Infraestructura y redes • Salud y seguridad en el trabajo	Ambición de cero emisiones La década de la electrificación y la centralidad en el cliente Salud y seguridad en el trabajo
Contactos directos	a diario		
Día del inversor	una vez al año		
Exposición itinerante	cuatro veces al año		

	Canales y tipos de comunicación y participación	Frecuencia promedio de participación por canal / tipo	Principales temas con prioridad alta / muy alta para los grupos de interés	Respuesta a los grupos de interés en los capítulos del informe
Instituciones	Informes	continuo	• Infraestructura y redes • Descarbonización del mix de energía • Salud y seguridad en el trabajo	La década de la electrificación y la centralidad en el cliente Ambición de cero emisiones Salud y seguridad en el trabajo
	Canal web	continuo		
	Lanzamientos	semanal		
	Contactos directos	a diario		
	Red Social	continuo		
Sociedad civil y comunidades locales y globales	Informes	continuo	• Infraestructura y redes • Salud y seguridad en el trabajo • Cadena de valor sostenible • Iniciativas sostenibilidad	La década de la electrificación y la centralidad en el cliente Salud y seguridad en el trabajo Proveedores Desarrollo social y económico de las comunidades Involucrar comunidades locales y globales
	Canal web	continuo		
	Lanzamientos	semanal		
	Contactos directos	a diario		
	Red Social	continuo		
	Boletines	mensual		
	Radio	mensual		
Medios de comunicación	Lanzamientos	semanal	• Descarbonización del mix de energía • Creación de valor económico y financiero • Buen gobierno y conducta corporativa justa	Ambición de cero emisiones Buen gobierno
	Contactos directos	a diario		
	Reuniones dedicadas	semanal		
	Exposición itinerante	cuatro veces al año		
	Red social	a diario		
Las personas de Enel	Informes	continuo	• Conservación de ecosistemas y gestión ambiental • Salud y seguridad en el trabajo • Gestión, desarrollo y motivación de las personas	Hacia un modelo basado en la naturaleza Salud y seguridad en el trabajo Gente Enel
	Foro	mensual		
	Grupos de trabajo	mensual		
	Entrevistas cognitivas	semanal		
	Intranet	continuo		
	Boletín informativo	cada 2 semanas		
	Revista corporativa	cada 2-3 meses		
	Encuestas	2 veces al año		
Proveedores y contratistas	Canal web	continuo	• Buen gobierno y conducta corporativa justa • Sostenibilidad en la cadena de valor • Creación de valor económico y financiero	Buen gobierno corporativo Proveedores Finanzas sostenibles
	Contactos directivos	a diario		
	Foro	mensual		
	Grupos de trabajo	mensual		
	Reuniones dedicadas	semanal		

Durante 2024, Enel mantuvo una interacción constante con entidades gubernamentales nacionales y territoriales, asociaciones gremiales y organismos de control, reafirmando su compromiso de fortalecer vínculos duraderos basados en la confianza, la generación de valor, la transparencia y el cumplimiento.

Así las cosas, continuó robusteciendo la implementación de políticas de relacionamiento con actores institucionales, reforzando el Modelo de Confianza y Valor con Instituciones–PL 1118 y el Procedimiento de Gestión Gremial – PO 2061. Este esfuerzo se ha materializado a través de espacios de formación de colaboradores y acciones de seguimiento y monitoreo constante del relacionamiento de colaboradores de la Compañía con autoridades.

Este año consolidó una estrategia actualizada del relacionamiento con instituciones basada en una mirada preventiva y que incluye relacionamiento en varios niveles de gobierno:

(1) Nivel Nacional y Departamental: el equipo de Asuntos Gubernamentales gestiona la estrategia de relacionamiento basada en los principios de proactividad, construcción de confianza y efectividad.

(2) Nivel Municipal y Local: el equipo de Asuntos Territoriales es responsable de este frente, desde una mirada de 1) Relaciones Estratégicas; 2) Cultura de Cliente; 3) Viabilidad Social.

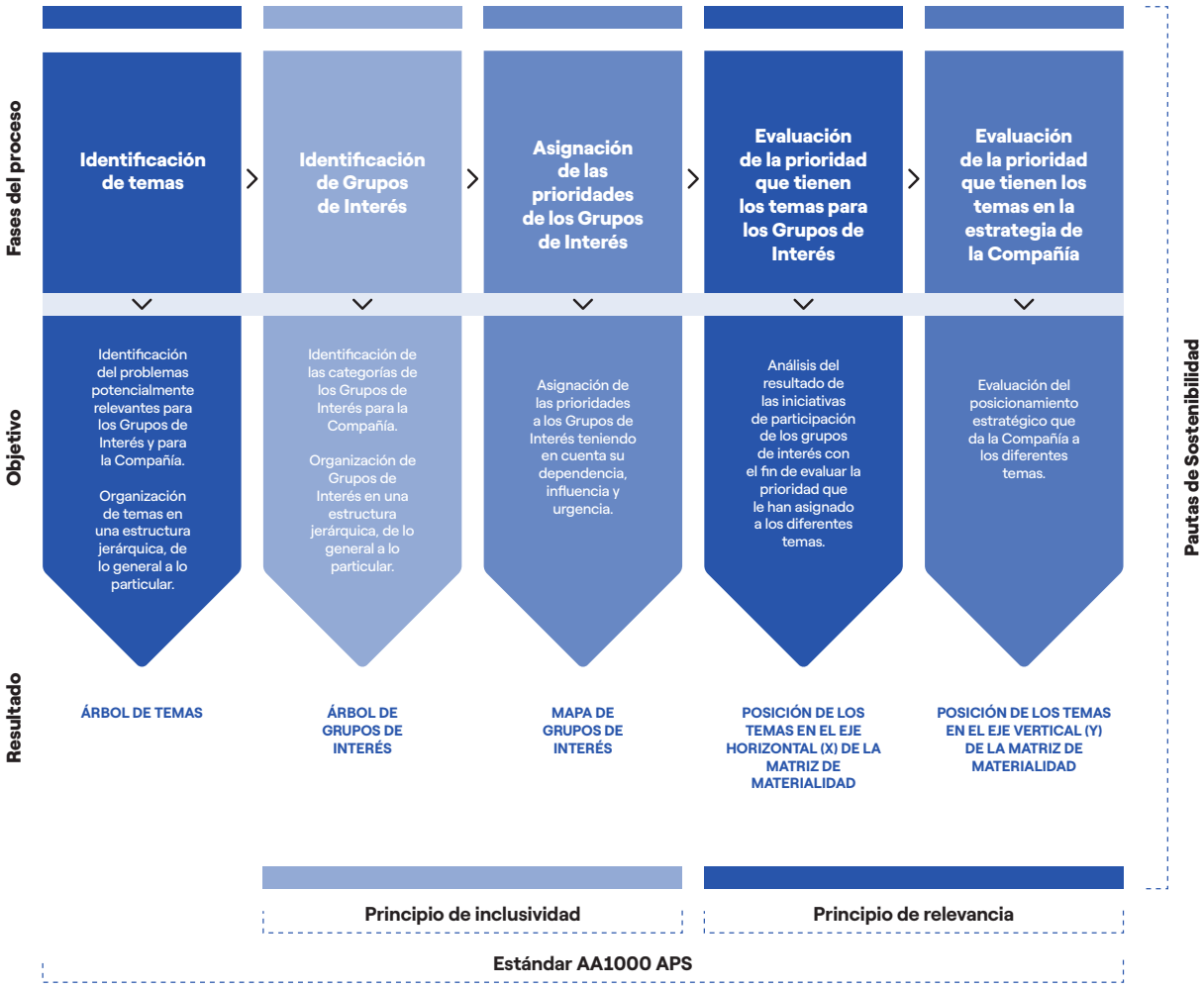
Análisis de materialidad 2024

GRI 3-1; 3-2; TCFD Riesgos y oportunidades; IFRS S1

La Gerencia de Sostenibilidad de Enel Colombia ejecuta, revisa y valida el ejercicio de materialidad. El Global Reporting Initiative (GRI, 2021) entiende la materialidad como "la priorización y reporte de temas que reflejen los impactos más significativos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos". Además, es importante resaltar que Enel Colombia entiende como ***"cambio material"*** todas aquellas alteraciones o modificaciones en la operación, trabajadores, líneas de negocio, cadena de valor o estructura de la compañía, que impactan de manera significativa en su dirección, orientación estratégica, modelo de negocio, estructura de capital. Tales como cierre o apertura de operaciones, fusiones, adquisiciones, venta de activos, entre otros.

Ahora bien, para desarrollar del proceso de materialidad se analizan las estrategias de participación de los grupos de interés, que permiten conocer sus expectativas y el nivel de satisfacción frente a temas críticos identificados, y se consideran en relación con las prioridades estratégicas del Grupo.

Etapas del análisis de materialidad



Los resultados de este ejercicio son el insumo principal para mejorar la estrategia, desarrollar proyectos con las comunidades y el plan de sostenibilidad y definir los contenidos de los reportes sobre sostenibilidad.

A través del sistema e-mia, el Grupo Enel recopila los datos, agrega y procesa la información detallada de cada Compañía, consolidando los resultados y prioridades a nivel global y con su respectivo detalle para cada país. De esta manera, los resultados a tener en cuenta para el 2024 de Enel Colombia S.A. E.S.P. respecto a expectativas de los grupos de interés se presentan a continuación:

Identificación de temas materiales

Categoría	Temas materiales	Principales temas de interés
Negocios y gobernanza	Electrificación de los usos	• Nuevas tecnologías y soluciones para personas • Nuevas tecnologías y soluciones para ciudades • Nuevas tecnologías y soluciones para empresas • Otras tecnologías y soluciones • Movilidad eléctrica
	Transformación digital	• Digitalización • Ciberseguridad
	Redes resilientes	• Mejora y desarrollo de las redes • Gestión operativa de redes
	Innovación	• Ecosistema de innovación y sostenibilidad

Categoría	Temas materiales	Principales temas de interés
Medioambiental	Cambio Climático	• Mitigación: reducción de las emisiones directas de GHG (*scope1*). • Neutralización y compensación de las emisiones. • Adaptación al cambio climático. • Mitigación: reducción de las emisiones indirectas de GHG (*scope* 2 y *scope* 3). • Reducción de las emisiones de GHG de los servicios y productos para los clientes.
	Agua y Recursos Marinos	• Agua.
	Biodiversidad y ecosistemas	• Biodiversidad urbana. • Factores de impacto directo en la pérdida de biodiversidad. • Impactos sobre el estado y la extensión de los ecosistemas. • Impactos sobre el estado de las especies. • Impactos y dependencias de los servicios ecosistémicos.
	Contaminación	• Contaminación del suelo. • Contaminación atmosférica. • Contaminación del agua.
	Economía circular y gestión de los residuos	• Uso de insumos circulares. • Nuevos ciclos de vida. • Producto como servicio. • Plataformas de intercambio. • Ampliación del ciclo de vida de los productos. • Difundir la cultura de la economía circular. • Residuos.
Social	Consumidores y usuarios	• Inclusión social de los consumidores y/o usuarios finales. • Calidad en la relación con el cliente. • Información para consumidores y/o usuarios finales. • Seguridad personal de los consumidores y/o usuarios finales.
	Fuerza laboral propia	• Desarrollo de las personas. • Calidad de vida de las personas. • Involucramiento de los sindicatos y/o trabajadores. • Igualdad de trato y de oportunidades para todos. • Salud de los trabajadores. • Seguridad de los trabajadores.
	Trabajadores en la cadena de suministro	• Condiciones laborales de los proveedores. • Calificación de proveedores.
	Comunidades afectadas	• Acceso a la electricidad. • Escuchar a las comunidades. • Evaluación y mitigación del impacto del proyecto en la comunidad. • Apoyo al desarrollo social y económico de las comunidades.
Gobernanza	Conducta empresarial	• Corrupción activa y pasiva. • Competencia leal. • Transparencia fiscal. • Equidad y transparencia en la gestión. • Transparencia en la relación con las instituciones. • Asuntos legales. • Gestión de las relaciones con los proveedores. • Otros programas de cumplimiento. • Gobernanza y defensa de la Naturaleza. • Gobernanza y defensa del Clima.

Matriz de materialidad

- Creación de valor económico
- Buen gobierno
- Compromiso con el cliente
- Electrificación de los usos
- Cambio climático
- Transformación digital
- Redes resilientes
- Residuos
- Gestión de personas, diversidad e inclusión
- Salud y seguridad
- Cadena de suministro sostenible
- Participación de las comunidades locales y mundiales
- Conducta empresarial
- Innovación y sostenibilidad (*Innovability*)
- Economía circular
- Gestión de los recursos hídricos
- Preservación de la biodiversidad y de los ecosistemas
- Gobernanza y defensa de la naturaleza y clima
- Calidad del aire, el agua y el sueldo

La **salud y seguridad** sigue siendo un tema relevante para los grupos de interés en Colombia, Costa Rica, Panamá y Guatemala. Las diferentes acciones como los programas de gestión de riesgo, la evaluación y soporte a contratistas, capacitaciones, entre otros que se llevan a cabo en pro del bienestar dan respuesta al entorno al que se enfrenta la Compañía y sus distintos grupos de interés; a la vez que muestran el compromiso por parte de Enel con este asunto. Estas iniciativas permiten seguir entregando su promesa de valor como servicio público esencial, cuidando en todo momento la salud y seguridad de las personas de Enel y usuarios.

En cuanto a **cambio climático,** y en línea con la estrategia de descarbonización, este asunto resulta fundamental para los grupos de interés, debido a las inversiones de la Compañía en proyectos de energía renovables, así como la apuesta en salir de activos de generación térmica. Este tipo de acciones aportan los elementos ambientales destacados se sitúa la estrategia global del Grupo Enel para lograr la reducción, mitigación y compensación de emisiones en Colombia, Costa Rica, Panamá y Guatemala.

En este escenario, la **conducta empresarial** se vuelve a posicionar como un pilar fundamental de la estrategia de la Compañía, permitiendo asegurar la transparencia e integridad en la toma de decisiones y por ende de sus operaciones, una actuación ética y respetuosa frente al contexto económico, político y social, y un liderazgo diligente para enfrentar los retos e identificar las oportunidades que tiene el sector energético como palanca y acelerador para el desarrollo sostenible del país.

Cabe resaltar que la **gestión de los recursos hídricos** se enmarca como un aspecto relevante en la estrategia de la Compañía, toda vez que, gracias a los procesos de planificación, desarrollo y administración del agua, permite maximizar el bienestar social y económico de manera equitativa, sin comprometer la sostenibilidad de los ecosistemas.

Ahora bien, para el *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) "la materialidad se define en clave financiera. Esto significa que las empresas deben determinar la materialidad de las cuestiones relacionadas con el clima del mismo modo que determinan la materialidad de otra información en sus informes financieros" (2021).

En el marco del proceso de doble materialidad se hizo un análisis de sus impactos (positivos y negativos) relacionados de manera general en la siguiente tabla:

Tema Material	Positivo	Negativo
Cambio climático	x	x
Creación de valor económico	x	x
Preservación de la biodiversidad y de los ecosistemas	x	x
Compromiso con el cliente	x	x
Creación de valor económico	x	x
Gobernanza y defensa de la naturaleza y clima	x	x
Redes resilientes	x	x
Participación de las comunidades locales y mundiales	x	x
Cadena de suministro sostenible	x	x
Conducta corporativa equitativa	x	x
Gestión de personas, diversidad e inclusión		x
Preservación de la biodiversidad y de los ecosistemas	x	x
Transformación digital		x
Salud y seguridad	x	x
Economía circular	x	x
Buen gobierno	x	x

Ante los temas materiales que simultáneamente presentan riesgos y oportunidades, se reconoce que la gestión proactiva de estos aspectos puede transformarse en una ventaja competitiva. Por su parte, gestionar las oportunidades de manera continua permite afianzar la reputación de la Compañía en el mercado.

Ahora bien, Una vez evaluados los diferentes impactos, y de acuerdo con la metodología determinada por nuestra casa matriz, a continuación, se presentan los Impactos positivos de mayor relevancia, y que de una u otra forma, son fundamentales para la actualización del Plan de Sostenibilidad y el Plan Estratégico de la Compañía.

Tema material	Tema Materia Nivel 3	Descripción impacto	Actual / Potencial	Horizonte de tiempo	País
Conducta empresarial	Transparencia fiscal	Adopción de una estrategia fiscal (conjunto de principios y directrices basados en valores de transparencia y legalidad) por parte de las empresas del Grupo para garantizar una fiscalidad justa, responsable y transparente.	Actual	Término corto	Colombia
Transformación digital	Digitalización en los activos, Digitalización de los servicios a disposicion de los trabajadores	Difusión de aplicaciones, servicios e infraestructuras digitalizados disponibles para los trabajadores con el fin de optimizar sus actividades operativas y garantizar su seguridad.	Actual	Término corto	Colombia
Fuerza laboral propia	Promoción de la salud de los trabajadores, Gestión y control de la seguridad de los trabajadores, Promoción de la cultura de la seguridad entre los trabajadores, Cuidado de la seguridad psicofísica de los trabajadores	Disminución del número de accidentes de trabajo sufridos por los trabajadores (incluidos los trabajadores internos de Enel y los contratistas), gracias a las herramientas adecuadas para la gestión y el seguimiento de los temas de salud y seguridad.	Actual	Término corto	Colombia
Fuerza laboral propia	Promoción de la salud de los trabajadores	Disminución del número de enfermedades comunes (No profesionales) de los empleados dentro de la empresa (incluidos los trabajadores internos de Enel y los contratistas), gracias a la presencia de una cultura empresarial orientada a la promoción de la salud psicofísica y del bienestar organizativo y al equilibrio entre vida personal y profesional.	Actual	Término corto	Colombia

Tema material	Tema Materia Nivel 3	Descripción impacto	Actual / Potencial	Horizonte de tiempo	País
Fuerza laboral propia	Promoción del bienestar de los trabajadores, Promoción de la salud de los trabajadores	Disminución del número de enfermedades profesionales de los trabajadores (incluidos los trabajadores internos Enel y contratistas), gracias a la presencia de un sistema estructurado de gestión de la salud, basado en medidas adecuadas de prevención y protección.	Actual	Término corto	Colombia
Consumidores y usuarios finales	Comunicación institucional y comercial no discriminatoria y respetuosa con las diferentes culturas	Enel utiliza comunicaciones comerciales inclusivas y No discriminatorias (para personas con discapacidad, diversidad en términos de edad, sexo, etnia, etc.), que son claras y cumplen la ley.	Actual	Término corto	Colombia
Comunidades afectadas	Eliminar las barreras económicas al acceso a la electricidad	Implementación de proyectos de sostenibilidad para ayudar a reducir la pobreza energética hacia grupos vulnerables.	Actual	Término corto	Colombia
Cambio climático	Mitigación: reducción de las emisiones directas de GHG (Scope 1)	Mitigación del cambio climático mediante la reducción de las emisiones absolutas de gases de efecto invernadero por la phase-out de las centrales termoeléctricas.	Actual	Término Medio	Colombia
Biodiversidad y ecosistemas	Soluciones basadas en la naturaleza para la biodiversidad urbana	Ofrecer productos de eficiencia energética integrados con soluciones basadas en la naturaleza (NBS) con un enfoque «diferenciador» y «a la demanda» (sólo en los sectores afectados, por ejemplo, hoteles), es decir, integrando servicios y productos de la oferta comercial con un conjunto de técnicas e intervenciones de diseño que proporcionen servicios ecosistémicos de apoyo a la biodiversidad.	Actual	Término Medio	Colombia
Electrificación de los usos	Desarrollo de integración "vehicle to grid"	Promoción de la electrificación de las ciudades, empresas y consumidores finales a través de la disponibilidad de infraestructuras y tecnologías para la movilidad eléctrica (con reducción de emisiones de CO_2 y contaminantes atmosféricos).	Actual	Término corto	Colombia
Redes resilientes	Micro-red y electrificación rural	Soluciones de microrred en zonas rurales y suburbanas que permiten la creación de nuevas conexiones a la red, como solución temporal hasta que llegue la conexión de red final, cuando sea factible.	Actual	Término corto	Colombia
Conducta empresarial	Promoción del respeto de unas condiciones de trabajo justas y favorables y de la no discriminación en las relaciones con proveedores y contratistas.	Aplicación del proceso de diligencia debida en materia de derechos humanos en las actividades de los proveedores, garantizando la vigilancia de posibles violaciones.	Actual	Término Medio	Costa Rica
Conducta empresarial	Claridad y transparencia en las relaciones contractuales con los proveedores de BST (Bienes, Servicios y Trabajo), Puntualidad y fiabilidad de los pagos a proveedores de bienes, servicios y obras.	Mejorar los resultados medioambientales y climáticas en todos los emplazamientos del Grupo mediante la adopción de una sólida gobernanza medioambiental, garantizada por una amplia red de profesionales de HSEQ y sistemas de gestión medioambiental certificados, destinada a adoptar a tiempo las Novedades Normativas, participar en su preparación, responder a las expectativas de las partes interesadas y promover una cultura medioambiental entre empleados, proveedores y clientes.	Actual	Término corto	Costa Rica

Tema material	Tema Materia Nivel 3	Descripción impacto	Actual / Potencial	Horizonte de tiempo	País
Conducta empresarial	Promoción del respeto de unas condiciones de trabajo justas y favorables y de la no discriminación en las relaciones con proveedores y contratistas	Transparencia en las relaciones contractuales con el proveedor para controlar la buena gestión del contrato existente (por ejemplo, eficacia y corrección de los pagos).	Actual	Término corto	Costa Rica
Comunidades afectadas	Desarrollo de infraestructuras en las áreas de presencia, promoción de la cultura y eventos locales, Promoción de la diversidad, Promoción del deporte	Apoyo a la puesta en marcha de iniciativas de desarrollo de infraestructuras en las comunidades locales.	Actual	Término Corto	Guatemala
Fuerza laboral propia	Educación y formación	Apoyo a la transición energética y justa mediante la implementación de programas de mejora de las cualificaciones y recualificación de los empleados debido al cierre de las plantas de generación tradicionales.	Actual	Término Corto	Guatemala
Fuerza laboral propia	Educación y formación	Aumento de la estabilidad laboral y la dignidad de los empleados a través de mayores oportunidades laborales, programas de desarrollo y formación (ej. movilidad interna, observación del trabajo, *coaching*, intercambio de conocimientos).	Actual	Término corto	Guatemala
Conducta empresarial	Independencia en las relaciones con los proveedores de BST (Bienes, Servicios y Trabajo)	Conducta adecuada por parte de la empresa para evitar conflictos de intereses durante la fase de cualificación y licitación y durante toda la duración del contrato.	Actual	Término corto	Guatemala
Comunidades afectadas	Apoyo a las familias y los servicios locales	Contribución a la reducción de los problemas sanitarios en las comunidades locales mediante la coordinación con las autoridades sanitarias locales.	Actual	Término Largo	Guatemala
Fuerza laboral propia	Promoción de la cultura de la seguridad entre los trabajadores	Disminución del número de accidentes de trabajo sufridos por los trabajadores (incluidos los trabajadores internos de Enel y los contratistas), gracias a una cultura adecuada y a una gestión correcta de la seguridad.	Actual	Término Corto	Guatemala
Comunidades afectadas	Promover la formación técnica y la capacitación en el sector energético, Transferencia de conocimientos y capacitación de la población local	Implantación de programas adecuados (cursos de formación, becas, etc.) para estimular y promover nuevas cualificaciones y el acceso a nuevas oportunidades de trabajo.	Actual	Término corto	Guatemala
Fuerza laboral propia	Flexibilidad laboral, Conciliación de la vida laboral y personal	Mejora de la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores mediante la mejora del equilibrio entre trabajo y vida privada y el bienestar psicofísico.	Actual	Término corto	Guatemala
Contaminación	Reducción de las emisiones a la atmósfera (CO_2 excluido)	Mejora de las condiciones del sitio industrial como consecuencia de la reducción de las emisiones contaminantes a la atmósfera (distintas de los GEI) perseguido a través de programas de seguimiento y mejora continua.	Actual	Término medio	Guatemala

Tema material	Tema Materia Nivel 3	Descripción impacto	Actual / Potencial	Horizonte de tiempo	País
Agua y recursos marinos	Vertidos de agua	Mejorar la calidad de los recursos hídricos en todos los lugares sensibles mediante programas e iniciativas de eficiencia encaminados a reducir las extracciones, sobre todo de fuentes escasas y en zonas con estrés hídrico, minimizar el contenido contaminante de los efluentes y maximizar el reciclado del agua mediante soluciones innovadoras de vertido cero.	Actual	Término medio	Guatemala
Consumidores y usuarios finales	Calidad y puntualidad de la oferta comercial, Sensibilización de los clientes sobre el uso eficiente y sostenible de la energía	Promover soluciones que apoyen la electrificación a través de soluciones para hacer el consumo más eficiente, rentable y sostenible.	Actual	Término Medio	Guatemala
Economía circular y gestión de los residuos	Residuos peligrosos de las actividades de construcción	Reducción de la generación de residuos peligrosos y prevención de impactos ambientales mediante la sustitución/ minimización del uso de sustancias peligrosas, SoC (Sustancias de Preocupación) y SVHC (Sustancias de Muy Alta Preocupación) en los procesos directos e indirectos, fomentando el uso de materias primas recuperables y la optimización de los procesos de transformación.	Actual	Término corto	Guatemala
Fuerza laboral propia	Integración cultural	Respeto de las tradiciones culturales locales de los empleados en las prácticas laborales.	Actual	Término Corto	Guatemala
Conducta empresarial	Cumplimiento de otras leyes y reglamentos	Transparencia y equidad sustantiva y procedimental de las transacciones con partes vinculadas y prevención de conflictos de intereses en las sociedades cotizadas del Grupo mediante la aplicación y difusión de las mejores prácticas de gobierno corporativo.	Actual	Término corto	Guatemala
Fuerza laboral propia	Discapacidades, Diversidad de género	Valorización de la diversidad (por ejemplo, inclusión de personas con discapacidad, diversidad en términos de género) gracias a las políticas inclusivas adoptadas por la empresa.	Actual	Término corto	Guatemala
Economía circular y gestión de los residuos	Reutilización, Reciclaje	Compromiso con la gestión de materiales, a través de programas de mejora de la circularidad para reducir la generación de residuos durante todo el ciclo de vida.	Actual	Término Corto	Panamá
Conducta empresarial	Sistema anticorrupción	Contribución a la sensibilización y a la difusión de los principios de integridad y ética en la conducta empresarial.	Actual	Término Corto	Panamá
Innovación	Innovation hub y lab	Difusión de la innovación para acelerar el desarrollo de los modelos empresariales (por ejemplo, promoviendo asociaciones, centros de innovación y redes de laboratorios, etc.) generando también nuevas oportunidades de negocio.	Actual	Término Medio	Panamá
Cambio climático	Reducción de las emisiones de GHG de los servicios y productos para los clientes	Enel apoya a sus clientes en el proceso de transición energética, a la velocidad que el cliente desee. Por este motivo, Enel promueve una oferta completa que incluye la transición de fuentes de combustibles fósiles a fuentes renovables a través de la oferta de productos y servicios para apoyar a ciudades, empresas y personas (por ejemplo, sustitución de caldera de gas por bomba de calor eléctrica, transición de caldera de gas a termo eléctrico, productos energéticos y ofertas para la movilidad eléctrica, suministro del consumo doméstico a partir de una instalación fotovoltaica, etc.).	Actual	Término Medio	Panamá

Tema material	Tema Materia Nivel 3	Descripción impacto	Actual / Potencial	Horizonte de tiempo	País
Comunidades afectadas	Eliminar las barreras económicas al acceso a la electricidad, Desarrollar la accesibilidad tecnológica y de infraestructura	Implementación de proyectos de sostenibilidad para que las comunidades locales apoyen el acceso a la energía.	Actual	Término Corto	Panamá
Biodiversidad y ecosistemas	Cambios en el uso del suelo, el agua dulce, el mar	Protección de la biodiversidad mediante iniciativas de conservación y restauración de los hábitats y el patrimonio local, tanto en los emplazamientos operativos (especialmente en zonas protegidas o donde haya especies amenazadas) como en los nuevos (mediante criterios de ubicación y diseño que garanticen la No pérdida neta de biodiversidad, la No deforestación neta y la No desaparición de los sitios naturales declarados Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO).	Actual	Término Corto	Panamá
Fuerza laboral propia	Competencias y rendimiento	Valorización del talento de las personas Enel con el objetivo de reconocer las capacidades individuales y apoyar la evaluación de rendimiento.	Actual	Término largo	Panamá

Respecto a los impactos negativos, se identificaron los siguientes:

Tema material	Tema Materia Nivel 3	Descripción impacto	Actual / Potencial	Horizonte de tiempo	País
Agua y recursos marinos	Consumo de agua	Menor disponibilidad de agua para otros usos No energéticos debido al aumento de la producción hidroeléctrica en un contexto de escasez de agua provocada por el cambio climático.	Potencial	Término largo	Colombia
Fuerza laboral propia	Discapacidades	Falta de valorización de las diferencias (por ejemplo, la inclusión de personas con discapacidad, la diversidad en términos de edad, género, etnia, etc.) debido a la inadecuación de las políticas inclusivas adoptadas por la Empresa.	Potencial	Término medio	Colombia y Panamá
Consumidores y usuarios finales	Comunicación institucional y comercial no discriminatoria y respetuosa con las diferentes culturas	Falta de comunicaciones comerciales respetuosas y No discriminatorias gracias a contratos claros, conformes con la legislación, disponibles en la web y accesibles que garanticen la inclusión de las diversidades (personas con discapacidad, diversidad en términos de edad, género, etnia, etc.).	Potencial	Término corto	Colombia
Cambio climático	Adaptación a fenómenos meteorológicos extremos	Catástrofes provocadas por el cambio climático (acontecimientos graves, como inundaciones y vendavales) que afecten a las comunidades en las que opera la empresa debido a la falta o insuficiencia de medidas de adaptación para garantizar la resistencia de los activos de la empresa a los riesgos físicos relacionados con el clima.	Potencial	Término Corto	Guatemala
Agua y recursos marinos	Extracciones de agua	Deterioro de la cantidad o la calidad del agua dulce o marina debido al uso insostenible de los recursos hídricos en actividades directas o indirectas (por ejemplo, extracciones excesivas en comparación con la capacidad de regeneración del recurso o las necesidades socioeconómicas y del ecosistema, especialmente en zonas con estrés hídrico, vertidos de efluentes con una carga térmica o contaminante excesiva).	Potencial	Término Largo	Guatemala

Tema material	Tema Materia Nivel 3	Descripción impacto	Actual / Potencial	Horizonte de tiempo	País
Fuerza laboral propia	Competencias y rendimiento	Escasa valorización del talento de las personas Enel No permitiendo el reconocimiento de las capacidades individuales y apoyar la evaluación correcta del rendimiento.	Potencial	Término Largo	Guatemala
Fuerza laboral propia	Gestión y control de la seguridad de los trabajadores	Aumento del número de accidentes laborales sufridos por los trabajadores (incluidos los trabajadores internos de Enel y los contratistas), debido a la falta de instrumentos adecuados para la gestión y el seguimiento de los temas de salud y seguridad.	Potencial	Término corto	Guatemala
Fuerza laboral propia	Promoción de la cultura de la seguridad entre los trabajadores	Aumento del número de accidentes sufridos por trabajadores (incluidos los trabajadores internos y contratistas de Enel) dentro de la empresa, debido a una cultura y procedimientos de seguridad inadecuados.	Potencial	Término corto	Guatemala
Fuerza laboral propia	Promoción de la salud de los trabajadores	Aumento del número de enfermedades No profesionales entre los empleados de la empresa debido a la falta de una cultura empresarial orientada a la promoción de la salud mental La física y el bienestar organizacional y el equilibrio entre vida personal y profesional.	Potencial	Término corto	Guatemala
Fuerza laboral propia	Flexibilidad laboral, conciliación de la vida laboral y personal	Disminución de la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores a través del empeoramiento del equilibrio entre la vida laboral y personal y el bienestar mental y físico.	Potencial	Término corto	Guatemala
Contaminación	Reducción de las emisiones a la atmósfera (CO_2 excluido)	Daños medioambientales debidos a la emisión de contaminantes atmosféricos (distintos de los GEI) en actividades directas o indirectas que tengan un impacto sobre la salud humana y los ecosistemas naturales, o No cumplan los requisitos medioambientales obligatorios y/o voluntarios (por ejemplo, emisiones controladas o accidentales, canalizadas o dispersas de contaminantes atmosféricos).	Potencial	Término corto	Guatemala
Comunidades afectadas	Diálogo, intercambio y participación en objetivos comunes	Falta de un proceso de consulta para incorporar las necesidades locales en el inicio de nuevos proyectos, lo que genera la oposición de la comunidad.	Potencial	Término corto	Guatemala
Contaminación	Protección, supervisión y rehabilitación del suelo, el subsuelo y las aguas subterráneas	Daños medioambientales debidos a la prevención inadecuada o a la No recuperación de fenómenos de contaminación o degradación del suelo en actividades directas o indirectas (por ejemplo, contaminación accidental o No controlada del suelo y las capas freáticas debido a la pérdida o dispersión de contaminantes, impermeabilización excesiva del suelo).	Potencial	Término medio	Guatemala
Fuerza laboral propia	Políticas de contratación y remuneración	Disminución de la capacidad de atraer talentos y aumento del movimiento de trabajadores debido a políticas inadecuadas de contratación, remuneración y programas de beneficios.	Potencial	Término medio	Guatemala y Panamá
Comunidades afectadas	Desarrollo y mantenimiento de cadenas de suministro locales	Falta de contribución al desarrollo de la economía local mediante la participación de proveedores locales.	Potencial	Término largo	Panamá

Cabe resaltar que tanto los impactos positivos y negativos que no tuvieron una valoración preponderante durante el proceso de materialidad y que no se encuentran en el marco de este informe, de igual manera son objeto de seguimiento por parte de la Compañía.

> Identificar los impactos de las operaciones es parte de la transparencia organizacional y de un compromiso sólido de transformar estos desafíos en oportunidades estratégicas para potenciar el negocio y contribuir de manera significativa a un futuro más sostenible.

Plan de sostenibilidad 2024-2026

Definición de la estrategia de sostenibilidad

El **Plan de Sostenibilidad** del Grupo Enel contribuye a la consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y se desglosa en objetivos específicos a corto, medio y largo plazo para que el compromiso del Grupo sea transparente y verificable. Estos objetivos se actualizan anualmente según un proceso de alineación con las directrices estratégicas, los logros y las mejores prácticas, con el fin de integrar cada vez más la sostenibilidad en toda la cadena de valor.

Un elemento central del compromiso de Enel es la ambición de **cero emisiones** para 2040. El Grupo impulsa la transición energética mediante la **descarbonización** de la generación de electricidad, la **digitalización** de las redes de distribución y la **electrificación** de los usos.

La **innovación**, la **digitalización** y la **economía** circular aceleran la consecución de la estrategia sostenible de Enel, abarcando y potenciando transversalmente todos los temas estratégicos.

La senda de crecimiento sostenible de Enel se desarrolla respetando **la naturaleza** y **los derechos humanos**, con una sólida estructura de **gobernanza** que la respalda, capaz de garantizar a los *stakeholders* la aplicación de los principios de transparencia, equidad e integridad.

Así las cosas, la estrategia sostenible de Enel se concreta en su Plan de Sostenibilidad, que se define teniendo en cuenta los resultados del análisis de materialidad y de forma sinérgica con el Plan Estratégico; y se declina en objetivos específicos a corto, medio y largo plazo, con el fin de hacer transparente y verificable el camino hacia el progreso sostenible. Anualmente, estos objetivos se actualizan de acuerdo con un proceso de alineación continua con las directrices estratégicas, los logros y las mejores prácticas, con el

fin de integrar cada vez más la sostenibilidad a lo largo de toda la cadena de valor.

En 2024 se presentó lo que será el Plan de Sostenibilidad 2025-2027, que confirma sustancialmente el nivel de ambición del plan 2024-2026, centrándose en la lucha contra el cambio climático junto con un plan de transición justa. A su vez, resalta la importancia del fortalecimiento de la red como facilitador del desarrollo sostenible y la electrificación de los usos que se constituyen como elementos clave. Asimismo, plantea una máxima atención a la seguridad de las personas y proveedores de Enel, a la ciberseguridad y la promoción y desarrollo de las personas de Enel y del territorio en el que opera, fortaleciendo las relaciones con los grupos de interés.

De acuerdo a lo anterior, el Plan de Sostenibilidad 2024-2026 se actualizó en 2024 para Colombia, Costa Rica, Guatemala y Panamá y se encuentra alineado con la estrategia del Grupo Enel que pretende aumentar la flexibilidad y la competitividad de la Empresa, a través de una mayor concentración de los recursos, una mejor asignación de las inversiones, una simplificación de los procesos y de la organización, así como un modelo de negocio centrado en la sostenibilidad y construido para aprovechar las oportunidades de un contexto en constante cambio. En concreto, dicha estrategia se basa en tres pilares:

- Rentabilidad, flexibilidad y resiliencia mediante una asignación de capital muy selectiva, destinada a optimizar el perfil de riesgo/rentabilidad del Grupo.
- Eficiencia y eficacia como motores de las operaciones del Grupo.
- Sostenibilidad financiera y medioambiental para perseguir la creación de valor al afrontar los retos del cambio climático.

Para el periodo 2024-2026, el plan fue elaborado según los siguientes aspectos:

- El análisis del contexto ambiental, social y de gobernanza en el que se enmarcan las operaciones.
- Los resultados del ejercicio de materialidad y doble materialidad, en el que se identifican los temas más relevantes para los grupos de interés y para la gestión sostenible de las Compañías, así como los riesgos y oportunidades que afectan o pueden afectar a la Compañía en el corto, mediano y largo plazo.
- Las acciones adelantadas frente a los planes de sostenibilidad de años anteriores y los resultados obtenidos en un proceso de mejora continua.
- Las acciones y proyectos adelantados con las comunidades de las áreas de influencia bajo el modelo de Creación de Valor Compartido.
- Los resultados y desempeño de las Compañías en temas ambientales, sociales y económicos documentados en informes anuales.
- El liderazgo del Grupo Enel en *ratings* Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), por sus siglas en inglés ESG (*Environment, Social and Governance*) y redes internacionales.

Es importante mencionar que en 2024 se presentaron ante el comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad del Grupo Enel los principales resultados de sostenibilidad 2024 y el Plan del Grupo 2025-2027. En este sentido, se evidenció que esta década es crucial para lograr los objetivos de París y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, así como una transición energética justa centrada en las personas, fundamental para enfrentar los desafíos actuales y futuros del sistema energético.

En el marco del Plan de Sostenibilidad, los siguientes temas son fundamentales para su cumplimiento y a la vez representan el compromiso de la Compañía con cada uno de ellos:

Ambición de emisiones cero: en el centro del compromiso de Enel se encuentra la ambición de cero emisiones para 2040, según una hoja de ruta en línea con los objetivos de París de limitar el aumento medio de la temperatura global por debajo de 1,5 °C en comparación con los valores preindustriales y con objetivos certificados por la iniciativa Science Based Targets (SBTi), que cubren tanto las emisiones directas generadas por las centrales del Grupo como las emisiones indirectas producidas aguas arriba por los proveedores y aguas abajo por los clientes.

Enel promueve una transición justa, en línea con los principios definidos en las Directrices para una Transición Justa de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), basada en un diálogo constante con los *stakeholders*, las personas de Enel, los proveedores, las comunidades, los clientes.

GRUPO ENEL

A **2027** eliminación de la generación de energía a partir del carbón.

A **2040** emisiones cero de Gases de Efecto Invernadero (GEI) tanto de la generación como del negocio minorista.

Clientes: los clientes son una parte activa de la transición energética, incluso a través de una mayor concienciación sobre su consumo, las medidas de eficiencia y las posibilidades de electrificación y

descarbonización que tienen a su disposición. Enel pretende mejorar su experiencia aprovechando la atención y la escucha, para comprender mejor lo que necesitan, con el objetivo de aumentar la fidelidad, aprovechando al máximo el potencial de lo digital para una interacción cada vez más eficaz.

A 2027

En Colombia SAIDI
12,9 horas

Para Colombia
4,2 millones de clientes

La gente de Enel: el Grupo sitúa a su gente en el centro aprovechando su bienestar, motivación, sentido de la responsabilidad, participación activa y enfoque empresarial. Promueve la experiencia formativa del aprendizaje continuo, a través de programas para mejorar las competencias existentes con el fin de acceder a trayectorias profesionales más avanzadas (*upskilling*) y aprender nuevas competencias (*reskilling*).

Naturaleza: la lucha contra el cambio climático no puede separarse del compromiso con la conservación del capital natural, cada vez más afectado por las consecuencias que está teniendo sobre la biodiversidad y los ecosistemas. Por ello, Enel mantiene su compromiso promoviendo la protección del capital natural y la recuperación de los hábitats impactados por sus actividades.

A 2030 el Grupo Enel

Pérdida Neta Cero de Biodiversidad
para nuevas infraestructuras

Deforestación
Neta Cero

Proveedores: los proveedores son socios indispensables para que Enel progrese de forma sostenible y lleve a cabo el proceso de transformación del sistema energético, que requiere un cambio y una evolución en la forma de trabajar y de suministrar bienes y servicios.

Comunidad: las relaciones responsables con las comunidades son un factor facilitador de todas las actividades de sostenibilidad. Un conocimiento profundo del contexto en el que opera el Grupo permite integrar la sostenibilidad en el negocio para crear sinergias entre las necesidades empresariales y las de la comunidad a lo largo de la cadena de valor.

Derechos humanos: en todas sus actividades, Enel se compromete a respetar los derechos humanos a través de un enfoque integrado y transversal que tiene en cuenta las necesidades de los *stakeholders* a lo largo de toda la cadena de valor. La protección de la salud y la seguridad de los empleados y proveedores del Grupo es una responsabilidad compartida a todos los niveles y un compromiso permanente con el objetivo de evitar accidentes y elevar el nivel de atención en cada situación.

Gracias a este enfoque, Enel continúa por la senda de ser más sostenible, eficiente y rentable, con un perfil de riesgo significativamente menor y una capacidad para adaptarse rápidamente a los mejores estándares.

El presente Informe de Sostenibilidad se desarrolla a partir de los ejes clave de este Plan de Sostenibilidad, y da cuenta de las acciones y desempeño de la Compañía para alcanzar metas relevantes de sostenibilidad como elemento estructurante de sus acciones. A continuación, se enumeran algunas de las iniciativas que se contemplan en el Plan de Sostenibilidad de Enel Colombia S.A. ESP:

Componentes del Plan de Sostenibilidad	Acciones e iniciativas
Transición energética	• Parque Solar Guayepo I & II (Inició operación comercial) • Parque Solar Fundación (Inició operación comercial) • Parque Solar La Loma (Inició operación comercial) • Parque Solar El Paso (Inició operación comercial) • Parque Solar Guayepo III (En construcción) • Parque Solar Atlántico (En construcción) • Parque Solar Baco en Panamá (Inició operación comercial) • Parque Solar Madre Vieja en Panamá (Inició operación comercial) • Programa de gestión de reducción de pérdidas no técnicas • Conexión de proyectos de generación distribuida • Automatización y digitalización de la red • Infraestructura eléctrica y fotovoltaica • Alumbrado público Cundinamarca y Bogotá • Modernización LED *(Light-emitting diode)* alumbrado público Bogotá y actualización CMH (*Ceramic Metal Halide*) en municipios • Ruta de la Navidad 2024 – Bogotá y Soacha • Piloto de taxis eléctricos en Bogotá • *Charging as a Service* • Medición inteligente • Uso eficiente de energía • Certificación energía renovable • Sitios de construcción sostenibles • Proyecto Metro y Regiotram y Bogotá 2030 • Estaciones de red de carga pública • Facturas digitales • Reducción de la capacidad térmica • Plan de Gestión Integral del Cambio Climático
Nuestras personas	• Protección física de personas • Programa de préstamos y patrocinios educativos • Formación en habilidades digitales • Formación técnica *reskilling*, *upskilling* y *external skilling* • Plan de Desarrollo Individual – Universidad Corporativa • Rutas de desarrollo • Evaluación de desempeño • Plan de sucesión • Desarrollo de cultura de liderazgo • Equidad de género - Sello Equipares • Certificación Friendly Biz – Diversidad sexual • Programa de desarrollo para mujeres en áreas core del negocio • Incremento en la participación femenina de las categorías *Middle Manager* y *White Collar* • Modelo de gestión del cuidado y bienestar: beneficios a la carta y *wellbeing*

Componentes del Plan de Sostenibilidad	Acciones e iniciativas
Nuestras personas	• Promoción del talento a través de movilidad interna • Contratación y desarrollo del talento joven: practicantes y aprendices • Talleres de innovación y visitas a centros de operación para promover el conocimiento del talento joven • Desarrollo de campaña cultura Marca empleadora • Voluntariado corporativo • Alianzas estratégicas con establecimientos para beneficios a las personas de la Organización • Días de bienestar con actividades asociadas al cuidado físico y emocional de las personas en sedes corporativas y operativas • Actividades que promueven la cultura de la simplificación dentro de la Compañía
Comunidades locales y globales	• Comunidades energéticas • Mucho más que energía • Donación de computadores • Mi primer electrodoméstico • Ebanistería • Proyecto Bomberos • Voluntariado Corporativo • Energía Segura para Todos • Cadenas productivas • Mejoramiento de vías • Parques biosaludables • Convenio rehabilitación Plan Padrino • Convenio de Cooperación Enel-Cotzal (Guatemala) • Soporte a la Cruz Roja Costarricense (Costa Rica) • Impulsando el Espíritu Emprendedor (Costa Rica) • Robo Lab (Panamá) • Innovanation (Panamá) • Enelgiza tu comunidad (Panamá) • Innovaplay • Cosechando Energía - Electroterminal Prado Usme • Huertos comunitarios • Farmbot • Fortalecimiento a la actividad apícola • Buena Energía para tu Escuela • Tejiendo Sueños con Energía • Enel Territorio • Semilleros de energía • Cundinamarca al 100% • Transformación de residuos sólidos • Fortalecimiento y promoción de alianzas estratégicas y operativas • Proyectos de Obras por Impuestos • Formación para el empleo • Fomento empresarial a pescadores artesanales - Huila
Cadena de suministro sostenible	• Herramientas de gestión: *Webuy, Workload, Supplier Performance Management* (SPM), *Smart Planning Tool* • *Supplier Day* en formato presencial y digital • Implementación del factor K de sostenibilidad en contratos adjudicados

Componentes del Plan de Sostenibilidad	Acciones e iniciativas
Salud y seguridad en el trabajo	• Sistemas de Vigilancia Epidemiológica • Programa Intrinsic *Safety* - Mapeo de puertas de acceso a Generadores y adopción de señalización, Bloqueos y alarmas • Extra *Checking on site*- ECos • *Partnership Contractors* y Programa Propios Enel para mejora de la Seguridad • Prevención del riesgo cardiovascular • Programa de prevención de riesgo biomecánico • Programa de seguimiento y prevención del riesgo psicosocial • Programa *Intrinsic Safely, Extra Checking on site- ECos, Buddy parther, Mino ECos* • Programa de seguridad vial • Aseguramiento contractual (*Safely Sprint Plan*) • Cultura de seguridad (*Buddy Program*, plan de comunicaciones) • Programa de Gestión de la innovación en seguridad y salud en el trabajo • Programa de Gestión de inspecciones de seguridad y salud en el trabajo • Programa de Gestión del riesgo de izaje de cargas • Programa de Gestión del riesgo eléctrico • Programa de Gestión del riesgo mecánico y trabajo seguro en las alturas • Programa de Gestión del riesgo en espacios confinados • Planeación segura y *Cross Check* • Programa de emergencias • Evaluación y soporte para contratistas con reconocimientos y consecuencias derivadas del desempeño *safety* • Despliegue de aplicativo de realidad virtual para riesgo eléctrico • Desarrollo de estrategia educativa “Des-Energizados” • Permiso de trabajo digital: ePTW *Hydro* y *Thermal* y OFA Solares • Programa de Gestión de Inspecciones, caminatas, observaciones y *STOP WORK* • Programa de gestión del riesgo químico y sustancias peligrosas - asbestos • Planeación segura y *Cross Check* con pre y *post job*. • Plan Navidad-Retorno y Semana de la seguridad • Desarrollo de programas de formación locales de Seguridad y Salud Laboral • Programas globales de formación como *Training for Inspectors* y *Electrical Risk Training* • Programa de refuerzo prevención *Reinforcement* Plan • Sesiones con Directivos *Stand Down Meeting* reforzando compromisos en Seguridad

Componentes del Plan de Sostenibilidad	Acciones e iniciativas
Sostenibilidad ambiental	• Guardianes del Bosque Seco Tropical Fase II • Bosque Renace • Aprovechamiento de Residuos de Construcción y Demolición • Identificación de especies de flora y fauna • Rescate de animales • Programa Íctico y Pesquero del Alto Magdalena • Plan Estratégico Ambiental de Zunil (Guatemala) • Programa reforestación y extracción de desechos del río (Costa Rica) • Vivarium Lab – Reforestación (Panamá) • Jornadas de reforestación • Capacitaciones en ahorro y uso eficiente del agua • Retiro o desinstalación de equipos en uso probablemente contaminados con Bifenilos Policlorados (PCB) • Formaciones ambientales a trabajadores • Protección de ecosistemas • Gestión y protección arqueológica al patrimonio (en etapa de construcción) • Biodiversidad – Piloto TNFD metodología LEAP.) • Digitalización: iAuditor y AMATIA • Descontaminación de equipos contaminados con PCB • Gestión de emisiones • Proyecto *Total Quality Inspections* • Plan de restauración ecológica de bosque seco tropical de la Central Hidroeléctrica El Quimbo • Conservación del Humedal El Charquito • Plan Padrino Humedal Gualí • Enel Biodiversa
Buen Gobierno Corporativo	• Ciclo Debida Diligencia en Derechos Humanos 2023-2025 • Evaluación de la matriz del *Fraud Risk Assessment* • Evaluación de la matriz del *Risk Assessement* • Cumplimiento del Programa Anual de Auditoría • Mantenimiento del canal ético disponible a todos los grupos de interés • Evaluación y actualización de la matriz de riesgos y controles para la prevención de riesgos penales • Evaluación de la conformidad del sistema de gestión antisoborno ISO 37001
Aceleradores de crecimiento	• Difusión de la cultura de seguridad de TI • Verificación de la seguridad de la información • Ejecución de ciberejercicios en plantas/emplazamientos industriales • Aplicación de factores K relacionados en los contratos • Actividades cultura de innovación • Actividades de diseño de soluciones • *Startups* y *crowdsourcing* • Fortalecimiento de alianzas con redes de economía circular • Calificaciones: *Fitch Ratings* y *Standard & Poor's* • Adenda integral al Programa de Emisión y Colocación de Bonos Ordinarios, Bonos Verdes Ordinarios, Bonos Sociales Ordinarios, Bonos Vinculados a la Sostenibilidad y Papeles Comerciales • Reconocimiento IR (*Investor Relations*) • Gestión de recursos provenientes de fondos del Gobierno Nacional y gobiernos departamentales para apoyar el desarrollo de la infraestructura eléctrica del país • Finanzas Sostenibles: crédito con la Corporación Financiera Internacional -IFC-

Índices ASG y evaluación del desempeño

PRINCIPALES ÍNDICES DE SOSTENIBILIDAD Y OTROS RECONOCIMIENTOS

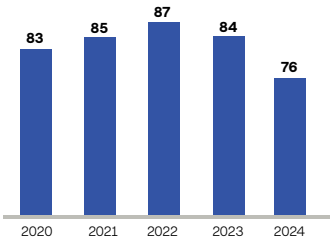
En Enel Américas, la visión de sostenibilidad trasciende las operaciones, consolidando un compromiso con los estándares internacionales mediante la participación en los principales índices de sostenibilidad a nivel global.

Estos índices no solo evalúan el desempeño de la Compañía en aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), sino que también destacan su liderazgo en el sector energético y su contribución al desarrollo sostenible.

Las evaluaciones realizadas por agencias de *rating* independientes, basadas en metodologías rigurosas, son esenciales para posicionarse ante inversionistas y otros stakeholders. Estos índices se convierten en una herramienta estratégica clave, permitiendo identificar riesgos y oportunidades asociados a la sostenibilidad y guiando las decisiones de inversión hacia enfoques más responsables y sostenibles.

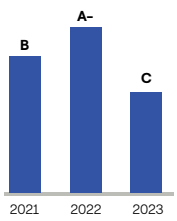
En 2024 la Compañía ha reforzado su presencia en los índices más prestigiosos, reflejando el impacto positivo de sus iniciativas y su compromiso con liderar la transición hacia un futuro sostenible en toda la región.

S&P Global



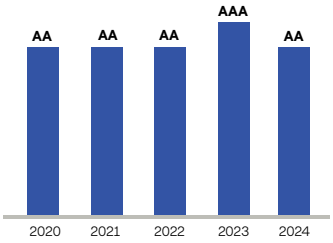
Escala de 0 a 100

CDP



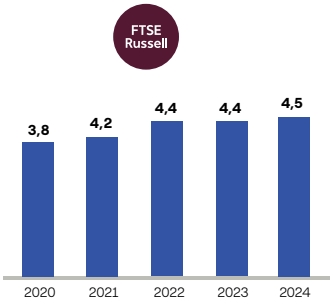
Escala de D a A

MSCI



Escala de CCC a AAA

FTSE Russell

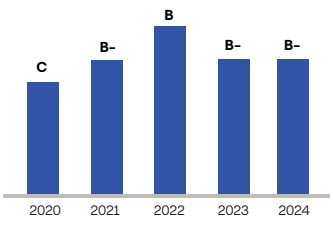


Escala de CCC a AAA

LSEG

Escala de C- a A+

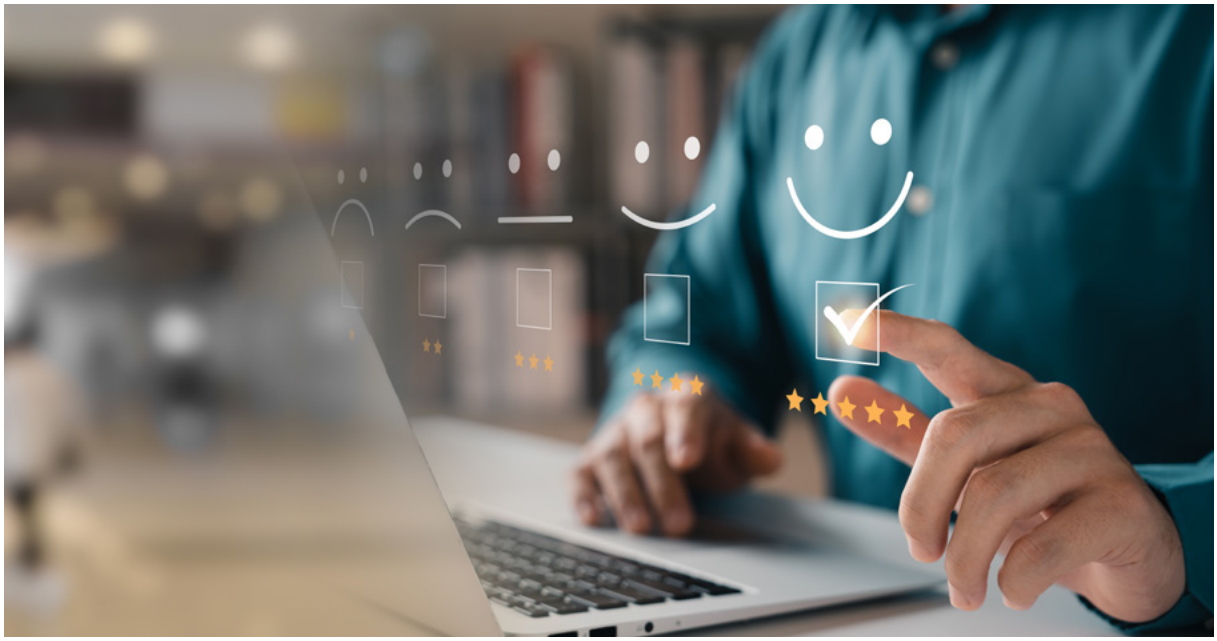
ISS ESG



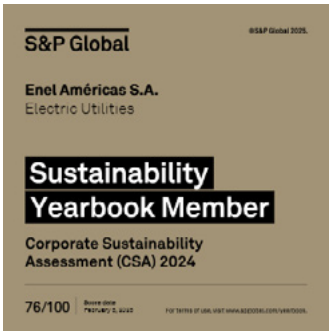
Escala de C- a A+

Nota: gráficas actualizadas al 2 de febrero de 2025

- **Dow Jones Sustainability Index (DJSI):** durante el 2024, Enel Américas ha sido parte de dos Dow Jones Sustainability Index: Mercado Integrado de la Alianza del Pacifico (MILA) y Chile. La Compañía cuenta con un total de 76 puntos, de un máximo de 100.
- **FTSE4 GOOD**: el índice de sostenibilidad de la Bolsa de Londres reconoce a las empresas líderes por su desempeño en áreas clave como la acción climática, la gobernanza, el respeto a los derechos humanos y las medidas contra la corrupción. Enel Américas se destacó en las categorías de Emerging Markets y Latin America, con una calificación sobresaliente de 4,5 sobre 5 durante el 2024.
- **MSCI Sustainability Indexes**: Enel Américas alcanzó la calificación **AA**, consolidándose como líder en desempeño ambiental, social y de gobernanza (ASG). Este reconocimiento, otorgado por MSCI, refleja la capacidad de la Empresa para gestionar eficazmente los riesgos y oportunidades asociados a la sostenibilidad, destacándose frente a sus pares en el sector.
- Las calificaciones ESG de MSCI, que van desde **AAA** hasta **CCC**, evalúan a empresas, valores, préstamos, fondos y países, proporcionando una perspectiva integral sobre su desempeño en sostenibilidad y su compromiso con las mejores prácticas en estas áreas clave.
- **ISS ESG**: Enel Américas fue reconocida como una de las empresas con mejor desempeño en sostenibilidad dentro de las 130 compañías del sector eléctrico a nivel global, según la evaluación de ISS ESG Corporate Rating. En 2024, la Compañía obtuvo la calificación **PRIME** y una puntuación de **B-**, destacando su sólido compromiso con prácticas sostenibles. Este reconocimiento refleja los resultados obtenidos en una rigurosa evaluación de más de 100 indicadores basada en información pública, demostrando que el modelo de negocio integrado de Enel Chile cumple con los altos estándares exigidos en materia de sostenibilidad.
- **Carbon Disclosure Project (CDP**): Enel Américas fue reconocida por CDP con un nivel C, en su cuarto año de reporte voluntario de impactos del cambio climático en el 2024 *. CDP es una reconocida organización sin fines de lucro que a través de su marco de divulgación evalúa el desempeño en la lucha contra el cambio climático con una escala de A a D.
- **LSEG ESG (ex Refinitiv):** Enel Américas alcanzó una calificación de **A-** en el índice **LSEG ESG**, destacando su sólido desempeño en aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Este índice mide el compromiso de las organizaciones con la transparencia, la gestión de riesgos y las oportunidades relacionadas con la sostenibilidad. La metodología del **LSEG ESG** se fundamenta en un exhaustivo análisis de datos públicos, evaluando factores clave como la acción climática, el respeto por los derechos humanos, la promoción de la diversidad, la ética empresarial y la gobernanza corporativa, posicionando a Enel Américas como un referente en sostenibilidad.



Otros reconocimientos de Enel Américas

Institución	Reconocimiento
	Enel Américas fue confirmado en el Sustainability Yearbook 2025 de S&P Global, ubicándose entre las empresas más sostenibles de su industria a nivel mundial. Este prestigioso reconocimiento refuerza su compromiso con la sostenibilidad y destaca su liderazgo en la implementación de prácticas responsables y de impacto positivo en el medio ambiente y la sociedad.
CERALC FACULTAD DE DERECHO PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	El Diagnóstico de Empresas y Derechos Humanos, llevado a cabo por el Programa de Sostenibilidad Corporativa de la Facultad de Derecho de la Universidad Católica en colaboración con la **World Benchmarking Alliance (WBA)**, evaluó a las 28 empresas listadas en el índice IPSA. Con un puntaje máximo de 24 puntos, **Enel Américas** alcanzó una destacada calificación de 18,5, posicionándose en el segundo lugar empatando con Aguas Andinas, lo que refleja su fuerte compromiso con la sostenibilidad y las mejores prácticas corporativas.

Por su parte, Enel Colombia recibió los siguientes reconocimientos:

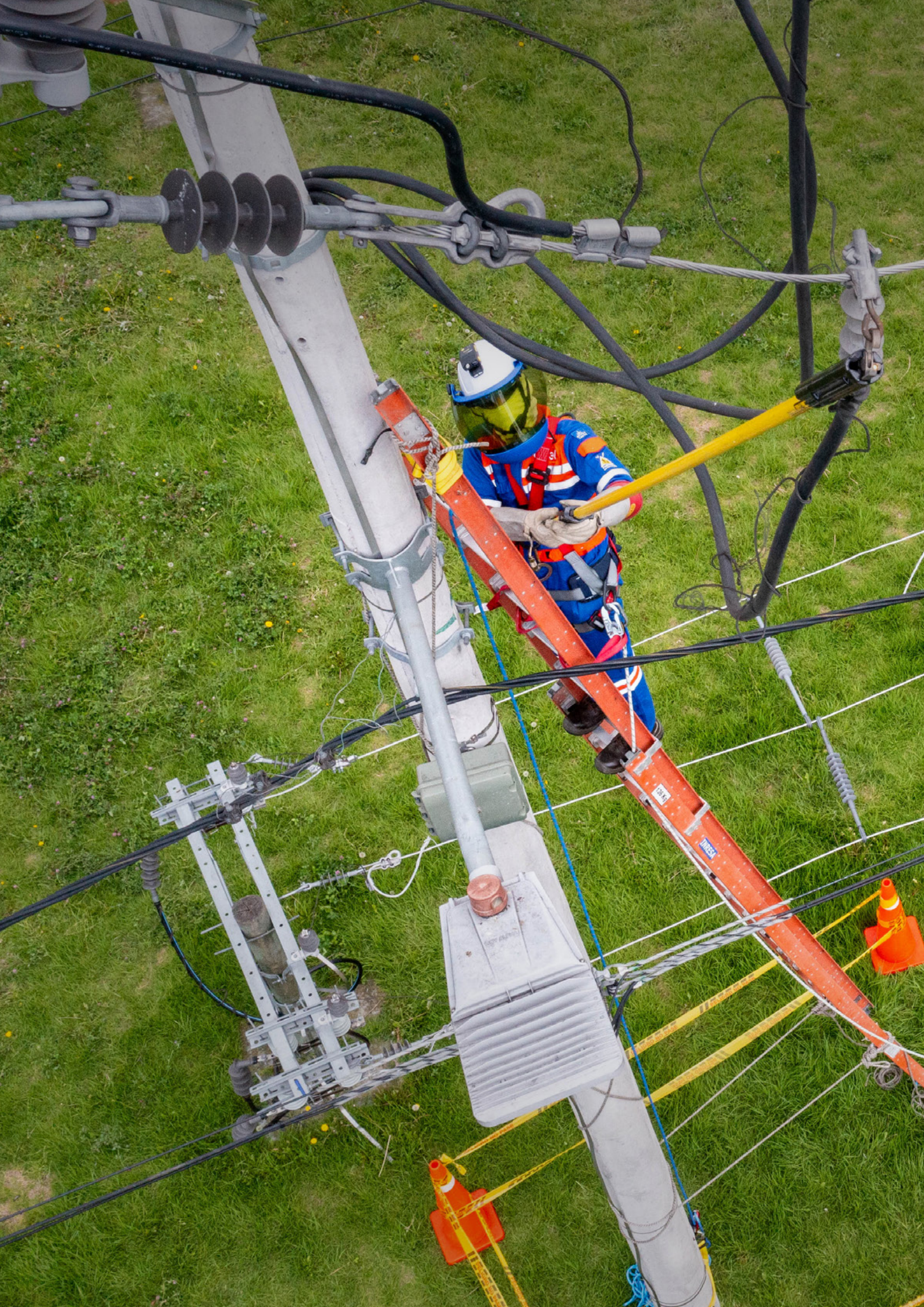
- **Índice de Inversión Social Privada (Organiza Jaime Arteaga y Asociados):** reconoce el aporte del sector privado al desarrollo del país y el esfuerzo por mejorar las condiciones de vida de los territorios donde opera. En 2024, la Compañía fue reconocida en la categoría de focalización en la cual se busca establecer en qué medida las actividades de inversión social de la Organización seleccionan a personas o grupos pertenecientes a poblaciones vulnerables como beneficiarias de dichas actividades.
- **¡Estándares Internacionales en Acción! Publicación de Buenas Prácticas de Derechos Humanos y Empresas – 2da Edición:** es un reconocimiento al sector privado en el respeto de los derechos humanos y el fomento al intercambio de experiencias positivas en materia conducta empresarial responsable. Dos iniciativas fueron reconocidas en dos categorías de la siguiente manera:
  - **Categoría Debida Diligencia:** programa para desarrollo de proveedores de carbón del interior del país (minería subterránea) en temas de sostenibilidad y derechos humanos.
  - **Categoría Equidad de Género en la Aplicación de los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos:** Programa de Mujeres en Áreas *Core*.
- **Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible:** Pacto Global Red Colombia, iniciativa de las Naciones Unidas, y la Cámara de Comercio de Bogotá, con el fin de promover la Agenda 2030 de Sostenibilidad, reconocen las buenas prácticas lideradas por las empresas, entidades y organizaciones no empresariales a favor del Desarrollo Sostenible, visibilizan aquellas prácticas de excelencia que contribuyen a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas asociadas. De acuerdo con esto, en el marco del ODS-16, la Compañía ganó con la iniciativa Programa Por la Paz, la cual tiene como finalidad contribuir a la construcción de una nación en paz, mejorando la calidad de vida de las comunidades que se encuentran en las áreas de influencia y que históricamente, de una u otra forma, han sido vulnerables e impactadas por el conflicto armado colombiano.
- **Techos Verdes y Jardines Verticales:** la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) destacó los techos verdes y jardines verticales de nuestros edificios corporativos en la Calle 93 y Q93, entregando estatuillas en reconocimiento a su aporte a la infraestructura verde de Bogotá. Esta distinción resalta el compromiso de Enel Colombia con la sostenibilidad y la contribución a renaturalizar y mejorar los entornos urbanos.

- ***Ranking* Innovación Empresarial ANDI:** evalúa las compañías que se están esforzando por incrementar sus capacidades en ciencia y tecnología, para impulsar la cuarta revolución industrial del país. Fruto de ese análisis, se genera un *ranking* del top 30 de Empresas más innovadoras del país. Enel Colombia obtuvo el puesto 19, de un total de 389 empresas medidas, y ocupó el segundo lugar en la categoría arquetipo rebelde.
- **Merco Talento:** el reconocido monitor establece una métrica de las 100 mejores empresas que atraen y retienen el mejor talento del país, Enel Colombia ocupó el puesto 91.
- **Sello *Friendly Biz*:** con el fin de generar espacios libres de discriminación hacia las personas sexualmente diversas, en 2023 se dio continuidad con el sello Friendly Biz Corporativo, en alianza con la Cámara de Comercio LGBT y en 2024 se recibió la recertificación del sello, reafirmando el compromiso de la Compañía con la diversidad de sus personas.
- **Recertificación Sello de Oro Equipares:** la Compañía está certificada como Sello de Oro Equipares desde el año 2015 y alcanzó la primera recertificación en el año 2021, gracias a la implementación efectiva de un modelo de gestión de la equidad de género. Como respuesta al desarrollo de los seguimientos necesarios al plan de acción, la aplicación de instrumentos y herramientas para identificación del status de las brechas de género, y bajo la implementación de la nueva plataforma que permite tener un alcance a nivel regional, Colombia y Centroamérica con el sello, en el 2023 Enel Colombia fue recertificada por segunda vez con el sello de Oro Equipares y este camino continuó realizándose durante el 2024.
- **Empresa de los Sueños:** la encuesta anual Empresa de los Sueños 2024, realizada por Cia de Talentos y Natalia Godoy Consultores Organizacionales, estableció el ranking de las empresas más admiradas por los jóvenes universitarios en Latinoamérica al iniciar su carrera profesional. Este *ranking*, que refleja las aspiraciones, valores y expectativas de más de 6.000 participantes entre 17 y 26 años, posicionó a Enel Colombia en el cuarto lugar.
- **Reconocimiento IR (*Investor Relations*) 2024**: alianza entre el CESA y la Bolsa de Valores de Colombia para promover las mejores prácticas de revelación de información y relación con inversionistas, con una calificación de 92,6% sobre 100% para Enel Colombia.
- **Enel Colombia miembros del G12:** como agentes económicos y actores sociales en Colombia, el mayor impacto positivo que genera la Compañía en la sociedad, el medio ambiente y la economía, es un desempeño de manera ética, consciente, responsable y sostenible, que rinde cuentas de manera pública y transparente.

  Es por esto por lo que Enel Colombia forma parte del G-12, grupo de empresas que representa cerca del 20% del PIB colombiano, y que trabajan de manera conjunta por el desarrollo sostenible, buscando avanzar hacia una economía más próspera, orientada al cumplimiento de la Agenda 2030 y a los compromisos del Acuerdo de París.

- **Círculo de la Sostenibilidad:** espacio donde la Compañía participa para compartir ideas y buscar sinergias entre empresas, con el fin de operar y hacer proyectos en territorios. Además, en este mismo espacio se coordinan voluntariados interempresariales.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



CAPÍTULO **3**

Nuestro **DESEMPEÑO**

Finanzas sostenibles

En 2024, Enel Colombia destacó por su resiliencia y capacidad para adaptarse a los desafíos del entorno, particularmente frente al fenómeno de El Niño y la escasez hídrica que afectaron al sector energético en el país. A pesar de los retos, la Compañía mantuvo su estabilidad y solidez financiera y operativa, ratificando su posición como líder en el sector, con un crecimiento robusto impulsado por un modelo de negocio sostenible, respaldado por proyectos clave que fomentan la transición hacia una matriz energética más limpia, tanto en Colombia como en Centroamérica.

Los sólidos resultados financieros reflejan el éxito de la gestión de la Compañía y el compromiso con la transición energética, superando los desafíos globales y locales, y generando valor para sus accionistas y grupos de interés a corto, mediano y largo plazo.

Principales resultados financieros

Enel Colombia

- **Ingresos operacionales:** $17.055.600 millones
- **Margen EBITDA:** 35,51% sobre los ingresos operacionales
- **EBITDA:** $6.056.438 millones

Valor económico generado y distribuido

GRI 201-1

En 2024 los ingresos de Enel Colombia alcanzaron $17,2 billones. De este valor se distribuyó el 86% entre sus grupos de interés, principalmente por concepto de costos operativos (56,3%) salario y beneficios sociales para los empleados (3,4%) pagos a proveedores de capital (17,5%) y pagos al Gobierno (9,0%).

Cifras en millones de pesos		2022**	2023	2024
Valor económico generado (VEG)	Ingresos	12.526.503	17.039.563	17.253.969
	Operacionales	12.223.883	16.735.543	17.055.600
	No operacionales	302.620	304.020	198.369
Valor económico distribuido (VED)	Costos operativos	4.969.696	8.944.834	9.715.485
	Salarios y beneficios sociales para empleados	442.893	558.919	577.641
	Pagos a proveedores de capital	4.432.919	4.324.476	3.063.214
	Gastos financieros	774.195	1.517.114	1.208.235
	Pagos de dividendos	3.658.724	2.807.362	1.854.979
	Pagos al Gobierno	1.239.043	1.967.461	1.557.210
Valor económico retenido: VEG–VED		**1.441.952**	**1.243.873**	**2.340.599**

Nota: El valor de inversiones a la comunidad es de $31.020.375.160 COP en el 2024 y se revela en el GRI 203-1

* 2022 corresponde a los resultados de doce meses (enero-diciembre) del negocio de generación y diez meses (marzo-diciembre) del negocio de distribución (Codensa), Enel Green Power Colombia (EGP), y las filiales de Centroamérica.

Resultados financieros

Los resultados financieros que se presentan a continuación corresponden a las cifras consolidadas de Colombia, Panamá, Guatemala y Costa Rica entre enero y diciembre de 2024.

Millones COP$	2024	2023	Variación
Ingresos operacionales	17.055.600	16.735.543	+1,9%
Costos y gastos operacionales	9.715.485	8.944.834	+8,6%
Margen de contribución	7.340.116	7.790.709	-5,8%
Gastos de administración	1.283.678	1.177.104	+9,1%
EBITDA	6.056.438	6.613.605	-8,4%
Utilidad antes de impuestos	3.570.023	3.731.595	-4,3%
Provisión impuesto de renta	1.209.679	1.779.677	-32,0%
Utilidad neta	2.360.344	1.951.918	+20,9%

Al cierre del año, Enel Colombia y sus filiales en Centroamérica registraron un margen de contribución de $7,34 billones, lo que representa una disminución del 5,8% frente al año anterior. Esta variación se debe principalmente a los bajos aportes hídricos durante la mayor parte del año, ocasionada por el fenómeno de El Niño y el retraso en la entrada del periodo de lluvias, como consecuencia, los niveles de los embalses alcanzaron mínimos históricos, lo que, a su vez, impulsó un incremento en los precios de energía. Además, el año 2024 fue el segundo año más seco de Colombia desde que se tienen estadísticas, lo que agravó aún más la situación del sector energético.

Ante esta situación, el 29 de septiembre el Gobierno Nacional activó por primera vez en 10 años el Estatuto para Situaciones de Riesgo de Desabastecimiento, una medida que busca mitigar los efectos de los bajos niveles hídricos que impactan directamente la generación de energía, estableciendo un marco para la gestión de riesgos y asegurando el suministro energético en situaciones de escasez. Como parte de esta estrategia, se priorizó la generación a través de plantas térmicas y se promovieron prácticas de ahorro energético para garantizar la estabilidad del sistema eléctrico nacional.

En este contexto, el negocio de generación en Colombia aportó $2,70 billones al margen, reflejando una reducción del 27% en comparación con el año anterior, explicado principalmente por:

- Mayores compras de energía, tanto a través de contratos como en el mercado spot, debido a la menor generación ocasionada por la baja hidrología, intensificada por el fenómeno de El Niño, especialmente crítica en los primeros cuatro meses del año, y en los meses de agosto y septiembre, cuando los aportes hídricos estuvieron por debajo de la media histórica.
- Incremento en el precio de bolsa en comparación con el mismo periodo del año anterior, como consecuencia de la menor generación de energía a nivel nacional y la mayor utilización de la tecnología térmica.
- Menores ingresos por prestación de servicios auxiliares para la regulación de la frecuencia del sistema (Automatic Generation Control – AGC) por menor asignación. Asimismo, se registró una reducción en los ingresos por cargo por confiabilidad, resultado de la apreciación del peso frente al dólar y la menor generación de energía.

Por su parte el negocio de distribución y comercialización aportó $3,8 billones, equivalentes al 51,7% del margen total de la Compañía, lo que representa un incremento del 11,1% en comparación con el mismo período del 2023. Este incremento se atribuye principalmente a:

- Gestión eficiente de las pérdidas no técnicas, gracias a la ejecución eficaz de los programas de recuperación de energía (164 GWh) y gestión de los Consumos No Registrados (CNR).
- Mayores ingresos provenientes de la actividad de distribución, como resultado del plan de inversiones que incorporó nuevos activos eléctricos en la base regulatoria (BRA).
- La indexación normativa de los componentes tarifarios asociados a la distribución y comercialización.

Sin embargo, este crecimiento fue parcialmente compensado por:

- Menores ingresos provenientes de trabajos a particulares y otros sectores, debido a la finalización de proyectos de infraestructura vinculados con la construcción del Metro de Bogotá en 2023.
- Reducción en el volumen de ventas y en el margen unitario de facturación de productos y servicios de terceros.

Así mismo, al cierre del 2024 las filiales de Centroamérica en Panamá, Guatemala y Costa Rica contribuyeron con $855.152 millones de pesos al margen de contribución, mostrando un incremento del 31% en comparación con 2023. Este incremento se debe principalmente a una mayor generación de energía especialmente en Panamá, donde la optimización de los embalses por requerimiento del sistema permitió un aumento de 411 GWh. Asimismo, en Costa Rica se registró un incremento de 50 GWh de generación respecto al año anterior.

Por su parte los **costos fijos** ascendieron a $1,28 billones, lo que representa un incremento del 9,05% frente a 2023. Este incremento se debe principalmente a:

- Mayores gastos de personal y contratos operativos, impulsados por el incremento del salario mínimo, la actualización del Índice de Precios al Consumidor, y los beneficios económicos establecidos en la Convención Colectiva de Trabajo firmada en 2022.
- Aumento en los gastos fijos de explotación, debido a provisiones específicas, entre ellas $69.000 millones de pesos, por el fallo en segunda instancia del Tribunal Administrativo de Cundinamarca, que ordena la rehabilitación y entrega de la vía Gachalá – Gama, y $3.983 millones de pesos destinados al mejoramiento de las vías en Mesitas del Colegio.

Con base en lo anterior, al cierre del 2024 el **EBITDA consolidado** de Enel Colombia alcanzó $6,06 billones.

El **EBIT** se ubicó en $4,63 billones de pesos, mostrando una disminución del 5,8% con respecto al 2023, como resultado de los impactos mencionados a nivel de EBITDA y reflejando un aumento en el gasto por depreciaciones, consecuencia del crecimiento de la base de activos fijos tras la ejecución del plan de inversiones de la Compañía. Además, incluye un impacto contable por el proyecto eólico Windpeshi.

La **utilidad neta** consolidada de Enel Colombia se ubicó en $2,36[1] billones de pesos, impactada por los siguientes aspectos con relación al año 2023:

- Disminución en los gastos financieros, resultado de los mayores gastos registrados en 2023 relacionados con el deterioro de la cuenta por cobrar al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).
- Reducción en el gasto de impuesto de renta frente a 2023, asociado al resultado operacional 2024 y al beneficio del incentivo fiscal establecido en la Ley 1715 de 2014, que permite deducir el 50% de las inversiones realizadas en proyectos de Fuentes de Energía No Convencionales.

Por su parte, las filiales de Enel Colombia en Centroamérica reportaron una utilidad neta de $306,186 millones de pesos, lo que representa un crecimiento del 13,1% frente al año anterior. Este resultado se debe principalmente al aumento en la generación de energía en Panamá y Costa Rica.

Millones COP$	2024	2023	Variación
Activo corriente	4.599.497	5.449.940	-15,60%
Activo no corriente	26.296.048	24.145.944	+8,90%
Total activos	**30.895.545**	**29.595.884**	**+4,39%**

A 31 de diciembre de 2024, los activos de la Compañía alcanzaron un total de $30,9 billones de pesos, lo que refleja un incremento de $1,3 billones de pesos (+4,4%) en comparación con el cierre de 2023. Este aumento se explica principalmente por un mayor saldo en el rubro de Propiedad, Planta y Equipo, impulsado por las inversiones en proyectos de energía renovable, así como en mejoras, reposiciones y modernizaciones de las centrales de generación y redes, subestaciones e iluminación pública.

Este crecimiento se vio parcialmente compensado por una disminución en el nivel de caja al cierre del año y una reducción en las cuentas por cobrar, derivada de una menor cartera de clientes del mercado regulado, como resultado principalmente de la recuperación de saldos de opción tarifaria. Al final de 2024, la caja, junto con las cuentas por cobrar, totalizaron $1,26 billones y $2,2 billones de pesos, respectivamente.

Al cierre de 2024, los activos no corrientes ascendieron a $26,3 billones de pesos, destacándose el rubro de Propiedad, Planta y Equipo, que representó el 91,2% de esta cuenta y el 78% del total de activos.

(1) La utilidad neta incluye las filiales de Colombia y Centroamérica, así como las compañías en las que Enel posee inversiones como asociadas, este resultado incorpora las participaciones controladas y no contraladas de Enel Colombia como grupo.

Por su parte, los activos corrientes sumaron $4,6 billones de pesos, destacando las cuentas por cobrar, aportando el 27%, y el rubro de efectivo y equivalentes al efectivo, que contribuyó con el 47%. En relación con el total de activos, estas cuentas representaron el 4,1% y el 7,0%, respectivamente.

Millones COP$	2024	2023	Variación
Pasivo corriente	5.310.187	6.634.037	-20,0%
Pasivo no corriente	10.344.366	8.995.509	+14,9%
Total pasivos	**15.654.553**	**15.629.546**	**+0,16%**
Total patrimonio	15.240.992	13.966.338	+9,13%
Total pasivos y patrimonio	**30.895.545**	**29.595.884**	**+4,39%**

Al cierre de 2024, el pasivo total de Enel Colombia alcanzó los $15,7 billones de pesos, lo que representó un leve incremento del 0,16% en comparación con el saldo de 2023.

Los pasivos no corrientes aumentaron un 14,9%, impulsados principalmente por el incremento de la deuda neta en 2024, derivado de las nuevas tomas destinadas a financiar el ambicioso plan de inversiones de la Compañía, sumado a un mayor saldo en las provisiones ambientales.

Este aumento se vio compensado por la disminución en los pasivos corrientes, que al cierre de 2024 totalizaron $1,32 billones, lo que representó una reducción del 20,0% frente a diciembre de 2023. Esta disminución se explicó por un menor saldo en las cuentas comerciales por pagar a corto plazo y la reducción en el pasivo por impuestos corrientes.

Por su parte, el patrimonio de la Compañía alcanzó $15,7 billones de pesos al cierre del 2023, registrando un incremento del 9,1% frente al mismo periodo de 2024, como resultado de la mayor utilidad obtenida frente al año anterior, sumado al efecto de conversión de los estados financieros de las filiales denominados en moneda extranjera a la moneda de presentación.

Deuda Financiera

Al 31 de diciembre de 2024, la deuda neta consolidada ascendió a $8,6 billones. Por su parte, la deuda financiera de la Compañía en Colombia ascendió a $9,712 billones.

Durante el 2024 Enel Colombia accedió a financiación por un total de $3,0 billones.

El 27 de noviembre de 2024 se desembolsó un crédito con el Banco Europeo de Inversiones por $1,32 billones, destinado a financiar la construcción del parque solar Guayepo I & II, así como la mejora y expansión de la infraestructura eléctrica en Bogotá y Cundinamarca. Este crédito cuenta con respaldo parcial de SACE, la Agencia Italiana de Crédito a la Exportación.

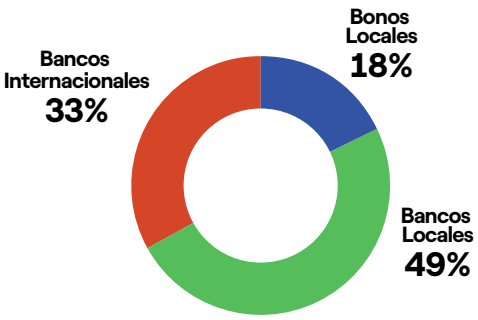
Adicionalmente, durante 2024 la Compañía ejecutó operaciones de financiamiento a corto y largo plazo con la banca local por 1,66 billones:

- El 19 de febrero de 2024 se efectuó la renovación de un crédito con Banco de Bogotá por $400.000 millones y, además, se desembolsó un crédito adicional de $100.000 millones con la misma entidad. Ambas obligaciones tienen como fecha de vencimiento el 19 de febrero de 2031.
- El 21 de marzo de 2024 se contrató un crédito por $300.000 millones con Bancolombia, con vencimiento el 27 de diciembre de 2027.
- El 18 de junio se desembolsaron créditos por un monto total de $300.000 millones: uno suscrito con Itaú por $50.000 millones, y otro con Banco de Occidente por $250.000 millones. Ambas obligaciones tienen vencimiento el 18 de junio de 2025.
- El 15 de agosto se suscribió un contrato de crédito por $71.000 millones con Banco de Bogotá, con vencimiento el 15 de agosto de 2025.
- El 16 de agosto de 2024 se desembolsó un crédito por $109.000 millones con Itaú, con vencimiento el 16 de agosto de 2025.
- El 16 de septiembre se contrató un crédito por $150.000 millones con Banco de Bogotá, con vencimiento el 16 de marzo de 2025.
- El 15 de noviembre se desembolsó un crédito por $150.000 millones con Banco de Occidente, con vencimiento el 15 de noviembre de 2025.
- Finalmente, en 2024, se suscribieron tres créditos a través de la línea de redescuento de Findeter de Eficiencia Energética para el negocio de Generación. El primero, el 26 de febrero, fue por $35.000 millones con Bancolombia, con vencimiento el 26 de febrero de 2031; el segundo, el 13 de marzo, por $25.000 millones con Davivienda, con vencimiento el 13 de marzo de 2029; y el tercero, el 15 de agosto, por $20.000 millones con Banco de Bogotá, con vencimiento el 15 de agosto de 2034.

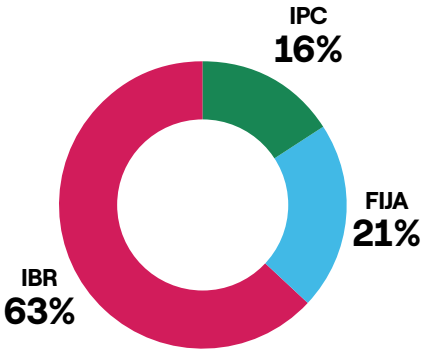
Al cierre del 2024 el 100% de la deuda de la Compañía se mantuvo en pesos colombianos. La composición por instrumento se distribuyó así: el 18% en bonos ordinarios locales, el 49% a través de créditos con la banca local, y el 33% en créditos con la banca internacional y multilaterales.

Por su parte, la composición por tasa de interés está distribuida de la siguiente manera: el 63% indexado a IBR, el 16% indexado al IPC, y el 21% está a tasa fija[2].

Composición por instrumento



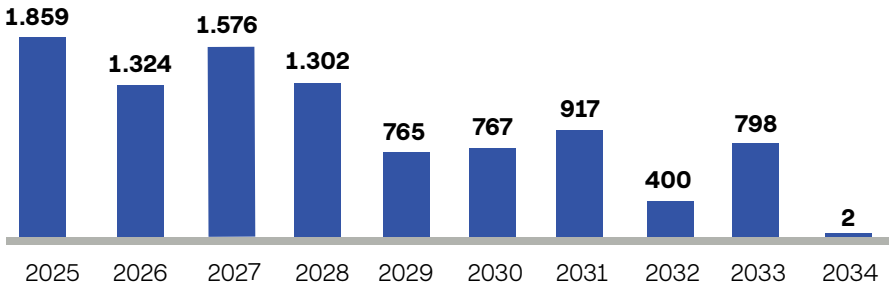
Composición por tasa de interés



A continuación se presenta el perfil de vencimientos de Enel Colombia al corte del 31 de diciembre de 2024:

(2) Después de coberturas.

Perfil de vencimientos Enel Colombia
(Miles de millones COP)



Dividendos

En 2024 Enel Colombia realizó el pago de dividendos ordinarios a sus accionistas por un total de $1,81 billones con cargo a las utilidades del ejercicio 2023.

Así mismo, la Compañía recibió dividendos de Guatemala por USD$32,1 millones y de Panamá por USD$7,43 millones.

Calificaciones vigentes

El 6 de diciembre de 2024 Fitch Ratings Colombia afirmó las calificaciones nacionales de largo y corto plazo de Enel Colombia en "AAA (col)" con perspectiva estable y "F1+ (col)" la respectivamente. Asimismo, afirmó en "AAA (col)" y "F1+ (col)" las calificaciones de los Programas de Bonos y Papeles Comerciales.

Igualmente, la calificadora afirmó la calificación internacional de crédito de Enel Colombia en BBB, con perspectiva estable, superando la calificación soberana de Colombia (BB+).

Estas calificaciones reflejan la sólida posición financiera de la Empresa, con un bajo apalancamiento, una posición contractual estable y una liquidez robusta.

Asimismo, la calificación está respaldada por los incentivos estratégicos de su empresa matriz, Enel Américas S.A. (BBB+/Estable), de la cual Enel Colombia genera aproximadamente el 40% del EBITDA, lo que la convierte en un actor clave dentro del portafolio del Grupo.

Fitch Ratings argumenta que Enel Colombia se beneficia de una diversificación geográfica y de negocios. La Compañía se mantiene como la segunda mayor compañía de generación del país por capacidad, con un portafolio diverso que le brinda flexibilidad operacional alta, y mejora la predictibilidad de su flujo de caja operativo. Además, Enel Colombia se posiciona como la principal compañía de distribución en el país, y se espera que la naturaleza regulada del negocio adicione estabilidad y predictibilidad a la generación del flujo de caja.

Reconocimiento *Investor Relations* (IR)

Por duodécimo año consecutivo, Enel Colombia recibió el reconocimiento IR (*Investor Relations*) por el compromiso, transparencia y altos estándares en cuanto a revelación de información y su relación con inversionistas.

Este reconocimiento evalúa el cumplimiento de los estándares mínimos de revelación en aspectos sociales, ambientales y de gobierno corporativo (ASG), basados en las mejores prácticas a nivel global y regional. Entre estos criterios se incluye la disponibilidad de un representante que pueda atender consultas de inversionistas en español e inglés, la revelación de información adicional a la solicitada de manera ordinaria a través de una página web actualizada constantemente, y la publicación periódica de información financiera y corporativa.

Asimismo, la Bolsa de Valores de Colombia incorpora estándares mínimos de revelación en aspectos ASG con el objetivo de promover la adopción de las mejores prácticas a nivel internacional por parte de los emisores.

Recibir este mérito por el cumplimiento de todos los estándares establecidos refleja el compromiso de la Compañía con elevados principios de transparencia y buenas prácticas. Gracias a ello, continuamos fortaleciendo nuestras relaciones con los inversionistas, gestionando la información de manera responsable, ética, clara y transparente.

Gestión de recursos del Gobierno

GRI 201-4

Las Compañías gestionan recursos provenientes de fondos del Gobierno Nacional y los gobiernos departamentales para apoyar el desarrollo de la infraestructura eléctrica del país:

Año	Descripción	Valor
2016	Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas -FAER-: fondo estatal para financiar planes, programas o proyectos de inversión para la construcción e instalación de nueva infraestructura eléctrica en las zonas rurales interconectadas, que permita ampliar la cobertura y procurar la satisfacción de la demanda de energía.	$ 4.247.512.885
	Gobernación de Cundinamarca: financiación de dos proyectos para ampliar la cobertura del servicio de energía en áreas rurales del departamento.	$ 1.379.036.111
2017	-	$ 0
2018	Gobernación de Cundinamarca: proyecto para elaborar diseños eléctricos para conexiones rurales en el departamento	$ 141.498.239
2019	Fondo de Apoyo Financiero para la Energización de las Zonas Rurales Interconectadas -FAER-	$ 1.641.857.129
	El Sistema General de Regalías: proyectos de inversión para la construcción, extensión, mejoramiento, optimización, rehabilitación e instalación de infraestructura eléctrica en Colombia	$ 2.532.327.281
	Gobernación de Cundinamarca: proyecto para ampliar la cobertura del servicio de energía en áreas rurales del departamento	$ 1.607.082.113
2021	Gobernación de Cundinamarca: proyecto en los municipios de Jerusalén y San Cayetano para ampliar la cobertura del servicio de energía en áreas rurales	$ 335.290.325
	Gobernación de Cundinamarca: proyecto en los Municipios de Macheta, Manta, San Antonio del Tequendama, Sutatausa, Tibirita y Ubalá, para ampliar la cobertura del servicio de energía en áreas rurales	$ 353.543.789
2022	Gobernación de Cundinamarca: proyecto en el municipio de Medina para ampliar la cobertura del servicio de energía en áreas rurales	$ 3.039.414.950
	Gobernación de Cundinamarca: proyecto en los Municipios de Cabrera, Tocaima y Yacopí para ampliar la cobertura del servicio de energía en áreas rurales	$ 2.641.302.526
2023	Gobernación de Cundinamarca: proyecto en los municipios de Paratebueno, El Peñón, La Peña, Sasaima y Quipile para ampliar la cobertura del servicio de energía en áreas rurales	$ 898.901.751
	Gobernación de Cundinamarca: proyecto en los Municipios de La Peña, El Peñón, Puerto Salgar y Sasaima para ampliar la cobertura del servicio de energía en áreas rurales	$ 711.183.184
	Agencia de Renovación del Territorio–Obras por Impuestos: proyecto identificado con el BPIN No. 20230214000026 para la “Instalación de soluciones individuales fotovoltaicas para la generación de energía eléctrica en zona rural dispersa del municipio de Medina en el departamento de Cundinamarca”	$2.133.681.797
	Agencia de Renovación del Territorio–Obras por Impuestos: proyecto identificado con el BPIN No. 20230214000027 para la "Instalación de soluciones individuales fotovoltaicas para la generación de energía eléctrica en zona rural dispersa del municipio de Paratebueno, en el departamento de Cundinamarca"	$ 3.065.440.010
2024	Gobernación de Cundinamarca: proyecto en los municipios de Cabrera, Fómeque, San Cayetano y Ubalá para ampliar la cobertura del servicio de energía en áreas rurales	$ 2.143.308.286
	Agencia para la Infraestructura del Meta: proyecto en el Municipio El Calvario para ampliar la cobertura del servicio de energía en áreas rurales	$ 466.309.401

1

Ambición de cero emisiones netas

TCF Métricas y metas; IFRS S2

Enel se ha comprometido a alcanzar un valor de cero emisiones netas, sin utilizar ninguna tecnología de eliminación de carbono ni soluciones basadas en la naturaleza, en relación con la generación de energía y la venta de electricidad y gas natural a los clientes finales, teniendo como acelerador a la innovación.

El posicionamiento y la estrategia adoptada por el Grupo Enel para este fin permiten anticipar el camino *Net-Zero* para 2040, tanto para las emisiones directas como para las indirectas.

Contexto regulatorio sobre cambio climático

La Compañía ha enfocado sus esfuerzos en conocer el contexto de la regulación ambiental sobre cambio climático y transición energética en Colombia, Guatemala, Costa Rica y Panamá, con el objetivo de ser partícipe de la construcción de la hoja ruta en estos países y de las diferentes estrategias que los gobiernos implementen para alcanzar las metas de reducción de gases de efecto invernadero.

El Contexto Regulatorio se puede conocer con más detalle en el capítulo siguiente y a continuación se comunica la participación y promoción que ha tenido Enel Colombia en las estrategias y políticas públicas.

En Colombia

Estrategia E2050

La estrategia de largo plazo E2050 es un instrumento de política de Estado que orienta las acciones nacionales, sectoriales y territoriales para construir un futuro resiliente al clima en Colombia. Enel Colombia participó en los espacios de articulación de las apuestas de matriz energética diversificada, movilidad e infraestructura y ciudades sostenibles, con base en la posición establecida para las ciudades circulares del Grupo Enel, y soportadas en su objetivo global de descarbonización al 2040.

Contribución Determinada a Nivel Nacional (NDC)

El Gobierno de Colombia estableció metas en adaptación y medidas de mitigación que orientarán su accionar en el periodo 2020-2030, mejorando el compromiso presentado en la Contribución Nacionalmente Determinada (NDC por su sigla en inglés) de 2015, e incrementando su ambición. Enel Colombia aportó a la construcción de la NDC participando en diversos espacios de articulación, así como con los resultados del estudio de Ruta de Transición Energética, elaborado en conjunto con la Universidad de los Andes bajo el título *Zero greenhouse gas emissions roadmap* para Colombia: Diagnóstico, perspectivas y lineamientos para definir estrategias posibles ante el cambio climático.

En este sentido, durante el 2022 Enel Colombia desarrolló junto con el Centro Regional de Estudios de Energía -CREE- el estudio **Hoja de Ruta de Transición Energética Colombia 2050 (ETR)**, con el objetivo tener una visión de mediano (2030) y largo plazo (2050) que permita cuantificar tanto los costos como los beneficios económicos de acelerar el proceso de transición energética, y contribuir con recomendaciones que permitan cumplir la NDC. Durante el 2023 se dio una amplia divulgación de este estudio con los principales *stakeholders* del país, tanto autoridades como agremiaciones, lo cual ha permitido consolidar a Enel como empresa líder en temas de transición energética. En este mismo sentido, durante el 2023 se adelantó el estudio *in-house* de transición energética de Bogotá realizado con el modelo TIMES, el cual se constituye en una herramienta para realizar gestión institucional y regulatoria con las autoridades distritales para discutir escenarios factibles de evolución y también para identificar oportunidades de electrificación en Bogotá Región.

En enero de 2024, la Unidad de Planeación Minero Energética -UPME- extendió una invitación formal a Enel Colombia para participar en la elaboración del Plan Nacional de Energía (PEN) 2024-2054. La Compañía presentó ocho propuestas estratégicas para la consideración de la UPME, entre ellas:

- Despliegue de plataformas de generación renovable en zonas operativas del SIN
- Red del Futuro (*Grid for the Energy Transition*)
- Eficiencia Energética
- Mercados intradiarios e incentivos para energías renovables
- Sistemas de Almacenamiento de Energía en SDL y STR
- Infraestructura de carga interurbana (movilidad eléctrica)
- Reglamento de consulta previa (para dinamizar el *permiting* de proyectos renovables y lineales)
- Visiones de Resiliencia y Digitalización para 2050

En septiembre de 2024 se realizó, en colaboración con el *World Energy Council*, en las instalaciones de Enel Colombia en la ciudad de Bogotá, el ***Foro Almacenamiento de Energía – Retos y Perspectivas para Colombia,*** el cual contó con la participación de expertos regulatorios, consultores, desarrolladores de negocios, empresas del sector eléctrico e inversionistas interesados en desarrollar proyectos de almacenamiento en Colombia.

El evento tuvo como objetivo recoger puntos de vista de consultores, empresas inversionistas y hacedores de políticas públicas y regulaciones, para establecer el rumbo y llamado a la acción que dinamice el uso de tecnologías de almacenamiento en el país.

Contexto Centroamérica

Guatemala

A través del **Decreto No. 07 de 2013**, se emitió la **Ley Marco para Regular la Reducción de la Vulnerabilidad, la Adaptación Obligatoria ante los Efectos del Cambio Climático y la Mitigación de Gases de Efecto Invernadero**, con la cual se definen diferentes instrumentos, capacidades nacionales y estrategias para la resiliencia climática entre los cuales se encuentran:

- La conformación del Consejo Nacional de Cambio Climático
- El Sistema Nacional de Información sobre Cambio Climático (SNICC)
- El Plan de Acción Nacional de Adaptación y Mitigación al Cambio Climático
- El Fondo Nacional de Cambio Climático

La mayoría de estas estrategias no se encuentran reglamentadas y aún se encuentran en sus inicios. El país ha avanzado en temas como movilidad eléctrica y exenciones para la producción de hidrógeno verde.

Por otro lado, el sector energía en Guatemala representa el 28% de las contribuciones de emisiones GEI, por lo que se ha clasificado como prioritario para definir acciones que permitan la reducción. Según el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, el Sistema Nacional Interconectado cuenta con generación eléctrica del 69,72% renovable, y espera que para el año 2030 sea del 80%.

Como parte de la divulgación realizada en 2023 del estudio en el que el Grupo Enel y la firma de asesores consultora Deloitte desarrollaron el estudio denominado: Hoja de ruta para potenciar el rol de los *stakeholders* en el marco de la transición energética de Guatemala, se desarrolló una consultoría para el análisis y propuesta de adecuaciones regulatorias para prestación de servicios complementarios y en modo *stand alone* en Guatemala, de la cual, se compartió con las autoridades los avances preliminares y al cierre de 2023 se dispuso de los análisis técnicos y las propuestas regulatorias para ser presentadas a las autoridades guatemaltecas.

Costa Rica

Dentro del **Plan Nacional de Desarrollo 2023-2026** existe una meta nacional de descarbonización, cuyo indicador es la tasa de variación interanual de las emisiones de CO_2 debido al uso de combustibles fósiles. Se ha avanzado en estrategias de descarbonización, movilidad eléctrica, generación distribuida, hidrógeno verde y hay intenciones de reformar el sector eléctrico.

La matriz eléctrica del país tiene varios años de ser renovable por lo que el discurso se enfoca más en descarbonización y adaptación.

Durante el 2023 en Costa Rica los resultados del estudio en el que el Grupo Enel y la firma de asesores consultora Deloitte desarrollaron el estudio denominado: Hoja de ruta para potenciar el rol de los *stakeholders* en el marco de la transición energética de Costa Rica, se expusieron a diferentes, espacios gremiales y gubernamentales.

Durante 2024, el Ministerio de Ambiente en conjunto con otros Ministerios, expidió la **Taxonomía de Finanzas Sostenible de Costa Rica**, que pretende contribuir a la agenda global de sostenibilidad, incluyendo la movilización de recursos para la gestión del cambio climático. En este proceso, Enel aportó durante la Consulta Pública de este documento.

Panamá

Durante 2023 Enel aportó a la actualización de la NDC, participando en diversos espacios de articulación, teniendo como aporte lo desarrollado en el estudio en 2022, en el que el Grupo Enel y la firma de asesores consultora Deloitte desarrolló el estudio denominado: Hoja de ruta para potenciar el rol de los *stakeholders* en el marco de la transición energética de Panamá, socializado con diversos grupos de interés. Producto de estas socializaciones se recibieron invitaciones para participar en los talleres de la consultoría: Análisis de costo-beneficio de escenarios de transición

energética para sector energía y movilidad eléctrica de Panamá (BID/SNE), en el levantamiento de insumos para la Hoja de Ruta de Digitalización en Panamá y en talleres de socialización del Anteproyecto de Ley de Transición Energética.

Durante 2024 se realizó el lanzamiento de la **actualización de las NDC**, a la vez que se expidió la **Taxonomía para actividades Sostenible de Panamá**, en la que se establecieron los criterios elegibles de actividades que contribuyen con las metas de adaptación y mitigación al cambio climático. Enel aportó durante la Consulta Pública en el proceso de construcción de estos documentos.

Plan integral de gestión de cambio climático– Enel Colombia

Enel Colombia cuenta con un **Plan Integral de Gestión de Cambio Climático (PIGCCe)**, cuyo propósito es identificar, evaluar, priorizar, definir y actualizar metas, medidas y acciones de adaptación y especialmente de mitigación, que permitan reducir la vulnerabilidad ante el cambio climático, para lograr el *Net Zero*.

Durante el 2024 se ajustó el PIGCCe a los lineamientos voluntarios para la formulación de este tipo de planes emitidos por el Ministerio de Minas y Energía durante el año 2023. En este sentido, el **Plan de Descarbonización *Net-Zero Ambition*** contenido en el PIGCCe, abarca:

- Anticipar la trayectoria *Net-Zero* 10 años, de 2050 a 2040, tanto para emisiones directas como indirectas
- Alcanzar un valor de cero emisiones en relación con la generación de energía y las ventas de electricidad y gas natural al 2040
- Vender electricidad producida 100% a partir de fuentes renovables para 2040
- Acelerar el proceso de descarbonización de las actividades de generación, reemplazando gradualmente el portafolio termoeléctrico con nueva capacidad renovable, en articulación y previa aprobación de las autorizaciones gubernamentales

Sobre este último tema se resalta el cumplimiento de la meta establecida en el PIGCCe, respecto a la venta de la Central Térmica Cartagena en el año 2023, para enfocar los esfuerzos en el desarrollo de proyectos renovables no convencionales.

Alianzas por el clima

A través de diferentes alianzas públicas y privadas con actores relevantes, Enel Colombia se convierte en un habilitador de la reducción de emisiones en sus clientes, a la vez que se hace partícipe de iniciativas que apalancan la carbono neutralidad y la descarbonización, aportando al impacto social y a la creación de valor.

Así, durante 2024 contribuyó activamente a la Alianza del Sector Eléctrico Carbono Neutral del Ministerio de Minas y Energía, a la cual se adhirió desde el 2021, y además participó en el Programa Colombia Carbono Neutral del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible durante el 2021 y 2022.

Mitigación

Busca la identificación de medidas orientadas al desarrollo bajo en carbono, así como a la cuantificación de los gases efecto invernadero. Los resultados de la cuantificación derivan en planes de acción (recomendaciones generales) agrupados en actividades orientadas a la eficiencia energética, generación renovable y gestión de la demanda.

Además, la Compañía hace seguimiento a su portafolio de proyectos relacionados con la mitigación y adaptación adelantados en cada una de sus líneas de negocio:

Enel *Green Power*

País	Proyecto	Descripción
Colombia	**Certificación energía renovable**	Los certificados I-RECs emitidos por T*he International Rec Standard*, constituyen un producto de vanguardia que ofrece la Compañía a sus clientes donde garantiza que la energía consumida durante un periodo determinado fue generada a partir de fuentes de energía renovable. Un producto de vanguardia que ofrece Enel Colombia a sus clientes son los certificados I-RECs emitidos por The International Rec Standard, a través de los cuales se garantiza que la energía consumida durante un periodo determinado fue generada a partir de fuentes convencionales de energía renovable, agregando así un elemento de valor preponderante y diferenciador a las cualidades intrínsecas de sus productos. En 2024, Enel Colombia emitió certificados IREC a 101 clientes, representando un consumo de aproximadamente 1.371 GWh.
Colombia	**Certificados bonos de carbono**	Durante 2024, la Compañía emitió 1.125.980 bonos de carbono asociados a proyectos renovables del periodo 2022-2024.
Colombia	**Educación ambiental comunidades centrales de generación**	Para el 2024 se llevaron a cabo diversas actividades tendientes a fortalecer las relaciones con las comunidades y propender por la preservación del medio ambiente, los recursos naturales y su biodiversidad. Estas iniciativas son, entre otras, las huertas caseras, desarrollo de guías de fauna, proyectos de siembra de individuos arbóreos y alevinos en los embalses El Quimbo y Betania, así como los programas de capacitación en temas de interés de las comunidades. En el periodo, se consolidó un total de 20.421 asistentes y un universo real de beneficiarios de 7.230 personas de diferentes actores sociales del Programa de Educación Ambiental en 18 municipios del Huila y Cundinamarca.
Colombia	**Educación ambiental en instituciones educativas de las centrales de generación**	Para el periodo del 2024 se trabajó de forma articulada con 22 instituciones educativas departamentales o principales, así como con 49 sedes rurales de 18 municipios de los departamentos de Huila y Cundinamarca. Como logros de las actividades realizadas en las instituciones de las áreas de influencia se realizaron 241 sesiones con docentes y estudiantes para construcción, en 22 instituciones educativas para su estructuración, articulación y desarrollo de los PRAE Ambiental. Con las actividades se cuantificaron un total de 1.670 personas de la comunidad educativa.
Colombia	**Parque Fotovoltaico Guayepo I & II**	Proyecto solar de 487 MW. Tendrá una capacidad de 491 MWdc (408,03 MWac) desplegada en 1.110 hectáreas. Estará dotado con una tecnología de policristalino bifacial, que permite a los paneles absorber la radiación directa e indirecta por ambas caras. Generará alrededor de 1.030 GWh/año, energía capaz de suplir las necesidades de cerca de 770.000 habitantes. Entró en operación comercial en el 2024.
Colombia	**Parque Fotovoltaico La Loma**	Con su capacidad instalada de 187 megavatios, es capaz de generar 420 GWh de energía renovable al año, que puede abastecer un suministro energético de casi 600.000 ciudadanos colombianos al año, mientras evita la emisión 198.000 toneladas de CO_2 al año. Entró en operación comercial en el 2024.
Colombia	**Parque Fotovoltaico El Paso**	El Paso tiene la capacidad de producir alrededor de 176 GWh al año, que pueden abastecer las necesidades energéticas anuales de aproximadamente 102.000 hogares colombianos, cerca de 400.000 mil personas (comparable a una ciudad como Valledupar), mientras evita la emisión anual de alrededor de 100.000 toneladas de CO_2 a la atmósfera. Entró en operación comercial en el 2024.

País	Proyecto	Descripción
Colombia	**Parque Fotovoltaico Fundación**	El Parque Solar Fundación le entrega a Colombia alrededor de 267 GWh/año de energía durante el periodo 2023-2037, energía capaz de suplir las necesidades de aproximadamente 380.000 ciudadanos, mientras evita la emisión de 168.400 toneladas de CO_2 al año. Entró en operación comercial en el 2024.
Colombia	**Eliminación gradual de la capacidad de combustión de carbón durante 2022-2024**	Se trabajó en la eliminación gradual de la capacidad de combustión de carbón durante 2022-2024 (peso porcentual de la capacidad de carbón en la capacidad consolidada del 7% en 2021 a aproximadamente el 4% en 2024). Se realizarán inversiones para acelerar el desarrollo de energía renovable mediante la instalación de 17 GW de nueva capacidad durante 2022-2024 y así alcanzar los 67 GW de capacidad renovable en 2024.
Colombia	**Fortalecimiento de sistemas productivos sostenibles**	En los municipios de Granada y El Colegio se desarrolló en 22 veredas la construcción de 164 huertas caseras, 7 huertos escolares de 4 instituciones educativas y 7 huertas comunitarias, como como complemento se realizaron 260 capacitaciones para el establecimiento y manejo de huertas y en el fortalecimiento del proceso de seguridad y soberanía alimentaria para 225 familias. Así mismo, el proyecto Bosques Comestibles cuenta con un total de 305 familias con huertas y para el 2024 entregaron aproximadamente 48.800 plántulas de hortalizas.
Colombia	**Salir de la generación con carbón**	Se planea invertir 65.000 millones de euros para acelerar el desarrollo de energías renovables mediante la instalación de 75 GW de capacidad renovable para alcanzar 120 GW durante 2021-2030.
Panamá	**Madre La Vieja**	Energías renovables 30,88 MW Entró en operación comercial en el 2024
Panamá	**Banco solar**	Energías renovables 30,01 MW Entró en operación comercial el 2024
Guatemala	**Plan estratégico ambiental–Central Hidroeléctrica Canadá–Municipio de Zunil**	Esta iniciativa público-privada se enfoca en la gestión, recuperación y reutilización de los residuos y desechos sólidos y líquidos que desembocan en el río Samalá, la construcción de un relleno sanitario y el impulso de la cobertura forestal de las áreas hídricas del municipio de Zunil. Se llevará a cabo por 10 años.
Guatemala	**Reforestaciones Cotzal-Quiché Planta Hidroeléctrica Palo Viejo**	El proyecto busca combatir el calentamiento global, retirando de la atmósfera dióxido de carbono para fijarlo en los árboles, mediante jornadas de reforestación en las tierras deterioradas para crear áreas verdes en San Juan Cotzal, actividad que contribuye a cuidar la cuenca hidrográfica.
Guatemala	**Reforestaciones plantas hidroeléctricas El Canadá y Montecristo**	Se busca recuperar la cobertura forestal del área de recarga hídrica municipal a través del establecimiento de plantaciones en áreas degradadas ya sea por acciones ambientales o por la acción del ser humano; mejorar las condiciones de las zonas de recarga hídrica de las microcuencas a través del establecimiento de plantas nativas de la zona, y disminuir el impacto sobre los recursos bosque debido a amenazas de tipo antropogénico a través del establecimiento de parcelas forestales con especies de usos múltiples, recuperando la foresta natural nativa de ese sector y contribuyendo al enriquecimiento del lote forestal nativo.
Guatemala	**Reforestaciones plantas hidroeléctricas Matanzas y San Isidro**	Se promovió una cultura forestal a través de actividades de sensibilización, producción de pilones forestales, talleres de buenas prácticas agrícolas y reforestación de 6 hectáreas. Estas gestiones permitieron conocer la importancia del uso adecuado de los bosques, apoyando con la conservación y recuperación del paisaje urbano y rural en alianzas con actores clave a nivel local. Además, se informó y sensibilizó a la sociedad civil, autoridades locales y población estudiantil sobre la importancia del respeto y uso responsable de los recursos naturales, especialmente los forestales.
Guatemala	**Centrales hidroeléctricas**	Concretamente en Guatemala se dispone de cinco centrales hidroeléctricas por un total de 164 MW de capacidad instalada, las cuales son El Canadá con 47,4 MW, Matanzas y San Isidro con 15,6 MW, Montecristo con 13,4 MW y Palo Viejo con 87,2 MW. La Compañía también tiene presencia con una comercializadora y una empresa transportista.

Enel *Grids*–Colombia

Proyecto	Descripción
Cundinamarca al 100%	El escenario para alcanzar la universalización del servicio de energía eléctrica en la zona de influencia de Enel Colombia sugiere la necesidad de localizar recursos por más de $124.000 millones en los próximos años y la incursión de la Compañía en el uso de nuevas tecnologías, alineada con las nuevas normativas del sector. En lo que respecta a la cantidad de Viviendas Sin Servicio energizadas en el año 2024, se logró la construcción de infraestructura que permitió la energización de 1.005 familias en diferentes municipios de Cundinamarca y Meta, beneficiando a 6.928 viviendas desde su inicio en 2016.
Comunidad energética Paratebueno	En diciembre de 2024 se inauguró la primera comunidad energética on grid de Cundinamarca, ubicada en la vereda Buenavista Alto Redondo, en Paratebueno, la cual representa un símbolo de transformación, sostenibilidad y desarrollo para 21 familias y una institución educativa de la zona. Es la primera comunidad energética alimentada por un sistema de generación centralizado que consta de 72 paneles solares que producen 75 kwh/día y que está conectada al Sistema Interconectado Nacional –SIN-. Esta iniciativa beneficia a cerca de 80 habitantes y les permitirá percibir un ahorro de hasta el 50% en los costos de su factura. Además, a través de formación técnica y acompañamiento continuo, los beneficiarios adquirirán las habilidades necesarias para gestionar de forma autónoma su propia solución energética.
Retiro o desinstalación de equipos en uso probablemente contaminados con Bifenilos Policlorados (PCB)	Se registró un avance del 83% en el proceso de identificación de PCB en equipos en uso, desuso y desecho. Se retiraron 57 equipos en servicio contaminados con PCB, los cuales fueron identificados en 2022 y 2023. Se retiraron por obsolescencia 2.393 transformadores y equipos con contenido de aceite con concentraciones superiores a 50 ppm de PCB. Se realizó la descontaminación de 27.348 toneladas de las carcasas generadas durante el año 2023 y 2024, a través de la técnica de ultrasonido y se descontaminó aceite por declorinación en 10.996 Toneladas. Gracias a esto, se lograron reducir los costos de eliminación de estos residuos hasta un 57% sobre el valor que hubiera implicado su tratamiento convencional (exportación) en el país.
Programa de gestión de reducción de pérdidas no técnicas	Durante el año 2024 Enel logró sostener las pérdidas de energía de su sistema de distribución a través de un plan de recuperación de energía, gracias a implementación de planes de focalización basados en aprovechamiento de infraestructura a partir de: 1. Uso de información de 13.358 equipos con telemedida instalados en clientes de grandes energías que permiten orientar inspecciones efectivas a partir de información de señales eléctricas, ángulos de fasores, alarmas de manipulación. 2. Uso de balances de baja tensión a partir de aprovechamiento de información de 16.223 macro-medidores que permitieron orientar barridos y focalizar pérdidas o subregistros de energías en clientes puntuales. 3. Operación concentrada en 52 circuitos con alta pérdida y agresividad.
Aseguramiento de la medida	En 2024 se instalaron 4.031 medidas técnicas y 2.342 equipos de verificación de consumos remotos (MOL) con conexión al centro de Telemedida y Monitoreo, así como repotenciación de 2.595 medidas técnicas que permitieron de acuerdo con las necesidades de cada caso en particular, un aporte en recuperación de 9,8 GWh de consumos no registrados (CNR) y 25 GWh de Follow Up (FU).
Transformación de residuos sólidos	Este proyecto tiene como objetivo aprovechar la mayor cantidad de residuos sólidos generados durante la fase de construcción de las subestaciones eléctricas, y transformarlos de la mano de las comunidades del área de influencia en elementos que puedan prestar un beneficio alargando su vida útil. Durante el año 2024 este proyecto se implementó en el área de influencia de la Subestación Eléctrica Tren de Occidente, durante la fase de construcción, logrando transformar y aprovechar más de 4 toneladas de residuos sólidos como: madera proveniente del embalaje de los equipos, chatarra, plástico, concreto, entre otros.
Modernización de iluminación en subestaciones	Se realizó el cambio de tecnología (tubos fluorescentes, sodio y bombillos) a iluminación LED en 4 subestaciones con el fin de lograr una correcta iluminación de acuerdo con los lúmenes necesarios de los espacios y un ahorro en consumo por cambio de tecnología.
Gestión de fugas de SF6	Se continuó con la identificación de equipos críticos de potencia, con el fin de programar acciones de mantenimiento o modernización de instalaciones, minimizando la cantidad de fugas presentadas. Igualmente, se adelantaron actividades de corrección de fugas haciendo uso de masillas epóxicas y cintas termoencongibles, con el fin de disminuir la cantidad de emisiones de SF6. Para el año 2024 se logró una disminución del 16 % de emisiones de CO_2 en comparación con las emisiones de 2023.

Proyecto	Descripción
Bosque Renace	En el año 2024, se surtió satisfactoriamente el proceso para obtener la categoría de Reserva Natural de la Sociedad Civil, que otorga Parques Naturales Nacionales –PNN- y que es una categoría de conservación del Sistema Nacional de Áreas Protegidas -SINAP-, para el sector privado. Se espera que en el 2025 se expida el acto administrativo.

Enel X–Colombia

Proyecto	Descripción
Movilidad eléctrica	Se realizaron ventas de 1.438 equipos de recarga para los segmentos B2B, B2B2C y B2C, y 371 instalaciones de cargadores en hogares y empresas a nivel nacional. Se suministraron 1,66 GWh de energía en las estaciones de recarga eléctrica propia y en las de La Rolita. Se hicieron instalaciones de recarga pública en el Centro Comercial Fontanar, la repotenciación de una estación en el Centro Comercial Unicentro, en asocio con importantes marcas como GM, BMW Autogermana, con el fin de aumentar los puntos de recarga en Bogotá. Se instalaron en total 6 puntos de recarga pública con La Rolita.
Factura virtual	Factura Virtual cerró el 2024 con 1.087.066 clientes registrados, un incremento del 17,3% respecto del cierre del 2023 (926.481) con 160.585 clientes nuevos, lo que representó que aproximadamente el 27,5% de la base total de clientes estén inscritos al servicio. Este crecimiento permitió que el 20,8% de las facturas emitidas en el año fueran enviadas únicamente por medio digital, evitando el uso de tintas y papel en 11,4 millones de facturas.
Modernización de alumbrado público– Bogotá y municipios	Dentro del proyecto de modernización de luminarias a tecnología LED del alumbrado público de la Alcaldía Mayor de Bogotá que viene ejecutando Enel desde hace varios años, en coordinación con la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP, a cierre de 2024 se contaba con 256.833 luminarias LED de un total de 362.783. Durante 2024 se continuó y finalizó la instalación de más de 8.500 luminarias en diferentes vías principales, secundarias, ciclorutas y parques de la ciudad de Bogotá. Por su parte, a nivel de Cundinamarca se logró la firma de otrosíes a los contratos con los Municipios de La Palma, Caparrapí, San Bernardo y Zipacón, lo cual viabilizó y permitió actualizar a tecnología CHM (Halogenuro metálico) más de 1.860 luminarias en estos cuatro municipios. Estos proyectos reflejan el compromiso de la Compañía por construir una relación duradera y sostenible con los municipios, para transformar positivamente la calidad de vida de sus habitantes y contribuir al desarrollo de las comunidades.
Cosenit	Se re aprobó el proyecto Cosenit para la construcción y puesta en marcha de 10 sistemas fotovoltaicos de autogeneración para 8 importantes empresas colombianas, con una potencia total de 31,7 MWp y con una producción de energía estimada en 40.658 MWh año, energía suficiente para abastecer a más de 33.000 mil hogares que consuman 100 kWh/mes. En 2024 entraron en operación las plantas fotovoltaicas Central Cervecera (3,5 MWp), Corona Sopó (6 MWp) y Postobón Bogotá (2 MWp).
Red de recarga pública en Bogotá	Gracias al acuerdo firmado para el desarrollo de la red de recarga pública en Bogotá, se implementaron en total seis nuevos puntos públicos de recarga vehicular en lugares estratégicos de la ciudad, con un total de 15 cargadores para satisfacer la creciente demanda de vehículos eléctricos.
Huertas comunitarias y jardines verticales	En 2024 se continuó con la conservación de los jardines verticales y las huertas comunitarias en la electroterminal El Prado ubicada en la localidad de Usme, donde se lograron entregar 4 cosechas con 1.400 unidades vegetales de tubérculos, verduras y aromáticas a 11 familias de la comunidad cercana al proyecto. Así mismo, mejoró la calidad del aire mediante la captura de 72 kg de CO_2 y la reducción del ruido ambiental, logrando sensibilizar a la comunidad en la realización de proyectos sostenibles.

Fundación Enel Colombia

Proyecto	Descripción
Sistemas de producción sostenible	Se materializó en las zonas de influencia de la Central El Guavio y contempla las siguientes iniciativas: composteras, biodigestores, cosechas de agua y huertas caseras.

Gobernanza

Este aparte incluye la forma en la que se ha establecido la gobernanza climática y el proceso de toma de decisiones en la Compañía, analizando sus actores y sus roles actuales. Se destaca el desarrollo del documento guía ABC del cambio climático. Igualmente se ha conformado un comité interno, con la participación de las diferentes áreas de la Compañía para facilitar el desarrollo de este plan. Finalmente, aborda el papel de las finanzas del clima en las actividades propias del negocio con relación al desarrollo bajo en carbono.

Adaptación

Busca la identificación de aquellas medidas orientadas a la adaptación de las actividades para prestar servicios de calidad, así como el análisis de la gestión del entorno y su biodiversidad.

A continuación, los proyectos identificados en el componente de adaptación:

Enel *Green Power*

País	Proyecto	Descripción
Colombia	**Plan de restauración ecológica de bosque seco tropical de la Central Hidroeléctrica El Quimbo**	Para la Central Hidroeléctrica El Quimbo, durante el año 2024 y en cumplimiento a diferentes obligaciones legales, se desarrollaron actividades de compensación forestal asociadas a siembra de árboles, mediante las cuales se establecieron aproximadamente 180.697 árboles distribuidos en 50 especies diferentes y pertenecientes al ecosistema del Bosque Seco Tropical (B-sT) en áreas ubicadas en los municipios de El Agrado, Gigante y Altamira.
Colombia	**Tecnología hidráulica El Quimbo**	Se mantiene permanentemente operativo el sistema de oxigenación en el agua de descarga, para garantizar las condiciones de oxígeno disuelto en aguas del río Magdalena, aguas abajo de la presa.
Colombia	**Tecnología térmica Termozipa**	Para el 2024 se ejecutó el mantenimiento preventivo de los precipitadores electrostáticos de las unidades 4 y 5 con el fin de mejorar la retención y eficiencia del sistema de captura de partículas; así mismo, se hizo mantenimiento a los sobrecalentadores de la unidad 2, con el fin de mejorar la generación de vapor.
Colombia	**Educación ambiental El Guavio**	Durante el 2024, el Programa de Educación Ambiental continuó con el desarrollo de los Ecoproyectos de huertas caseras con la participación de 46 familias de 21 veredas, de los municipios de Gachalá, Gama y Ubalá A y B. Se hizo acompañamiento y capacitación en adecuación del terreno, siembras, control biológico de plagas, elaboración de abono orgánico entre otros temas. De igual manera se apoyó con insumos (474 paquetes de semillas de hortalizas, y 25 de plantas de aromáticas como hierbabuena, ruda, anís, acetaminofén, limonaria y albahaca y otros como cal dolomita, malla plástica, plástico negro, polisombra). En el 2024 hubo participación en un mercado campesino con las comunidades del municipio de Gama.
Panamá	**Vivarium Lab**	Cada año se realiza la siembra de árboles frutales y maderables nativos, guayacán, roble, guaba cansa boca, guaba machete, entre otros, con el objetivo de contribuir a la reducción del cambio climático. Este año se plantaron un promedio de 3.000 árboles en David, Caldera, Coclé y Bocas del Toro con la Red Nacional de Viveristas.
Guatemala	**Central Hidroeléctrica El Canadá–Eco remanufactura**	El proyecto ayuda la operación de la planta, que genera hidroenergía con agua proveniente del segundo río más contaminado del país. Se retira el material plástico del agua para ser turbinada. En el centro de acopio se clasifica para la elaboración de placas plásticas. Estas placas plásticas se utilizan, en conjunto con 1) los gobiernos escolares de la zona de influencia de esta planta, y 2) el Programa de Voluntariado de Enel en el mantenimiento de pupitres y contenedores para la clasificación de basura.
Guatemala	**Central Hidroeléctrica Matanzas–Vivero forestal frutal San Jerónimo**	En el Proyecto Agroforestal Integral, en alianza con Ministerio de Agricultura Ganadería y Alimentación (MAGA), este año se lograron producir más de 150.000 pilones de hortalizas para beneficiar a más de 1.000 familias, a través de su seguridad alimentaria y nutricional; también se produjeron más de 5.000 plantas de especies forestales, las cuales se utilizaron para la recuperación de areas de recarga hídrica y áreas degradas, por medio de las diferentes jornadas de reforestación que se llevaron a cabo de manera interinstitucional. También se logró la producción de abono orgánico (Green Manure) en el sector 3 del aliado AURSA (Asociación de Usuarios del Río Salamá), en la cual se produjeron más de 35 quintales (16 Kg) de abono orgánico lombricomposta y 800 litros de lixiviado.
Costa Rica	**Campaña anual de reforestación**	Cada año se realiza una campaña de reforestación con la participación de voluntarios internos y externos. En 2024 se plantaron cerca de 400 árboles de especies autóctonas de la zona.

País	Proyecto	Descripción
Costa Rica	**Water ABC**	Se mantiene la implementación del proyecto que permite monitorear el cumplimiento del caudal ecológico de las plantas de generación, según requerimientos de la concesión de agua para generación.
Costa Rica	**Extracción de desechos del río para disposición responsable**	Se realizó una jornada de extracción de desechos, principalmente plásticos, aguas abajo de la presa de la Central Hidroeléctrica Chucás. En conjunto con un grupo de voluntarios tanto internos como externos, se lograron extraer desechos que fueron dispuestos de manera responsable, evitando su llegada a las costas.

Enel *Grids*–Colombia

Proyecto	Descripción
Instalación de transformadores con aceite vegetal	Se continuó con la adquisición e instalación de transformadores que hacen uso de aceite vegetal como medio aislante que permite ofrecer un suministro de energía confiable, reduciendo con ello el riesgo de contaminación de matrices ambientales por posibles derrames. En 2024 se realizó la adquisición e instalación de un transformador de potencia en la Subestación Victoria, con el cual se logra una reducción en las emisiones de CO_2 durante el ciclo de vida del equipo, así como reducción en la generación de residuos peligrosos al final de su vida útil.
Macro medición en BT – dinamo	Con el fin de expandir la infraestructura en baja tensión y poder controlar las pérdidas en clientes en zonas de alto potencial de pérdida no técnica, en el año 2024 se realizó la instalación de 2.543 macro-medidores para medir las pérdidas y focalizar las inspecciones.
Medidores avanzados	Para el cierre de 2024, 77.253 clientes contaron con la infraestructura de medición avanzada, de los cuales 74.788 estaban aptos para tele gestionar y cumpliendo las características técnicas establecidas en la Resolución del Ministerio de Minas y Energía 40072 del 2018. Adicionalmente, la Compañía ha venido implementado AMI como esquema de medición de balance, aprovechando las ventajas de esta tecnología en procesos de operación y mantenimiento de la red; para el cierre de 2024 ya sumaba 7.134 medidores de balance. En promedio, 76.000 usuarios con AMI se beneficiaron con la lectura mensual remota y, durante el año, se ejecutaron 32.262 reconexiones en línea.
Conexión de proyectos para generación de energía renovable no convencional -FNCER-	Enel Colombia alcanzó un hito histórico al superar los 1.000 clientes de autogeneración, con 376 en Bogotá y 657 en Cundinamarca, consolidándose como líder en el impulso de soluciones sostenibles que promueven el uso de energías renovables. Desde 2018, los 1.033 clientes de autogeneración de Enel Colombia han contribuido a evitar la emisión de 1.429 toneladas de CO_2, equivalente a retirar más de 300 vehículos de circulación durante un año.

Contexto regulatorio

Colombia

- **Ley de transición energética**

  En 2021 se sancionó la Ley 2099 de 2021 sobre transición energética, por medio de la cual se dictan disposiciones para la transición energética, la dinamización del mercado energético, la reactivación económica del país y se dictan otras disposiciones. Esta normatividad tiene por objetivo promover el desarrollo y la utilización de las fuentes no convencionales de energía, los sistemas de almacenamiento de tales fuentes y el uso eficiente de la energía, principalmente aquellas de carácter renovable.

- **Ley 2169 de 2021**

  Por medio de la cual se impulsa el desarrollo bajo en carbono del país mediante el establecimiento de metas y medidas mínimas en materia de carbono neutralidad y resiliencia climática y se dictan otras disposiciones.

- **Decreto 895 de 2022**

  Por medio del cual el Gobierno Nacional reglamenta los beneficios tributarios para los proyectos de hidrógeno verde y azul.

- **Decreto 1537 de 2022**

  Por el cual se adiciona y se modifica el Decreto 1073 de 2015 y se reglamenta el parágrafo segundo del artículo 17 de la Ley 56 de 1981, así como el artículo 30 de la Ley 2169. Se da declaratoria de utilidad pública e interés social de los proyectos de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, así como proyectos y/o ejecución de obras para la producción y almacenamiento de hidrógeno verde.

- **Resolución No. 40284 de 2022**

  Por medio de la cual el Ministerio de Minas y Energía define el proceso competitivo para el otorgamiento del Permiso de Ocupación Temporal sobre áreas marítimas, con destino al desarrollo de proyectos de generación de energía eólica costa afuera, se convoca la primera ronda y se dictan otras disposiciones.

- **Resolución 0339 de 2022**

  La Unidad de Planeación Minero-Energética – UPME- ha identificado la necesidad de adoptar el enfoque territorial en la actividad de planeación minero-energética, por lo cual desarrolló una metodología general aplicable a los planes formulados para incorporar en ellos el enfoque territorial, entendido como un análisis sistemático de las particularidades de los territorios y de las implicaciones sobre éstos de las decisiones y orientaciones sectoriales resultantes del ejercicio de planeación de la UPME.

- **Resolución 0552 de 2022**

  Por el cual se implementa la operación de la Comisión de Estudio para la Promoción y Desarrollo de los Mercados de Carbono en Colombia, con el fin de impulsar el desarrollo de estos mercados como nuevo sector económico y una herramienta efectiva para la reducción de emisiones de Gases Efecto Invernadero.

- **Resolución 0849 de 2022**

  El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible establece la Guía para la formulación e implementación de los Planes Integrales de Gestión del Cambio Climático Territoriales – PIGCCT-, brindando directrices y lineamientos que permitan formular, implementar, revisar y ajustar sus respectivos PIGCCT.

- **Resolución 0142 de 2022**

  Por la cual se conforman los grupos internos de trabajo de la Dirección de Cambio Climático y Gestión del Riesgo, del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se asignan sus funciones y dictan otras disposiciones.

- **Decreto 1476 de 2022**

  Por el cual se reglamentan los artículos 21 y 23 de la Ley 2099 de 2021 y se adiciona el Titulo VII a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1073 de 2015, con el fin de adoptar disposiciones dirigidas a promover la innovación, investigación, producción, almacenamiento, distribución y uso del hidrógeno destinado a la prestación del servicio público de energía eléctrica, almacenamiento de energía, y descarbonización de sectores como transporte, industria e hidrocarburos.

- **Resolución 418 de 2024**

  El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible reglamenta parcialmente el artículo 175 de la Ley 1753 de 2015 modificado por el artículo 230 de la Ley 2294 de 2023, en relación con la definición de la administración del Registro Nacional de Reducción de las Emisiones y Remociones de Gases de Efecto Invernadero y se dictan otras disposiciones.

Guatemala

- **Acuerdo Gubernativo 329 de 2009**

  Se acuerda aprobar la Política Nacional de Cambio Climático, formulada por el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, la cual se aplicará en todo el territorio nacional.

- **Plan Nacional de Energía 2017-2032**

  El objetivo principal del plan es apoyar los esfuerzos de país para la reducción de emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) promoviendo el uso de tecnologías para la eficiencia y el ahorro energético, así como priorizando el uso de fuentes de energía renovable de manera sostenible para diversificar la matriz de generación de energía eléctrica.

- **Decreto No. 7-2013**

  Ley marco para regular la reducción de la vulnerabilidad, la adaptación obligatoria ante los efectos del cambio climático y la mitigación de GEI.

- **Decreto No. 52-2003**

  Ley de Incentivos para el Desarrollo de Proyectos de Energía Renovable.

- **Acuerdo Gubernativo No. 211-2005**

  Reglamento de la Ley de Incentivos para el Desarrollo de Proyectos de Energía Renovable.

- **Acuerdo Ministerial No. 284 de 2020**

  Reglamento de registro de proyectos de remoción o reducción de emisiones de GEI.

Costa Rica

- **Decreto Ejecutivo No. 41091 de 2018**

  Política Nacional de Adaptación al Cambio Climático 2018-2030.

- **Decreto Ejecutivo No. 43491 de 2022**

  Oficialización y declaratoria de interés público del Plan de Acción 2022-2026 de la Política Nacional de Adaptación al Cambio Climático 2018-2030.

- **Decreto Ejecutivo No. 42884 del 2021**

  Crea el programa país para el liderazgo climático de la dirección de cambio climático.

- **Plan Nacional de descarbonización 2018-2050 Decreto Ejecutivo 43366 del 2021**

  Oficialización de la Política para el aprovechamiento de los recursos excedentes en el Sistema Eléctrico Nacional para el desarrollo de una economía de hidrógeno verde.

- **Decreto Ejecutivo No. 39099 del 2015**

  Oficialización de formatos, lineamientos y requerimientos para presentación de gestiones dentro del mercado doméstico de carbono y su acceso digital.

- **Decreto Ejecutivo No. 37926 del 2013**

  Reglamento de regulación y operación del mercado doméstico de carbono.

Panamá

- **Decreto Ejecutivo No. 35 de 2007**

  Aprobación de la Política Nacional de Cambio Climático (PNCC).

- **Decreto Ejecutivo No. 34 de 2019**

  Define la Estrategia Nacional de Cambio Climático 2050.

- **Resolución DM-0138-2022**

  Adopta el Manual de Procedimientos del Sistema Sostenible de Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero (SSINGEI), para la elaboración y actualización de los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero (INGEI).

- **Ley 45 del 4 de agosto de 2004**

  Establece un régimen de inventivos para el fomento del sistema de generación hidroeléctrica y otras fuentes nuevas, renovables y limpias.

- **Ley 37 de 2103**

  Establece el régimen de incentivos para el fomento de la construcción, operación y mantenimiento de centrales y/o instalaciones solares.

- **Ley 37 de 10 de junio de 2003**

  Establece incentivos fiscales para las centrales y/o instalaciones solares.

- **Decreto Ejecutivo No. 142 de 2021**

  Mandata el establecimiento progresivo y gradual el Mercado Nacional de Carbono de Panamá (MNCP).

- **Decreto Ejecutivo No. 100 de 2020**

  Reglamenta el Capítulo II del Título V del Texto Único de la Ley 41 de 1 de julio de 1998, General de Ambiente de la República de Panamá, sobre la Mitigación del Cambio Climático Global, crea el Programa Nacional Reduce Tu Huella para la gestión y monitoreo del desarrollo económico y social bajo en carbono en la República de Panamá y dicta otras disposiciones.

- **Resolución de Gabinete No. 93 de 2020**

  Aprueba los lineamientos estratégicos de la Agenda de Transición Energética.

- **Decreto Ejecutivo No. 3 de 2023**

  Expide la Política Nacional de Cambio Climático 2050

- **Decreto Ejecutivo No. 135 de 2024**

  Reglamenta el Capítulo I del Título V del Texto Único de la Ley N° 41 de 1° de julio de 1998, sobre la Adaptación al Cambio Climático Global, y dicta otras disposiciones.

Electrificación limpia

Generación de energía

Enel basa su visión en la producción de energía para impulsar el progreso con energía sostenible desde perspectivas ambientales, sociales y económicas. De esta forma, la Compañía se enfoca en optimizar sus procesos y adoptar las prácticas más eficaces, convirtiéndose en un referente regional en la generación de energía a partir de fuentes en su mayoría renovables. Durante el año 2024 se logró garantizar la disponibilidad de las plantas generadoras al atender los requerimientos del Sistema Interconectado Nacional, asegurando de este modo la operación confiable de los activos y siendo un actor esencial en la transición energética del país. En Colombia, la Compañía cuenta con 12 centrales de generación hidráulica, 1 térmica y 4 parques solares, ubicadas en los departamentos de Cundinamarca, Huila, Cesar, Magdalena y Atlántico.

En Centroamérica cuenta con 9 centrales de generación hidráulica y 11 parques solares, en los países de Panamá, Guatemala y Costa Rica.

Capacidad instalada

GRI EU1, EU10

Colombia

En Colombia la Compañía cerró su último año con capacidad instalada neta de 4.011 MW, desglosada como se presenta a continuación:

Centrales térmicas

- **6%** de la capacidad instalada
- **226 MW** planta de carbón

Parque solar

- **17%** de la capacidad instalada
- 4 Parques Solares con **688 MWac**

Centrales hidroeléctricas

- **77%** de la capacidad instalada
- **12** centrales de generación
- **3.097 MW**

Proyectos en construcción

- **2** parques solares **629 MWdc**

Con estos resultados Enel se posicionó en Colombia como la empresa con mayor capacidad solar instalada en el país.

Centroamérica

Por su parte, en Centroamérica la Compañía cerró el 2024 con una capacidad instalada neta de 705 MW.

Parques solares

- **23%** de la capacidad instalada
- **162 MW**
- **11** parques solares en Panamá

Centrales hidroeléctricas

- **77%** de la capacidad instalada
- **543 MW**
- **9** centrales en Panamá, Guatemala y Costa Rica

Energía generada

GRI EU2, EU30

Colombia

A continuación se presentan los principales indicadores del año 2024, cuando la generación neta de energía de Enel en Colombia registró un total de 14.030 GWh, experimentando una disminución del 12% en comparación con el año 2023. Esta disminución se debió principalmente a la baja hidrología experimentada durante el año, lo cual significó una reducción en la generación hidráulica que se compensó parcialmente con el aumento en la producción de fuentes térmicas y solares. Se destaca el notable aumento en la generación proveniente de las centrales solares, que con el ingreso en operación comercial de parques como Guayepo I & II, La Loma y Fundación aportaron al sistema más de 1TWh de energía.

Enel se posicionó como el segundo generador en Colombia, con el **17**% de la energía generada total.

La energía se obtiene por medio del uso de fuentes hídricas, solares y por la combustión de recursos fósiles como el carbón. En el último año, la energía generada por fuentes hidráulicas fue de 11.941 GWh de la generación total, 962 GWh de fuentes térmicas y 1.127 GWh desde las plantas solares.

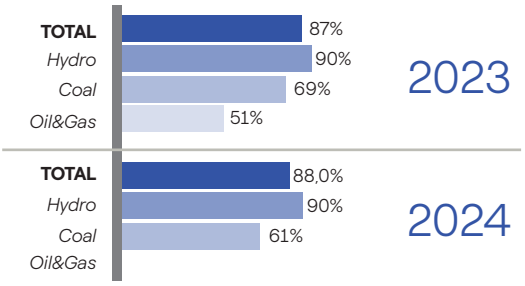
Total de energía generada:
14.030 GWh

Hidráulica	Carbón	Solar
11.941 GWh	**962 GWh**	**1.127 GWh**

La disponibilidad del parque generador de Enel en Colombia en el 2024 fue del 88%, aumentando ligeramente con respecto al 2023, teniendo en cuenta el ingreso del parque solar. En este año se destacan las actividades de mantenimiento llevadas a cabo en las centrales hidráulicas del Río Bogotá y el proyecto de automatización y telecontrol en las centrales El Guavio, Betania y El Quimbo, que continúa en ejecución; estas actividades tienen el propósito de asegurar la confiabilidad del parque generador en años futuros. Asimismo, en la central Termozipa se resaltan las intervenciones realizadas en las unidades 2 y 5 que buscan mejorar la disponibilidad con el fin de garantizar los requerimientos del operador de red, jugando un papel fundamental en la estabilidad operativa de la zona oriental de la sabana de Bogotá.

En la siguiente gráfica se presenta el detalle de la disponibilidad por tecnología:

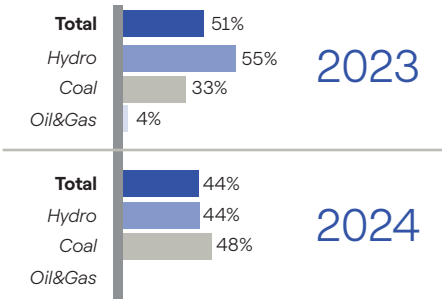
Disponibilidad por tecnología (2023-2024)



En total se registraron 185.853 horas de servicio de las unidades de generación durante el 2024, comparado con el año 2023 fueron 2.911 horas menos, siendo consecuentes con la menor generación por la baja hidrología y compensadas con la mayor generación en los parques solares y la central Termozipa.

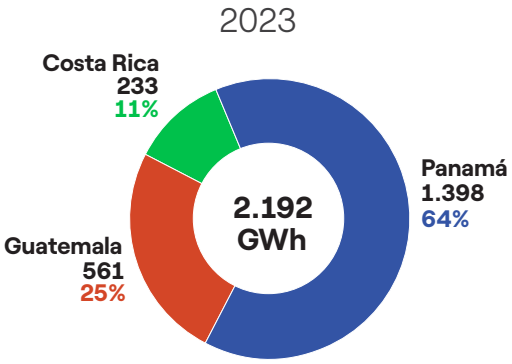
El factor de utilización finalizó en 44% comparado con el 51% del 2023 cumpliendo con las exigencias del Sistema Interconectado Nacional. En la siguiente gráfica se presenta el detalle por tecnología de esta variable, donde se evidencia menos utilización en las centrales hidráulicas por menor hidrología, complementada con un mayor uso de las centrales térmicas.

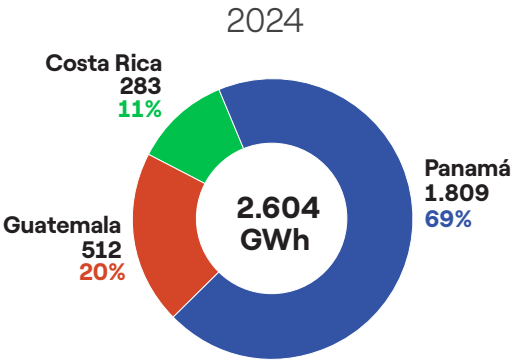
Factor de utilización por tecnología (2023-2024)



Centroamérica

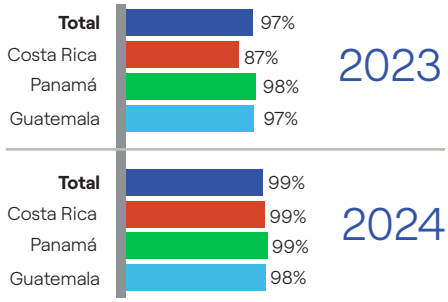
La generación de energía neta de las centrales en Centroamérica alcanzó 2.604 GWh en 2024; de los cuales, corresponden a Panamá 1.809 GWh, 1.594 GWh para la tecnología hidráulica y 215 GWh en la tecnología solar. Desde las centrales hidroeléctricas de Guatemala y Costa Rica se aportaron 512 GWh y 283 GWh respectivamente. Estos valores comparados con el 2023 presentan un aumento significativo por la alta hidrología experimentada en el año principalmente en Panamá y Costa Rica.





La energía equivalente disponible para el parque generador de Centroamérica en el 2024 fue del 99%, lo cual representa un muy alto desempeño, minimizando las pérdidas de energía en las centrales, como se muestra en la siguiente gráfica con el detalle por tecnología:

EAF total (%)



Confiabilidad del sistema

TECNOLOGÍA HIDRÁULICA

En 2024, las unidades de negocio de las centrales de generación hidráulica de Enel en Colombia, Panamá, Guatemala y Costa Rica llevaron a cabo un esfuerzo conjunto para optimizar sus operaciones, garantizar el suministro energético y fortalecer la sostenibilidad. A través de la implementación de proyectos estratégicos y la modernización de infraestructuras, se priorizó la confiabilidad y la eficiencia operativa en cada una de las centrales. Además, se adoptaron herramientas tecnológicas avanzadas y se implementaron medidas para garantizar la seguridad laboral y el cumplimiento de los estándares ambientales. Esta gestión integral permitió asegurar el suministro de energía, responder a desafíos operativos y reforzar el compromiso con el desarrollo sostenible.

Central Hidroeléctrica El Guavio

En 2024, El Guavio enfrentó importantes desafíos que requirieron un esfuerzo coordinado de todas las áreas para garantizar el suministro, la confiabilidad y la disponibilidad de energía para el país. Durante este año, se logró aportar 4,7 TWh, representando aproximadamente el 6% de la demanda energética nacional, y se gestionó eficientemente el recurso hídrico frente al fenómeno de El Niño, maximizando su aprovechamiento en temporadas secas y evitando vertimientos en épocas de mayor afluencia.

Se realizaron inversiones clave en modernización de equipos, incluyendo telecontrol, tableros de control y recuperación de rodetes Pelton, así como en la recuperación del estator de la unidad 1. Además, se ejecutaron 253 días de mantenimiento, con 99.230 horas-hombre y 9 intervenciones mayores sin accidentes graves o fatales. Paralelamente, se adelantaron acciones relativas a proyectos estratégicos, como el realce de la bocatoma y el repowering de turbinas, para prolongar la vida útil de la central. Estos logros reflejan el compromiso con la estabilidad energética y la sostenibilidad a largo plazo.

Centrales Río Magdalena

En 2024, desde las Centrales de Betania y El Quimbo se logró aportar 3,2 TWh, representando aproximadamente el 4% de la demanda energética nacional. Se implementaron acciones clave para mejorar su operación y sostenibilidad. En Betania, se avanzó en la automatización y telecontrol de unidades y servicios auxiliares comunes, así como en la modernización del grupo electrógeno de la casa de máquinas, aumentando la confiabilidad del Black Start de la central. Además, se digitalizó información de Operación y Mantenimiento (O&M) con herramientas como Power BI y PI Vision, y se instaló infraestructura para una red inalámbrica.

En El Quimbo, se completó la automatización y telecontrol de servicios auxiliares críticos, se continuó con el desarrollo del proyecto de una planta de oxigenación y se recuperó la elegibilidad de las unidades para el AGC. En temas ambientales, se cerraron 162 obligaciones definidas en el plan de manejo ambiental y la licencia otorgada por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales –ANLA-, logrando un cierre acumulado del 62% (2.299 de 3.727 obligaciones). Estas iniciativas refuerzan la sostenibilidad y la confiabilidad operativa de ambas centrales.

Centrales Río Bogotá

En 2024, la unidad de negocio de Centrales Río Bogotá aportó 4,1 TWh al sistema eléctrico nacional, representando el 5% de la demanda energética del país, gracias a la competencia técnica, el compromiso y la disciplina de su equipo. Se gestionaron proyectos de modernización e intervenciones para maximizar la disponibilidad, destacándose la rehabilitación de los devanados estatóricos de las unidades 1 y 5 en la Central Darío Valencia Samper, el inicio de la modernización de la subestación 230kV en Paraíso, la rehabilitación del recubrimiento de la tubería de conducción de Colegio II, el desarrollo de un sistema de alertas tempranas para manejo de olores en Paraíso, y la adquisición de dos transformadores de potencia para Guaca y Paraíso.

Se implementó un plan de contingencia efectivo para garantizar la operación y la confiabilidad de las unidades, para afrontar los bloqueos que afectaron la circulación en las vías de acceso, asegurando recursos esenciales y manteniendo la continuidad operativa. Además, se alcanzó un desempeño destacado en seguridad laboral, con más de 170.000 horas-hombre trabajadas sin accidentes graves o fatales.

Centrales en Panamá

En 2024, un año hidrológico favorable permitió que la Central Hidroeléctrica de Panamá generara aproximadamente 1,6 TWh, superando en un 12% las expectativas presupuestadas. Este logro fue posible gracias al cumplimiento riguroso de las actividades de mantenimiento y operación, minimizando indisponibilidades, y a la coordinación entre el equipo de Operaciones y el Centro Nacional de Despacho -CND-, lo que evitó vertimientos. Se destacan algunas actividades claves como mejoras en el estribo izquierdo de la presa, inspección de túneles con tecnología robótica, modernización del sistema SCADA, equipos de la subestación 230kV y sensores de vibración de las unidades 1 y 2. También se modernizó el puente grúa de la casa de máquinas y se mantuvieron los transformadores principales de las unidades 1 y 3. Estas acciones garantizaron la disponibilidad de la central, asegurando su sostenibilidad operativa y consolidándola como un orgullo nacional y del Grupo Enel.

Centrales en Guatemala

En 2024, para Guatemala el año hidrológico presentó menores afluencias donde, por la baja hidrología, la generación fue de 0,5 TWh, por debajo de las expectativas presupuestadas en un 12%. Se realizaron importantes inversiones y mejoras en las plantas Palo Viejo, El Canadá, Montecristo y Matanzas para garantizar la confiabilidad, eficiencia y sostenibilidad de sus operaciones. En Palo Viejo, se reemplazó el rodete de la unidad 1 tras detectar fisuras, se actualizaron sistemas de monitoreo de vibraciones y de regulación de velocidad y voltaje, y se realizaron trabajos en infraestructura para prevenir inundaciones y gestionar emergencias.

En El Canadá se realizó el retiro de sedimento del embalse, se modernizaron sistemas de monitoreo y protección, y se reemplazó el generador de emergencia. En Montecristo, se implementó un sistema avanzado de monitoreo de vibraciones. Finalmente, en Matanzas, se reemplazó el regulador de tensión y velocidad con tecnología de punta. Adicionalmente, se instalaron paneles solares en Palo Viejo como parte de los proyectos de hibridación, reforzando el compromiso con la sostenibilidad.

Centrales en Costa Rica

El año 2024 las centrales de Costa Rica alcanzaron una producción de 0,3 TWh, un 25% mayor al presupuesto, por mayor disponibilidad del recurso hídrico y una estrategia de compromiso de energía en firme, tomando en cuenta las necesidades del país, la estadística de datos y los compromisos contractuales. Así mismo, se logró recuperar 1,23 millones m^3 de volumen útil del embalse de Chucas en las maniobras de descarga de fondo realizadas en noviembre 2024, permitiendo garantizar el cumplimiento de los bloques de energía en época de verano 2025.

Todo lo anterior se complementa con los proyectos transversales de Colombia y Centroamérica, como el estudio de la integridad en los sistemas de conducción de agua, mejoras en los rodetes de las plantas Don Pedro y Río Volcán, actualización de sistema SCADA, incorporación de gobernadores y AVR según los nuevos requerimientos contractuales.

TECNOLOGÍA TÉRMICA

En el 2024, la Central Térmica Termozipa presentó una alta generación, con una producción cercana a 1TWh, superando en un 129% el presupuesto estimado, destacándose también que esta es la cuarta mayor generación en los 60 años de operación comercial que tiene la central.

Central Termozipa

Se ejecutó el mantenimiento programado de la unidad 5, durante esta intervención se realizó el mantenimiento mayor del precipitador electrostático de la caldera, cambiando los elementos de los módulos 1 y 2, con lo que se recuperó la confiabilidad y disponibilidad de este equipo crítico; adicionalmente, se mejoró el rendimiento medioambiental de la central.

En la unidad 2 se realizaron importantes actividades de mantenimiento siendo los trabajos principales: el cambio de los sobre calentadores primarios y secundario en la caldera, así como el cambio de los calentadores de alta presión. Con estos trabajos la unidad recuperó su capacidad efectiva neta.

Para garantizar la disponibilidad y confiabilidad de las unidades 3 y 4, se adelantaron los mantenimientos programados con un enfoque especial en los equipos críticos como son: caldera, precipitador, turbina y condensador, pero adicionalmente realizando el plan de mantenimiento preventivo en los demás equipos. Otro punto para destacar fue que la unidad 2 cumplió el 10 de diciembre 60 años de operación comercial en el Sistema Interconectado Nacional (SIN).

TECNOLOGÍA SOLAR

La transición energética avanza mediante las fuentes renovables no convencionales, destacándose en 2024 el enfoque de la tecnología solar en consolidar la confiabilidad de los parques solares en Colombia y Panamá. Este esfuerzo estuvo respaldado por acciones como la gestión de componentes críticos, el manejo eficiente de stock de repuestos y la implementación de contratos de operación y mantenimiento, asegurando la estabilidad y continuidad de las plantas.

Se promovieron sinergias con los equipos de proyectos en construcción, integrando lecciones aprendidas y oportunidades de mejora para garantizar una puesta en operación efectiva. La estructura organizacional solar en la región permitió consolidar tanto la operación de los proyectos actuales como la recepción de nuevos durante 2024, alcanzando así el desempeño esperado en términos de producción y excelencia operacional en las plantas de la región.

Parque Solares en Colombia

Con el inicio de la operación comercial de las cuatro plantas en el 2024 (El Paso, La Loma, Fundación y Guayepo I & II) se estabiliza el proceso operación y mantenimiento, lo que representa gestión sobre una potencia instalada de 882 MWdc. Se consigue la integración de las herramientas data driven, en todas las plantas mejorando el seguimiento y reducción de pérdidas.

Se realizaron intervenciones en equipos inversores que permitieron mejorar el rendimiento de los parques e incrementar su confiabilidad, respaldado en la experiencia en plantas de otros países. Lo anterior permitió la generación de empleos a nivel local y el desarrollo de la industria solar en el país.

Parques solares en Panamá

Se realizaron ajustes y sincronizaciones a los inversores, por ser este sistema el de mayor relevancia. Como parte de la estrategia de mantenimiento se adelantó el scouting de proveedores para componentes como los IGBT´s (Insulated Gate Bipolar Transistor) que son componentes críticos en la operación, logrando tener mejores tiempos de respuesta e incrementando la disponibilidad. Con el inicio de la operación comercial de las cuatro plantas en el 2024 (Esperanza, Jagüito, Madre Vieja y Baco) se estabilizó el proceso operación y mantenimiento, lo que representa gestión sobre una potencia instalada de 100 MWDC.

La cadena de valor se consolida por medio de los equipos de trabajo complementarios que consolidan las acciones de supervisión, logística y optimización, los cuales desarrollan iniciativas de sostenibilidad e innovación de manera articulada dentro del perímetro de los parques industriales de generación y su zona de influencia.

Eficiencia de plantas térmicas

GRI EU11

Por requerimiento del Sistema Interconectado Nacional y por pruebas en las unidades de generación, la Central Termozipa estuvo en servicio 23.654 horas, con una eficiencia media de 25,8% en 2024.

Planta	Fuente de energía	2023	2024
Central Termozipa	Carbón	25,7%	25,8%

Sostenibilidad, operación y mantenimiento de las plantas

Impulsados por el liderazgo de Enel Colombia y por su decidido compromiso público con la agenda global de desarrollo sostenible plasmada en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se entiende la sostenibilidad como una oportunidad para desarrollar un modelo de negocio sostenible generando valor en el largo plazo. Gracias a la alineación sustancial entre las prioridades y necesidades de los grupos de interés y las prioridades en la estrategia de la Compañía, se han materializado los programas de Economía Circular y Plantas Sustentables.

En el marco de fomento a la innovación permanente, se siguió impulsando la aplicación de nuevas tecnológicas al negocio; por medio del despliegue de programas de innovación, robotización, digitalización y fortalecimiento de plataformas de gestión de datos, se garantiza la seguridad y eficiencia en los procesos, predicción de fallas y la operación optima de las plantas en las diferentes tecnologías compartiendo la experiencia y lecciones aprendidas.

Buscando la estandarización de procesos para la operación y el mantenimiento, el aseguramiento de la confiabilidad y mejora en las centrales de generación, la implementación de prácticas de sostenibilidad y el fortalecimiento de la innovación en los procesos internos de la generación de energía, se han desarrollado las siguientes iniciativas:

- Se desarrolló el programa "Planta Sostenible" que promueve la mejora continua en las centrales, logrando durante 2024 implementar 252 iniciativas entre todas las centrales de Colombia y Centroamérica, que permitieron hacer un uso racional de recursos como agua e insumos, desarrollar y colocar en operación 54 iniciativas de economía circular y una serie de proyectos de valor compartido en las comunidades de la zona de influencia.
- Hubo promoción y participación en el programa de robotización de Enel, RoBoost, el cual busca a través del uso de robots mejorar la eficiencia de las actividades de operación y mantenimiento. Este año se lograron ejecutar 176 actividades con el uso de drones y smartglasses, como lo son inspecciones remotas, visitas virtuales entre otras en todas las tecnologías hidráulica, térmica y solar.
- Durante la edición 2024 del programa PowerG, enfocado en reconocer ideas innovadoras y buenas prácticas, se registraron 339 iniciativas, de las cuales 218 son propuestas ahora integradas en el banco de ideas del programa ¡Innovación al 100! Este año, se implementaron con éxito 80 proyectos de innovación en las sedes de Colombia y Centroamérica.
- La Compañía fue finalista en los Premios AMBAR organizados por la Asociación Colombiana de Distribuidores de Energía Eléctrica, mostrando desde las áreas de generación un proyecto innovador que busca mejorar las condiciones ambientales del área de operación de la Central Paraíso y garantizar la seguridad energética mediante mitigación de H_2S en la Cadena Hidroeléctrica PAGUA.
- Como parte de las sinergias con Centroamérica, el Centro de Control de Generación en Colombia inició con el reporte diario del estado de inversores y el pronóstico de radiación de las plantas solares de Panamá al Centro Nacional de Despacho de este país.

- Se gestionó y finalizó de manera exitosa la atención de la auditoría de la ENFICC gestionada por XM sobre los proyectos El Paso y Fundación, declarados en operación comercial en el primer semestre de 2024, dando cumplimiento a la resolución CREG 101 024 de 2022.
- Se llevó a cabo la recertificación de bonos de carbono sobre algunas de las centrales de generación hidráulica y solar que contribuyen en la disminución de emisiones de Gases Efecto Invernadero, logrando certificar la reducción de aproximadamente 1,1 millones de toneladas de CO_2.

El éxito en los resultados se logra por medio del acompañamiento y atención de las personas, el medio ambiente y respetando el entorno y la normatividad, siempre con un enfoque de mejora continua. A continuación se detalla la gestión adelantada en salud ocupacional, seguridad industrial, gestión medio ambiental y aseguramiento de la calidad.

Distribución de energía

Enel Colombia continuó con sus intervenciones a nivel de infraestructura eléctrica para responder al aumento de la demanda y asegurar la cobertura del servicio, bajo criterios de calidad, confiabilidad y seguridad.

Con el fin de articular este objetivo con las estrategias del departamento de Cundinamarca en Colombia, se desarrollaron diferentes iniciativas de distribución de energía eléctrica, que impulsan la productividad y competitividad en esta área de influencia.

Infraestructura disponible para la distribución de energía

Líneas de transmisión

1.353 km
de líneas

Líneas de media tensión (MT) y baja tensión (BT)

31.596 km
de MT

44.466 km
de BT

Subestaciones

70
subestaciones de potencia

120
subestaciones MT/BT

Transformadores

447
en subestaciones

91.336
en centros de distribución

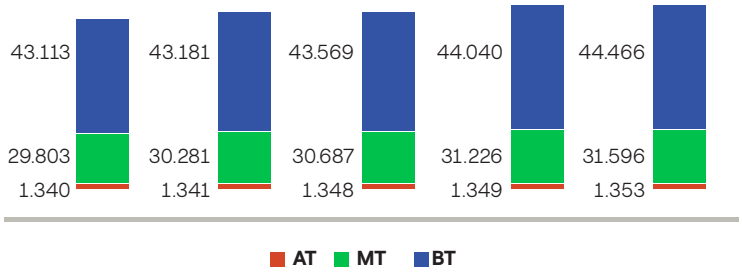
Redes de distribución de energía

GRI EU4, IF EU OOO.C, IF EU OOO.D, IF EU OOO.E

En 2024 Enel Colombia continuó con la normalización, repotenciación, reposición y expansión de las redes aéreas y subterráneas de media y baja tensión, lo cual redujo significativamente las fallas e impactó positivamente las condiciones de calidad del servicio.

Longitud de redes de distribución BT y MT y líneas de transmisión AT (km)

Distribución de longitud de redes de distribución BT y MT y líneas de transmisión AT (km)



Demanda de energía

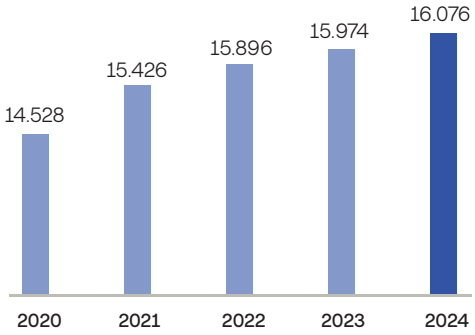
La demanda de energía gestionada por Enel Colombia, en su rol de operador de red, se distribuye en tres componentes principales:

- Energía suministrada a los clientes de Enel Colombia en calidad de comercializador
- Energía distribuida a los clientes de otros comercializadores
- Pérdidas de energía del sistema, que incluyen tanto pérdidas técnicas como no técnicas

El valor de cierre 2024 de la demanda de energía como operador de red fue de 16.076 GWh, el cual tuvo un crecimiento de 102 GWh (0,64%) frente al año 2023.

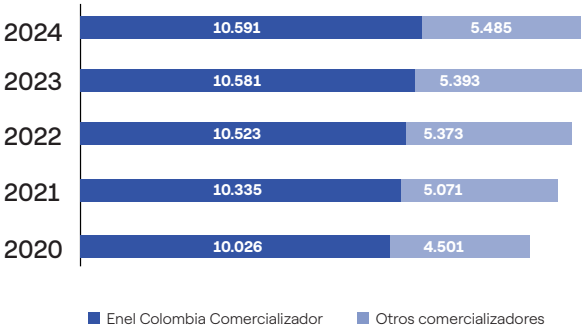
La siguiente gráfica muestra la evolución de la demanda de energía gestionada por Enel Colombia en su rol de operador de red, medida en gigavatios-hora (GWh), durante el período 2020-2024. Este análisis permite observar que el crecimiento de los últimos cinco años ha sido de alrededor del 11%, en el cual el año 2021 es el de mayor crecimiento anual (producto de una baja demanda en Pandemia) y los últimos 2 años presentaron un crecimiento anual promedio de 0,5 %.

Evolución de la demanda de Enel Colombia (operador de red) GWh



El segmento que tuvo un mayor crecimiento de la demanda de energía fue el de Otros Comercializadores, alcanzando un incremento de 1,71%, mientras que el mercado de clientes comercializados por Enel tuvo un crecimiento de 0,09%.

Descomposición de la demanda de energía como operador de red (GWh)



Cobertura del servicio

GRI EU26

Enel Colombia atiende en su zona de influencia el 100% de los municipios de Cundinamarca y algunos municipios de los departamentos del Meta, Tolima y Boyacá. Según el reporte realizado por la Compañía a la Unidad de Planeación Minero Energética -UPME- para cierre de 2024 del Plan Indicativo de Expansión de Cobertura -PIEC-, el Índice de Cobertura de Energía Eléctrica -ICEE- para la zona de influencia de Enel Colombia tiene un indicador general de 97,92%, el cual registra que:

- Las cabeceras municipales de esta zona tienen un indicador del 98,81% de cobertura del servicio de energía eléctrica.
- Las zonas rurales presentan un indicador del 93,05% de cobertura del servicio.
- En la zona de influencia de Enel Colombia se encuentran identificadas 6.291 Viviendas Sin Servicio -VSS-.

Estas cifras son declaradas en el Plan Indicativo de Expansión de Cobertura -PIEC-, a la UPME bajo una metodología de cálculo que combina diferentes fuentes de información, como el Censo Nacional de Población y Viviendas, proyectos de energización de viviendas presentados ante la UPME y reportes propios del operador de red para realizar el cálculo del ICEE.

Desde 2016 la Compañía ha venido orientando esfuerzos para cumplir con los valores corporativos del Grupo Enel, buscando dar acceso a energía segura y confiable a más personas alrededor del mundo, así como apoyar planes de desarrollo municipales y departamentales.

Para esto la Compañía formuló el **Programa Cundinamarca 100%** y año a año asigna los recursos correspondientes para su ejecución. El programa busca la universalización del servicio de energía eléctrica en la zona de influencia de Enel Colombia a partir de cuatro ejes fundamentales que permitirán llevar energía a 8.500 familias a 2027 que hacen parte de la base de datos de las necesidades de electrificación:

- **Identificación de hogares sin servicio:** en compañía del Gobierno Nacional, Enel Colombia ha venido trabajando para mejorar la información disponible de estos hogares e identificar las mejores estrategias de energización para estas comunidades, para alimentar la base de datos del programa.

- **Estrategias de energización:** a través de diferentes proyectos, pilotos y las lecciones aprendidas de los clientes rurales dispersos conectados en los últimos años, además de las iniciativas de electrificación rural de Enel a nivel mundial, Enel Colombia viene definiendo las mejores alternativas de infraestructura para la energización de estas viviendas sin servicio en las zonas rurales.
- **Fuentes de financiación:** de acuerdo a lo declarado por el Gobierno Nacional a través de diferentes documentos, pero específicamente en los planes indicativos de expansión de cobertura de energía -PIEC- de los últimos años, se requiere un gran esfuerzo económico para lograr la universalización de servicio en toda Colombia. Para esto, el Gobierno Nacional ha dispuesto herramientas de apoyo a la electrificación rural, que han servido a Enel Colombia para cumplir su propósito de cubrir el 100% del servicio en su zona de influencia.
- **Plan de expansión de cobertura rural:** bajo el soporte de los tres ejes fundamentales anteriores, Enel Colombia planteó su plan de expansión de cobertura, el cual ha tenido los siguientes resultados:

  El escenario para alcanzar la universalización del servicio de energía eléctrica en la zona de influencia de Enel Colombia sugiere la necesidad de localizar recursos por más de $124.000 millones en los próximos años y la incursión de la Compañía en el uso de nuevas tecnologías, alineadas con las nuevas normativas del sector.

  En lo que respecta a la cantidad de Viviendas Sin Servicio, en el año 2024 se logró la construcción de infraestructura que permitió la energización de 1.005 familias en diferentes municipios de Cundinamarca y Meta. Desde 2016, el programa ha mejorado significativamente la calidad de vida de 6.928 familias.

Calidad del suministro

GRI EU27, EU28, EU 29

Durante el 2024, Enel Colombia logró abordar los principales desafíos de calidad servicio, a través de la ejecución del plan de inversión, incluyendo las acciones asociadas a mejorar la resiliencia, el cumplimiento del plan anual de mantenimiento, la ejecución del plan de coordinación de protecciones y otras acciones operativas.

Con estas acciones se logró el cumplimiento de las metas de la calidad de servicio logrando mejorar un -19% en SAIDI y un -5% en SAIFI.

En cuanto a fenómenos climáticos, el primer semestre del año tuvo presencia del fenómeno de El Niño, provocando disminución en las precipitaciones y tormentas eléctricas en la zona de influencia de la Compañía, aportando a la disminución de la tasa de fallas respecto al 2023.

Por otro lado, el aumento de las lluvias asociado a la ola invernal durante los meses de octubre y noviembre generó que se declarara desastre nacional y calamidad pública por la Presidencia de la República con el decreto presidencial No. 1372 del 13 noviembre de 2024. Estas condiciones de temporada invernal generaron desafíos operativos y técnicos, en los cuales la Empresa mantuvo el objetivo de fortalecer la seguridad, mejorar la resiliencia y la confiabilidad de las redes para disminuir el impacto en calidad de servicio.

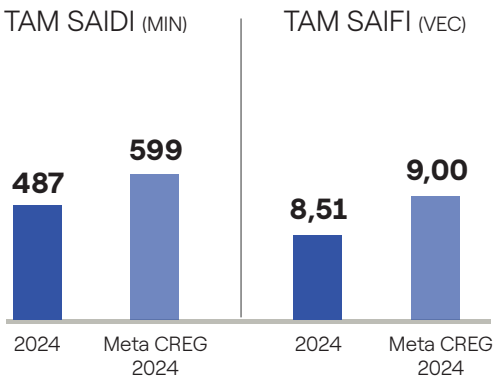
Resultados SAIDI-SAIFI 2024

IF-EU550a.2

El 2024 corresponde al sexto año del periodo tarifario de acuerdo con la resolución CREG 015 de 2018.

Resultados SAIDI-SAIFI 2024

Indicador Enel Colombia	Unidad	Meta CREG 2024	Valor alcanzado 2024	Variación con respecto meta CREG 122
TAM SAIDI	Minutos	599	487	-19%
TAM SAIFI	Veces	9,00	8,51	-5%



Resultados CAIDI 2024

El indicador *Costumer Average Interruption Duration Index* (CAIDI), que mide la duración promedio de las interrupciones de los clientes, tuvo un leve incremento del +2% debido las dificultades en el restablecimiento del servicio durante la ola invernal presentada en los últimos meses del año.

Indicador Enel	Unidad	Valor alcanzado	Variación respecto a 2023
CAIDI 2024	Minutos	57,1	+2%

Infraestructura de medición avanzada en Colombia

Dentro del marco legal de la Infraestructura de Medición Avanzada (AMI), en el mes de noviembre de 2024, la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- emitió para comentarios el proyecto de resolución "Por el cual se adiciona el Capítulo Décimo en el Titulo VI de la Circular Única y se reglamenta el control metrológico aplicable a medidores de energía eléctrica de uso residencial". En este documento la autoridad propone algunos cambios a lo especificado en resoluciones en firme de la CREG sobre medición. Al cierre del año, la SIC no emitió documento definitivo al respecto.

Desde el punto de vista regulatorio, en abril de 2024 se publicó para consulta pública el Proyecto de Resolución 701038 "Por el cual se establece la metodología para la remuneración de la actividad de comercialización de energía a usuarios regulados en el Sistema Interconectado Nacional", en este proyecto la CREG establecería la separación de los gastos de comercialización relacionados con la toma de lectura, con el fin de que sean trasladados al OR, una vez se aprueben los planes de implementación de la Infraestructura de Medición Avanzada, AMI previstos en la Resolución CREG 101 001 de 2022. Durante el año, no se generaron documentos adicionales.

Al respecto, la CREG publicó la agenda indicativa para el año 2025, en la que para el primer trimestre del año espera emitir proyecto resolución para consulta pública y para el segundo trimestre la emisión de la resolución definitiva para la implementación de AMI (Infraestructura de medición avanzada) en Colombia.

Al cierre de **2024** Enel Colombia contaba con **77.253** clientes finales con la Infraestructura de Medición Avanzada instalada, los cuales representan un porcentaje de penetración en el mercado de **2,92%** y **7.134** como medición de balance.

En marzo de 2024 se finalizó la Solicitud de Información al Mercado (RFI), para Identificar posibles proveedores y sus tecnologías que cumplan con los requisitos técnicos y normativos vigentes en la resolución 101001 de 2022 emitida por la CREG.

Gestión de operaciones comerciales

GRI EU12, EU21

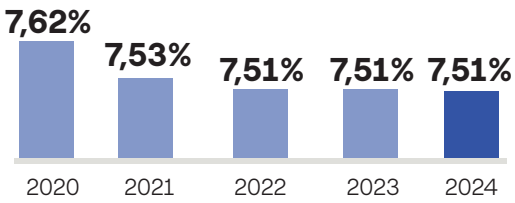
Programa de gestión de reducción de pérdidas no técnicas

Enel logró mantener las pérdidas de energía en su sistema de distribución mediante un plan de recuperación de 152.142 inspecciones, que permitió la recuperación anual de 54,98 GWh de consumo no registrado (CNR) y de 108,9 GWh de aumentos de facturación (*Follow Up*). Como pilares de focalización se destacan estrategias de aprovechamiento de la infraestructura disponible. Esto se logró a través de:

- El uso de información de 13.358 equipos de medición avanzada con telemedida instalados en clientes de grandes consumos, lo que permitió orientar inspecciones efectivas mediante señales eléctricas, ángulos de fasores y alarmas de manipulación, con una recuperación 18,1 GWh de CNR y 37 GWh de *Follow Up*.
- La utilización de balances de baja tensión mediante la explotación de datos de 16.223 macro medidores, lo que facilitó la realización de barridos y la focalización de clientes específicos, logrando una recuperación de 17 GWh de CNR y 40.3 GWh de *Follow Up*.
- La operación concentrada en 52 circuitos con alta pérdida y agresividad, lo que permitió una recuperación de energía de 10.1 GWh de CNR y 24 GWh de *Follow up*.

Estos trabajos permitieron asegurar el correcto funcionamiento de los equipos de medida por hallazgos de consumos no registrados, por manipulaciones de la medida, conexiones directas a la red o anomalías propias de los equipos de medida, así se logró un sostenimiento en el índice de pérdidas como se expone a continuación:

Índice anual de pérdidas de energía



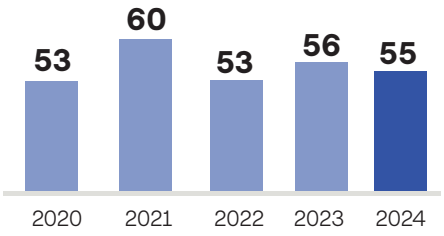
Este resultado es producto de un proceso coordinado que inicia desde el área de planeación y control de pérdidas, a cargo de la focalización de zonas con altas pérdidas de energía (hurto y/o anomalías en la medida), pasando por un proceso de ejecución de inspecciones y aseguramiento de la medida en terreno, y finalizando con un proceso de recuperación de energía y disciplina de mercado (gestión legal) a cargo del área de reconstrucción y análisis de recuperación.

Las pérdidas de energía TAM a diciembre de 2024 fueron de 1.253 GWh-año, de las cuales 888 GWh-año (vs. 881 GWh-año en 2023) están asociadas a pérdidas técnicas del sistema y 365 GWh-año (vs. 358 GWh-año en 2023) a pérdidas no técnicas.

Los incrementos anteriores son justificados debido a los aumentos en demanda de energía, lo que en 2024 implicó una energía inyectada al sistema TAM de 16.4677 GWh Vs (16.496 GWh en 2023). Es decir, un crecimiento en 1,2%, así como un mayor crecimiento de la agresividad del mercado asociada al alto incremento de tarifas, y a la inflación.

El comportamiento anual de CNR muestra 54.98GWh en 2024 con 152.142 inspecciones, es decir que la energía por inspección es de 361 kWh/insp, + 5,3 % en comparación con los 343 kWh/Insp obtenidos en 2023.

Recuperación de energía por consumos no registrado GWh



Focalización de pérdidas mediante el aprovechamiento de la infraestructura y de modelos matemáticos

Durante el 2024 se desarrollaron diversos programas para fortalecer el aprovechamiento de la infraestructura, recopilando la información en Media Tensión de balances a nivel de subestación, circuito y en Baja Tensión a nivel de transformadores de distribución MT/BT, para fortalecer planes de barrido en diferentes focos:

Foco Media Tensión: basado en los balances de media tensión, se abordaron 52 circuitos problemáticos bajo el concepto de alta pérdida o incremento de esta, identificando para cada circuito polígonos que cubren las zonas de mayor producción industrial y comercial. A estas zonas se les realizaron barridos e inspecciones puntuales que al operar masivamente permitieron normalizar pérdidas. En esta estrategia se realizaron de 38.857 inspecciones que aseguraron una eficacia en la recuperación del 28%, un aporte en consumos no registrados (CNR) de 10,1 GWh y una reducción de pérdida año de 24 GWh medida con balances a nivel de cabecera de MT.

Foco Baja Tensión: este foco estuvo fundamentado en mitigar las pérdidas medidas en los balances de baja tensión y en inspeccionar clientes sospechosos que están aguas abajo de un transformador con pérdida creciente o índice de pérdidas mayor al 7,5%. Por este nicho se realizaron 57.207 inspecciones con una eficacia en la recuperación de 29% y con un aporte en consumos no registrados (CNR) de 17 GWh.

Foco Grandes Energías: en 2024 se implementaron algoritmos de focalización en clientes de gran consumo aprovechando los datos medidores multifuncionales, realizando análisis de: alarmas de apertura, conexionado (análisis fasorial), desbalance de señales (CTs o PTs intervenidos), contrastes (macros exclusivos clientes de otro comercializadores) y perfil de carga, donde se enviaron 11.285 inspecciones y se obtuvo una recuperación de 18,1 GWh.

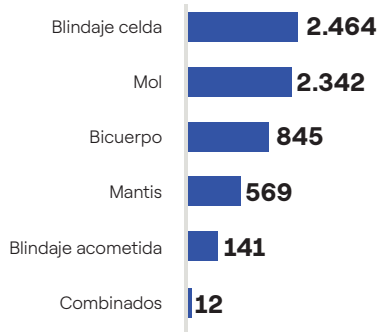
Foco Masivo: de las 152.142 inspecciones, se emplearon 44.793 operaciones para atender temas asociados a atención al cliente, denuncias, control de reincidencia, calidad de la medida y atención de casos puntuales. Por este grupo se logró obtener una recuperación de 9,8 GWh de CNR.

Aseguramiento de la medida

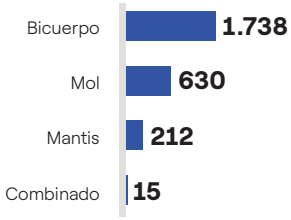
Ante detecciones de anomalía o fraude sobre las unidades de medida o conexiones directas a la red, operativamente se aseguran las instalaciones de los clientes y las redes, de tal forma que la energía sea correctamente registrada, mediante inspecciones técnicas y la instalación de diferentes dispositivos, algunos de los cuales interactúan con el Centro de Telemedida y Monitoreo.

En 2024 se instalaron 4.031 medidas técnicas y 2.342 equipos de verificación de consumos remotos (MOL) con conexión al centro de Telemedida y Monitoreo, así como repotenciación de 2.595 medidas técnicas que permitieron, de acuerdo con las necesidades de cada caso en particular, un aporte en recuperación de 9,8 GWh de consumos no registrados (CNR) y 25 GWh de *Follow Up* (FU).

Instalación de medidas técnicas



Repotenciación de medidas técnicas



Macro-medición en BT

Se dio continuidad del plan de instalación de macro-medición en baja tensión sobre transformadores de distribución de MT/BT. Se realizó la selección de 3.255 puntos para las visitas en terreno y la validación de puntos a instalar.

Se aplicó un algoritmo de selección automatizado a partir de los siguientes criterios:

- Relación de circuitos MT con mayores pérdidas de energía vs. pérdidas de subestaciones eléctricas
- Selección de transformadores MT/BT No exclusivos > 10 usuarios, con participación industrial y comercial de consumos > 5MWh/mes
- Relación de pérdidas de transformadores de red vs. probabilidad de hallazgo de anomalía en la medida de los usuarios asociados acorde al modelo multivariable

De esta forma, durante el año 2024 se realizó la instalación en terreno de 2.543 macro-medidores útiles para la detección y focalización de pérdidas no técnicas en clientes y usuarios conectados ilegalmente a las redes de la Compañía.

Usuarios no clientes

En el año se logró la conexión de 1.133 usuarios en zonas de asentamientos informales, brindando un servicio de energía seguro, de calidad y legal, beneficiando a más de 3.400 personas.

Como parte de esta iniciativa, se llevó a cabo la adecuación de la infraestructura en tres instituciones educativas del municipio de Soacha, proporcionando bienestar y desarrollo a la comunidad, especialmente a más de 600 niños del sector. Por ese plan se obtuvo un CNR de 61 MWh/año y aumentos de facturación de 858 MWh/año.

Asimismo, se realizaron 11.040 suspensiones en usuarios de barrios no autorizados por las autoridades locales, que no cumplen con los requisitos técnicos o que deben realizar un proceso de factibilidad para su conexión.

Cultura de legalidad

IF-EU240a.4

Durante el año 2024 se realizaron tres campañas comunicacionales para fomentar los cambios de comportamiento en los usuarios del servicio de energía en las zonas más afectadas por el hurto de energía, buscando motivar a clientes legales a reportar conexiones irregulares que identifiquen y sensibilizar a los usuarios ilegales para invalidar las justificaciones de este delito, mientras se evidenciaron los riesgos físicos y jurídicos a los que se exponen.

Las campañas lograron incentivar a 3.937 clientes que acudieron a los canales de Enel a denunciar a lo largo del año, incrementando en un 19,8% los contactos del año anterior.

La sensibilización frente al uso legal de la energía se logró mantener durante todo el año 2024 (AlwaysOn), debido a la emisión de comunicados de prensa, medios propios en la Web y la renovación de la Alianza por la Legalidad de los servicios públicos 2024 a 2027.

Alianza por la Legalidad

Durante el año 2024 se afianzó el compromiso de continuidad hasta el 2027 de la Alianza por la Legalidad con el respaldo de altos directivos de las empresas Enel, Vanti y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá -EAAB-.

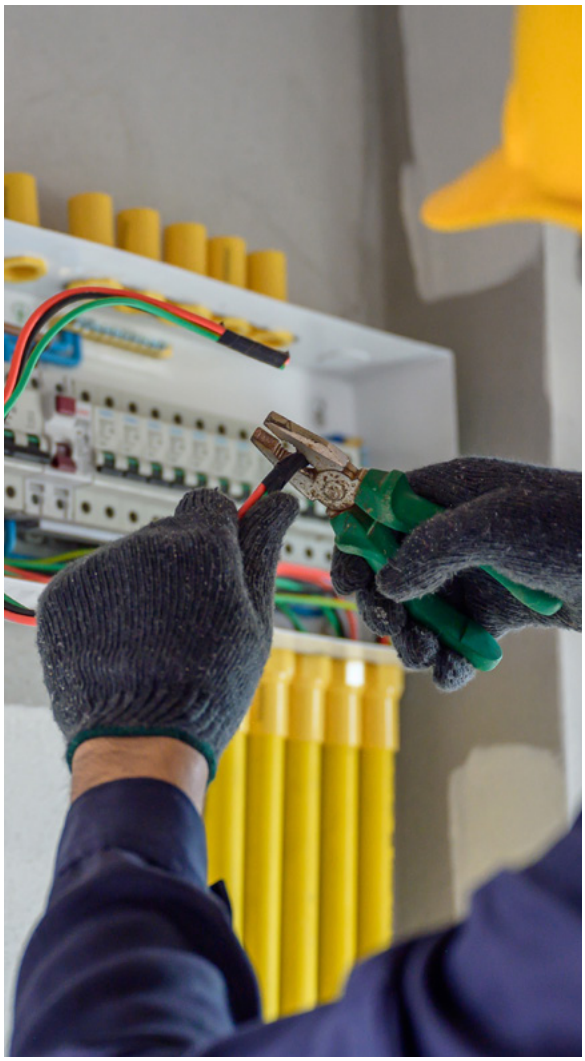
Se destacan los principales logros obtenidos:

- Ejecución de operativos conjuntos con una efectividad del 50%
- Solicitud de revisión de 194 reclamaciones comunes en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios valoradas en $10 miles de millones
- Identificación de tres zonas vulnerables comunes para el diseño de Jornadas de Sensibilización frente al uso legal
- Identificación de los elementos de infraestructura susceptibles de hurto, sus componentes, las zonas que presentan mayor cantidad de incidentes y el valor de los daños ocasionados a la infraestructura
- Definición de canales y procedimiento para el reporte de elementos hurtados en Enel a través del área de *Security*
- Brief de Campaña preventiva sobre el hurto de infraestructura
- UNIDOS POR LA LEGALIDAD seleccionada como representante de Colombia a la *Grid People Award* 2024, por la categoría de *Customer Empathy*

Gestión de denuncias penales

Desde Enel Colombia se busca reducir y erradicar el hurto de energía, con el fin de preservar la seguridad de los clientes y de la misma infraestructura. Por eso, la Compañía acude ante las autoridades competentes para iniciar acciones legales contra quienes cometen este delito. El robo de energía es un delito que acarrea multas para quien lo cometa, de entre 1,33 a 150 salarios mínimos mensuales legales vigentes y tiene penas establecidas entre los 16 y 72 meses de prisión, de acuerdo con el artículo 256 del Código Penal Colombiano – Ley 599 de 2000.

En el 2024 la Empresa instauró 61 denuncias nuevas para 366 activas por defraudación de fluido eléctrico contra clientes hurtadores, y se realizaron 24 actos urgentes junto a las entidades de control en clientes reincidentes en el hurto de energía, dentro de los cuales se realizaron 8 capturas por el delito de defraudación de fluido de energía eléctrica.



Conexión de nuevos clientes

En el año 2024 se realizaron 109.289 operaciones de conexión de clientes a la red de distribución de Enel Colombia.

Operaciones de conexión	
Conexiones especiales	73.319
Conexiones simples	35.970

Esta cifra representa una variación del 24% respecto al año anterior. Durante el 2024 se retomó la senda en la conexión de proyectos de constructores, debido principalmente a la reactivación de subsidios en Viviendas de Interés Social y Prioritario.

El 67,1% de las conexiones ejecutadas se realizaron por medio de la cadena de conexión especial. Estas solicitudes contienen conexiones con carga superior a 30 KW Bogotá y 15 KW Cundinamarca, proyectos de más de 12 cuentas y proyectos que requieren expansión de red (principalmente constructores, industrias y comercios).

Los tiempos regulatorios de acuerdo con la Resolución CREG 070 de 1998 para los procesos de cadena de conexión especial en 2024 fueron:

Proceso	Tiempo medio (días)	Tiempo regulatorio (días)
Factibilidades	7,6	7
Diseños de baja tensión	7,1	7
Diseños de media tensión	13,5	15
Recibo de obras baja tensión	6,0	7
Recibo de obras media tensión	5,4	15

Conexión de proyectos de generación

Se conectaron 447 proyectos de generación solar fotovoltaica con una capacidad instalada de 27 MVA, presentándose un aumento del 35% con respecto a los 331 proyectos conectados durante el año 2023 y un incremento total en potencia de 25%.

Así mismo, se incorporaron tres proyectos clase 1 (Generadores puros mayores a 1MVA y cargas conectadas al STR – STN) de 9,9 MW cada uno, los cuales son Honda 2, Jeques y Cóndor, todos con generadores fotovoltaicos. Adicional, la UPME trasladó un total de 39 solicitudes de concepto de viabilidad para proyectos clase 1 a la Compañía, de los cuales cinco de ellos contaron con concepto favorable y suman 186,4MW

de generación, 31 de ellos no tuvieron concepto favorable y tres no eran de la zona de influencia de Enel Colombia.

A cierre de 2024 se acumuló un total de 1.308 proyectos conectados, bajo la Resolución CREG 174 de 2021, con una capacidad instalada total que supera los 69.000 KW.

De otro lado, se implementaron las siguientes mejoras al proceso:

- Activación del Centro de Constructores Enel – CCE- desde el mes de mayo, el cual brinda asesoría cercana a los clientes sobre el proceso de diseño y recibo de obra.
- Acercamiento a clientes con mayor cantidad de rechazos en las solicitudes de conexiones especiales y simples, para brindarles una asesoría personalizada que les permita tener éxito en sus próximas radicaciones – Plan cercanía con el cliente.
- *Webinar* con promotores de proyectos de autogeneración, enfocado en el proceso de activación y facturación de autogeneradores.
- Generación de herramientas de analítica de negocio para el proceso de conexiones especiales, el cual lleva el control de todas las etapas desde la factibilidad hasta la energización.
- Implementación de *checklist* para un mejor control y seguimiento en cada etapa del proceso de conexiones especiales.

- Mayor seguimiento y control de provisionales de obra para evitar usos no autorizados.
- Mesas de trabajo con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –SSPD- y XM de cara a planes de acción para sectores con restricciones técnicas o supeditadas.
- Disminución en el tiempo de conexión, pasando de 39 días a 32 días.
- *Webinar* con la Cámara Colombiana de la Energía, enfocado en transmitir conocimiento acerca del proceso de conexiones simples.
- Implementación de controles preventivos para mejorar la calidad en la emisión de la primera factura.
- Reducción en la tasa de operaciones de conexión fallidas desde un 24,31% en el pico más alto de 2024 (abril) a 14,62% al cierre del año.
- Acompañamiento continuo en conjunto con canales y activaciones a los colaboradores para reforzar el conocimiento técnico y comercial.
- Formación en Anticorrupción y Extorsión en compañía del Gaula de la Policía Nacional en las sedes de los colaboradores.
- Actualización del sitio Web con información didáctica sobre los procesos de conexión para clientes técnicos y no técnicos.

Implementación de sistemas de información:

En 2024 se implementaron en los sistemas Salesforce y eCO, los flujos de gestión relacionados con CREG 075 de 2021 y su circular anexa, la CREG 001 de 2023, modificando los pasos para que los sistemas de gestión de conexiones simples y complejas en Salesforce y eCO reflejen los pasos regulatorios que pide la resolución. Esto permitió optimizar los tiempos de gestión en el caso de conexiones complejas, así como integrar en el sistema las visitas virtuales y en terreno de recibo de obra para conexiones simples, permitiendo tener una visión completa de los procesos de conexión.

Al cierre del año se gestionaron 40.500 solicitudes de conexión a través del nuevo flujo, 12.326 de conexiones simples y 28.174 de conexiones complejas.

Desconexiones del servicio

GRI EU 27; IF-EU240a.3

En el año se realizaron 614.429 desconexiones del servicio para clientes por falta de pago, con un aumento del 6,3% frente a las realizadas en 2023.

Indicador	Tiempo	2022	2023	2024
Tiempo desde la desconexión hasta el pago del servicio	Menos de 48 horas	394.350	398.075	409.466
	Entre 48 horas y una semana	59.780	60.317	70.134
	Entre una semana y un mes	64.432	65.886	71.811
	Entre un mes y un año	30.142	32.052	41.321
	Más de un año	14.103	21.641	21.697
	Total	562.807	577.971	614.429
Tiempo desde el pago hasta la reconexión	Menos de 24 horas	527.533	551.284	557.470
	Entre 24 horas y una semana	19.891	17.821	35.401
	Más de una semana	3.250	1.565	1.429
	Total	**550.674**	**570.670**	**594.300**

Para el año 2024 se gestionaron 18 clientes identificados como top morosos, con una deuda acumulada de $19.115 millones; se suspendieron los servicios a 13 de ellos.

Accidentes de terceros

GRI EU25

Como parte de la estructuración final del plan 2024 de accidentes a terceros, se llevó a cabo en enero una jornada de ideación en la que participaron profesionales y líderes de diferentes áreas con diversas propuestas que se trabajaron dentro de las líneas de actuación del proyecto.

Se propuso potencializar la formación y transferencia de conocimiento a terceros, no solo de forma presencial, sino también virtual con apoyo de prototipos de disrupción y arco eléctrico; potencializar el alcance y dar a conocer y concientizar a la población, a través de visitas a construcciones, proveedores de andamios, ventaneros, con entrega de cartillas de seguridad, entre otros aspectos; y materializar los convenios con el CIDET a través de las campañas preventivas dirigidas a estudiantes de colegios del distrito y con líderes del sector salud asociados a la Sub Red Norte del Hospital Simón Bolívar.

Adicionalmente, se trabajó con el equipo de Gestores Sociales para hacer campañas en localidades de alta accidentalidad, se logró incrementar la notificación de clientes con acercamiento a fachadas, junto con algunas intervenciones técnicas.

Resultado de las actividades realizadas, se logró una reducción del 25%, pasando de 53 accidentes reportados en 2023 a 40 durante 2024. En lo que corresponde a accidentes fatales, se tuvo un reporte total para el año 2024 de 13 personas fallecidas, mientras que para el año 2023 el total fue de 18 personas fallecidas. Conforme a la política de terceros, se reportaron 37 accidentes, de los cuales 12 fueron fatales.

En cuanto a la causalidad del año 2024, el pareto continúa siendo las actividades de construcción y acercamiento a redes energizadas, que están alrededor del 80%.

Dentro de los logros en formación, se impactaron a más de diez mil personas, entre trabajadores del sector de la construcción, agremiados de la Construcción-Acol, agremiados al Círculo de Constructores, trabajadores de concesiones, contratistas de la empresa Metro, empresas de telemáticos, equipos de emergencias, comités de gestión del riesgo, instituciones educativas, bomberos, trabajadores adscritos a la Aseguradora Sura y trabajadores propios, entre otros.

Sumado a lo anterior, se logró que la empresa Claro incluyera dentro de su plan de formación y/o malla curricular, el curso virtual propiedad de **Enel "Enel Mil Maneras de Prevenir - ocho (8) módulos en prevención de riesgo eléctrico"**; cubriendo el 100% de sus trabajadores contratistas de telemáticos en Bogotá y Cundinamarca (4.860 personas).

Adicionalmente, se notificaron más de 1.800 clientes con acercamiento a fachadas, y se hizo una formación especial en seguridad y riesgo eléctrico dirigida a 50 bomberos a través de la Universidad Nacional, con prácticas en los laboratorios de alta tensión de dicha institución. Sumada a las formaciones que se hicieron en diferentes sedes de bomberos, se logró cubrir a más de 120 personas.

Se desarrollaron los convenios con la Sub Red Norte "Hospital Simón Bolívar" y el CIDET. Para el caso de la Sub Red Norte se logró reforzar de forma pedagógica el control al riesgo eléctrico, sus impactos en la salud y en la integridad física y sensibilizar a terceros, formando en seguridad y riesgo eléctrico a más de 200 líderes de comunidades, y estos a su vez con el conocimiento adquirido y material que recibieron (cartillas de seguridad), realizaron campañas en diferentes barrios llegando a más de 48.000 personas de la comunidad (entorno laboral, educativo, hogar).

Dentro del marco del convenio, y en coordinación con la SubRed Norte y el CIDET, se adelantó en conjunto con los delegados de cada institución, el primer webinar sobre quemaduras y riesgo eléctrico en Colombia. Se impactaron 586 personas y se alcanzaron 793 visitas, recibiendo comentarios muy positivos por la pertinencia del tema y la experiencia de los panelistas.

Adicionalmente se llevó a cabo otro *webinar*, coordinado por el Hospital Simón Bolívar, y realizado el 25 de octubre, Día de la prevención por quemaduras. En este evento se hicieron participes 668 personas, con un reporte de 86 reacciones, 18 comentarios y 5 veces compartidos. Adicionalmente, se llevó a cabo de forma presencial el conversatorio Salvando Vidas, con panelistas expertos médicos del Hospital Simón Bolívar, expertos por parte de Enel y del CIDET, con una participación de 40 personas.

Se adelantó el convenio de Rehabilitación con la Fundación Betty Palomino, el cual fue materializado este año en apoyo a pacientes del Hospital Simón Bolívar, mediante el cual se donaron prendas compresivas, terapias físicas y una prótesis.

Mediante el convenio con el CIDET se llegó a través de la campaña *Que no se te vayan las luces,* a varios colegios de las localidades con mayor accidentalidad, impactando a más de 18.000 estudiantes. Todas estas campañas fueron difundidas en medios de comunicación (redes sociales, televisión, y radio), e impactaron a más de 28 millones de personas.

Finalmente, en cumplimiento del RETIE, y con el apoyo de Gestores Sociales, se realizaron otras campañas de socialización en prevención del riesgo eléctrico con entrega de cartillas de seguridad a más de 1.200 personas de localidades donde se presentaron accidentes eléctricos de terceros.

Clientes

Clientes comerciales y residenciales (B2C)

En 2024, la gestión de *Business to Customers* (B2C) tuvo como frente fundamental de operación la estructuración, comercialización y posicionamiento del portafolio de productos y servicios de valor agregado, y la prestación de los servicios relacionados con atención de consultas, requerimientos y reclamaciones de los clientes residenciales en Bogotá y Cundinamarca.

Estos dos frentes de trabajo estuvieron orientados hacia el *Customer Happiness*, por lo que se desarrollaron iniciativas y proyectos con el fin de mejorar la experiencia y la satisfacción de clientes internos y externos. Por otro lado, fueron de gran relevancia los procesos de contratación en los canales de atención.

De esta manera, la estrategia de la Empresa se enmarcó principalmente en:

- El fortalecimiento del portafolio actual de productos y servicios
- La consolidación de nuevos modelos de negocio en beneficio de clientes
- La capitalización de eficiencias operativas en ventas
- La implementación de acciones enfocadas al *Customer Happiness*
- El despliegue estratégico para la reducción de reclamación de clientes y mejorar la integralidad para la mejor gestión del cliente
- La adquisición de nuevas herramientas tecnológicas para lograr eficiencias operacionales
- El desarrollo de programas para reforzar la omnicanalidad con dos grandes frentes: digitalización y autogestión

Productos y servicios de valor agregado

Enel Colombia ofrece un portafolio de productos y servicios de valor agregado a los clientes residenciales, adicional al suministro de energía, aprovechando la factura como medio de recaudo y pago oportuno. Los productos de Enel X para los segmentos residencial y comercial se encuentran enmarcados en los siguientes grupos:

- **Servicios financieros:** Crédito Fácil Codensa
- **Micro seguros:** administración de pólizas vigentes de micro seguros
- **Mantenimiento y reparación:** comercialización de obras eléctricas y asistencias
- **Pequeñas aplicaciones:** Enel X Store (plataforma de comercio electrónico)
- **Facturación de terceras partes:** encargos de cobranza de aseo y otros productos

Servicios financieros

Enel Colombia S.A. E.S.P. y Scotiabank Colpatria S.A. continuaron ofreciendo productos y servicios financieros a través de Crédito Fácil Codensa, el cual permitió que los usuarios del servicio de energía del segmento B2C tengan la posibilidad de acceder al mercado financiero, a través del otorgamiento de tarjetas de crédito y créditos personales. De esta manera, contribuyendo activamente en la inclusión financiera y el bienestar de las familias.

Al cierre de 2024, la cartera de Crédito Fácil Codensa ascendía a $1,5 billones, con cerca de 680 mil productos financieros.

Inclusión financiera: un pilar de transformación

Uno de los aspectos más destacados del modelo de negocio es su capacidad para incluir financieramente a segmentos tradicionalmente desatendidos. **El 96% de los clientes pertenece a los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3**, con una mayor concentración en el estrato 2. Este enfoque posiciona a Crédito Fácil como un actor clave en la construcción de oportunidades económicas para los sectores más vulnerables.

Para el **75% de los clientes**, Crédito Fácil representa su **primera experiencia crediticia**, marcando un hito en su camino hacia la formalización económica.

Para el **50% de ellos**, Crédito Fácil es su única alternativa de financiación dentro del sistema financiero.

Mejorando la calidad de vida

La misión va más allá de la oferta de servicios financieros: Crédito Fácil busca ser un aliado para mejorar la calidad de vida de sus clientes.

El 25% de las transacciones realizadas con la tarjeta de crédito están orientadas a la compra de electrodomésticos, bienes esenciales que mejoran las condiciones de vida en el hogar y que contribuyen al desarrollo integral de las familias.

La tarjeta de crédito se utilizó ampliamente en el **sistema masivo de transporte de Bogotá**, facilitando la movilidad diaria de miles de ciudadanos sin incurrir en costos adicionales por intereses de financiación o cuotas de manejo. Este beneficio no solo representa un ahorro económico significativo, sino que también fomenta la inclusión y la conectividad urbana.

¡Transformamos la imagen para transformar la experiencia de los clientes!

A finales del 2024 se lanzó el nuevo concepto de **Crédito Fácil Codensa "La Tarjeta de la Ciudad",** en conjunto con la nueva franquicia VISA, declarando un objetivo claro:

"Queremos que cada habitante de Bogotá y Cundinamarca sienta que nuestra tarjeta es una extensión de su vida diaria, facilitando el acceso a entretenimiento, deportes, restaurantes, cultura, movilidad y mucho más".

Lo anterior, con el fin de otorgar más beneficios para los clientes, en: **entretenimiento** (descuentos en teatros, cine, conciertos), **eventos culturales** (exposiciones, museos, festivales, ferias), **transporte público** (uso del sistema integrado de transporte, descuentos en tarifas / pasajes gratis), **movilidad** (uso de bicicletas públicas, patinetas eléctricas, descuentos en gasolina), entre otros. Para posicionar la marca en clientes actuales y potenciales, y ser la mejor opción de financiación para los habitantes de Bogotá y alrededores.

Micro seguros

Se continuó con la administración de los microseguros como una alternativa para los clientes y usuarios de energía, de manera especial para aquellos de bajos ingresos o con acceso limitado a servicios financieros, permitiéndoles acceder a un producto con respaldo económico para cubrir riesgos específicos asociados a eventos como muerte, accidentes, enfermedades y desastres naturales, a cierre de 2024 se contaron con más de 80 mil contratos activos.

Este tipo de producto se caracteriza por tener primas pequeñas mensualizadas que se pagan a través de la factura de energía. De esta manera, los clientes pueden tener la tranquilidad y el respaldo que Enel Colombia y empresas aseguradoras, como Zurich de Colombia, ofrecen a través de su amplia y conocida trayectoria.

Mantenimiento y reparación

Asistencias

Las asistencias son una alternativa para los clientes y usuarios de energía, permitiéndoles acceder a un producto con servicios prestacionales para cubrir riesgos específicos asociados a eventos como muerte, enfermedades y eventos imprevistos en el hogar.

Durante el 2024 se continuó con la consolidación del modelo de negocio para los productos de asistencia, con una relación contractual directa entre el cliente y Enel X y el control del 100% de la cadena de valor para los procesos de preventa, venta y postventa, lo que permitió mantener una base de clientes activos de casi 500 mil. Además, se lanzó un nuevo producto dentro de la categoría: la asistencia de Protección Luz 360 + Asistencia Celular.

Adicionalmente, las asistencias propias lograron mayor impacto en el mercado con los productos Funeral 360, Doctor 360 y protección hogar con los socios AXA Assistance Colombia y CHUBB Colombia.

Obras eléctricas

El portafolio de servicios en obras eléctricas contiene productos como aumento de carga, traslado de medidor, independización de cuentas, adecuaciones eléctricas internas, remodelación de cuarto de medidores de energía, cuenta nueva y provisional de obra.

Se trabajó en la consolidación y el fortalecimiento del modelo de negocio para garantizar el control de la cadena de valor y trasladar las eficiencias de la estructura de costos de Enel Colombia a los clientes, mejorando la oportunidad del servicio y los precios finales.

Pequeñas aplicaciones: Enel X *Store*

Enel X *Store* es una tienda en línea que ofrece soluciones innovadoras a partir de una estrategia orientada hacia la sostenibilidad, eficiencia energética, innovación y seguridad, generando cercanía con los clientes.

Este canal es responsable de potencializar las ventas digitales de *retail*, suscripciones y asistencias de los productos emblemáticos, así como el desarrollo de categorías alineadas con el *core* del negocio, a través de estrategias digitales, de conocimiento del cliente y de experiencia de usuario, para ser competitivos y relevantes para el cliente. En 2024 se resalta:

- Iniciativas digitales, como campañas de anuncios de búsquedas en Google, para mejorar la eficiencia y reducir el costo del servicio de la operación.
- Campaña de comunicación 360°, que permitió posicionar el canal, dar a conocer la tienda y generar conversión a canales digitales.

Facturación a terceras partes

Aseo

Durante el 2024 se dio continuidad a la facturación conjunta del servicio público de aseo con 26 operadores activos. Se incorporaron 7 operadores nuevos de los municipios de Anapoima, Fusagasugá (EMERFUSA), Sibaté, Chinauta, Flandes (ESPUFLAN), Siquima y Pacho. Se contó con un promedio mensual de cerca de 1.835.500 clientes, un crecimiento de 2,7% respecto al año anterior y cuyo monto promedio facturado asciende a más de $84,8 mil millones al mes.

Encargos de cobranza

Este servicio permite a los clientes pagar suscripciones de productos y servicios por medio de la factura del servicio público de energía. Estos servicios corresponden a las alianzas comerciales que Enel establece con socios de negocios. Las alianzas vigentes en 2024 fueron: Casa Editorial El Tiempo, Digiway, IPS Todos, Engygas y Unicef.

Otro servicio anexo a los encargos de cobranza son los insertos publicitarios a través de la factura (cuponera), la cual consiste en la inserción de publicidad a través de volantes que van dentro del bolsillo de la factura. Durante el 2024 se colocaron en el mercado más de 16 millones de insertos, logrando llegar a más hogares con información comercial importante de productos y aliados.

Performance & Channel Support

Alineados con el principio de *Customer Happiness* de Enel, la estrategia 2024 se centró en el desarrollo de iniciativas y proyectos orientados a mejorar la experiencia de los clientes, así como la percepción de su interacción con la Empresa a través de cualquier canal. Todo ello contribuyó positivamente a la percepción general sobre la calidad de los productos y servicios.

Para lograrlo, la Compañía rediseñó la plataforma de formación bajo el concepto de *user friendly*, implementando nuevas metodologías para redefinir el aprendizaje a través de una experiencia más dinámica, divertida e interactiva. Simultáneamente, se amplió la cobertura a nuevos canales y se implementó el modelo de chequeo cruzado, caracterizado por su imparcialidad y por fomentar la homogeneidad en los estándares de calidad tanto emitidos como percibidos por los clientes.

Además, se desarrolló y ejecutó un plan global de satisfacción, así como el programa de relacionamiento *Conecta*, con el objetivo de generar cercanía con los clientes mediante una comunicación continua. Todo esto con un único fin: mejorar los puntos de dolor identificados en los clientes del segmento B2C.

Calidad

Con el objetivo de garantizar la homogeneidad y calidad en las interacciones con los clientes, se amplió la cobertura de los procesos de backoffice, correo electrónico, gestión escrita y refacturaciones, lo cual permite obtener una visión integral de la Unidad B2C.

Durante el 2024, se realizaron las siguientes actividades:

- Unificación de criterios, estandarización y ajuste de las matrices, tutores y herramientas de cada canal, basados en las lecciones aprendidas y en el principio de mejora continua.
- Consolidación y automatización de reportería e informes para asegurar la oportunidad en la información y la toma de decisiones.
- Definición de un esquema periódico de control, análisis de resultados, propuestas y seguimiento detallado por canal y *Business Process Outsourcing* (BPO).
- Sinergias con los equipos de conocimiento, lealtad y formación, con el fin de generar *insights*, definir planes de acción y estrategias conjuntas, que mejoren los procesos y la experiencia del cliente.
- Diseño y desarrollo de controles analíticos masivos, auditoría a la valoración, y muestras dirigidas, para contrastar resultados y dar soporte a procesos críticos y de alto valor, como los reclamos.
- Implementación de un modelo de chequeo cruzado entre canales, que incluyó un robusto plan de formación y acompañamiento lado a lado.

Datos de clientes

Las principales actividades ejecutadas para mejorar la calidad de los datos de contacto y las autorizaciones de tratamiento de datos personales en el dominio de clientes se centraron en:

- Enriquecer los datos de clientes con la incorporación de 313 mil datos de contacto y 380 mil autorizaciones.
- Implementar la integración con *Salesforce* para las autorizaciones capturadas en pagos por PSE, con una proyección de 3 mil nuevas autorizaciones por mes.
- Habilitar en la web la opción de actualización de datos de contacto y selección del canal preferente de comunicación.

Formación

Se llevó a cabo el proceso de licitación y el posterior cambio de proveedor para la administración de la plataforma EBS (*Energy Business Support*), así como el diseño instruccional de los contenidos enfocados en la transferencia de conocimiento y actualizaciones para los BPO de los canales de atención.

Adicionalmente, se dio inicio al plan integral de renovación de la plataforma EBS, cuyo objetivo principal fue mejorar la apariencia visual y la estructura de la plataforma, optimizando la experiencia de usuario, la navegabilidad y el acceso a los contenidos por parte de los agentes, con el fin de facilitar las consultas durante el proceso de atención.

Analytics

Este proceso se mantiene como un aliado fundamental para los canales de atención y otros negocios, estableciendo una base sólida para la toma de decisiones a través del análisis de datos, patrones, tendencias y áreas de oportunidad en la interacción con los clientes. Además, permitió anticiparse a sus expectativas y necesidades, contribuyendo a un enfoque estratégico y planificado en diversos proyectos, los cuales se detallan a continuación:

- **Modelo de reclamos:** se implementó el uso de *Machine Learning* y el modelo RFM (*Recency, Frequency, Monetary*) para predecir la contactabilidad de clientes con riesgo de presentar reclamos.

- **Índice FCR (*First Contact Resolution*) v.1:** se desarrolló una métrica que permite identificar a los clientes sin solución en el primer contacto, y se realizó un análisis de causa raíz. Esto generó alertas específicas por canal para orientar los planes de acción.
- **KPI combinado calidad-satisfacción:** se implementó un indicador que permite evaluar de manera integral estos dos aspectos a nivel de canal, BPO y asesor, con el objetivo de enfocar los planes de acción y control de manera más efectiva.
- **Controles masivos de calidad y automatizaciones:** se desarrollaron herramientas para detectar de manera masiva errores de proceso a través del CRM (*Customer Relationship Management*), lo que agilizó la generación de reportes y facilitó el análisis, seguimiento y toma de decisiones.

Programa de relacionamiento Conecta

El programa Conecta tiene como objetivo conocer a los clientes, fortalecer el relacionamiento con ellos, rentabilizarlos, fidelizarlos y aumentar su satisfacción con los diferentes productos y servicios de la marca. Durante 2024, el programa inició un proceso de transformación, participando activamente en el plan de mejoramiento del NPS (*Net Promoter Score*) a través de las comunicaciones con los clientes y las jornadas de sensibilización y *engagement* con los asesores de los canales de servicio al cliente.

Dentro de las actividades más relevantes realizadas durante el año, se destacan las siguientes:

- **Liderazgo de la campaña pedagógica** dirigida a más de 500 mil clientes sobre temas de interés, como las razones detrás de la variación del precio de la energía, cómo leer efectivamente la factura y cómo utilizar la energía de manera eficiente, entre otros.
- **Incremento del 33% en el número de clientes inscritos**, alcanzando un total de 495 mil clientes.
- **Entrega de más de $30 millones en premios** para motivar a los clientes a inscribirse en canales digitales, con el objetivo de hacer más ágil y fácil la atención de sus inquietudes.
- **Continuidad de la oferta de descuentos con marcas aliadas**, beneficiando a cerca de 1.800 clientes que disfrutaron de los cupones ofrecidos.
- **Ejecución de la campaña de resarcimiento** para más de 1.500 clientes, donde a través de Conecta se compensó a aquellos con reclamos favorables.
- **Ejecución de la campaña *Close The Loop***, en la que un equipo especializado en experiencia de cliente contactó a los clientes insatisfechos con la atención para recibir su retroalimentación y cerrar de fondo su situación. En 2024, se gestionaron en promedio 2 mil clientes mensuales insatisfechos, capturando la voz del cliente y generando acciones de mejora a partir de las oportunidades identificadas.

- **Acompañamiento al equipo de servicio al cliente** en actividades enfocadas en incrementar la empatía y amabilidad de los asesores, liderando actividades de concientización.

Experiencia de Cliente B2C

El 2024 se caracterizó por ser un año de recuperación de indicadores para Enel, alcanzando un resultado acumulado de 4,0% en el NPS del segmento B2C. Este logro fue posible gracias a la estructuración e implementación del proyecto global de satisfacción, cuyo objetivo principal era incrementar la satisfacción y la recomendación de los clientes residenciales. El proyecto incluyó las siguientes actividades clave:

- Aterrizaje de más de 8 *Customer Journeys*, donde se identificaron los diferentes puntos de contacto y puntos de dolor de los clientes.
- Estructuración e implementación de 46 iniciativas, distribuidas entre los canales presencial y telefónico y los procesos clave como emergencias, facturación y pagos.
- Desarrollo del modelo analítico de segmentación de clientes detractores, con el fin de personalizar la comunicación según los problemas específicos identificados.
- Seguimiento continuo a los resultados de satisfacción de los canales, mediante alertas semanales y mensuales generadas desde el Centro de Monitoreo de la Experiencia (CME).

Gracias a la ejecución de estas actividades, el promedio de las calificaciones de satisfacción, en una escala de 1 a 5, siendo 5 la mayor nota y 1 la menor, alcanzaron un resultado en los canales de servicio al cliente de un 3,4 para el canal telefónico y un 3,3 para el canal presencial.

Manejo de reclamos

El Grupo Enel determinó para 2024 dar continuidad al objetivo ambicioso de reducción de reclamos. Para Colombia se fijó en no superar 76 reclamos comerciales por cada 10 mil clientes, asociados tanto a la energía como a los productos complementarios de Enel X.

El resultado final fue una mejora con respecto a la meta del 27%, cerrando el año en un total de 56 reclamos comerciales por cada 10 mil clientes. Para lograrlo, se dio continuidad al proyecto dedicado de forma exclusiva a reclamos, poniendo en acción cerca de 20 iniciativas orientadas a este objetivo, acciones desarrolladas en articulación con los equipos de Enel.

Canales de atención B2C

La estrategia de la Compañía siguió enfocada en reforzar la omnicanalidad mediante la digitalización y la autogestión.

- El frente de **digitalización** fue reforzado con estrategias y planes de acción inmediatos, dada la necesidad de lograr una mayor cobertura de clientes, una solución en primer contacto más robusta, una atención ágil y oportuna a la comunidad, además de la disponibilidad de nuevas alternativas de contacto; así, la operación de atención al cliente presenta un modelo mixto cubriendo opciones de canales como digitales, no presenciales y presenciales.
- En cuanto al frente de **autogestión** del cliente, la estrategia se basó en el uso de diferentes equipos y plataformas tecnológicas mediante los cuales el cliente puede gestionar una serie de trámites, de acuerdo con sus necesidades, de manera independiente y autónoma.

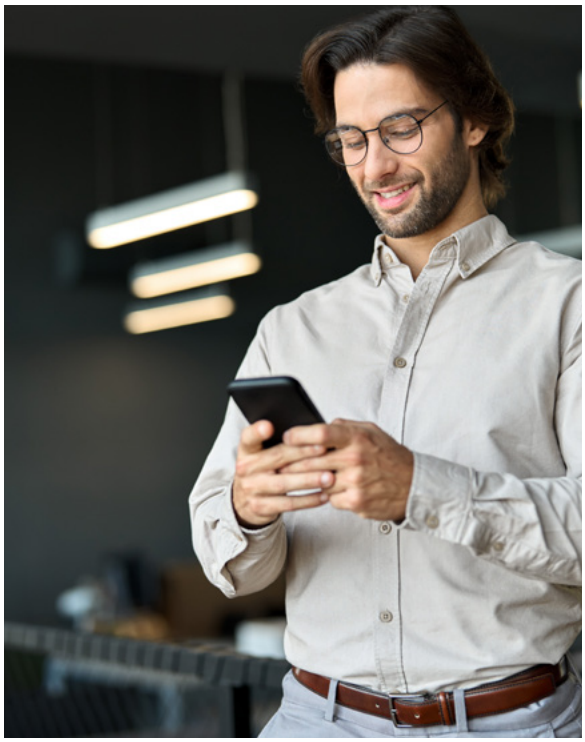
Canales digitales

Con el objetivo de fortalecer la presencia de la Empresa en el entorno digital, la estrategia para 2024 se centró en tres pilares fundamentales: ofrecer atención de calidad, personalizar la experiencia del cliente y optimizar la interacción en canales digitales. A través de esta estrategia, se busca no solo mejorar la satisfacción de los clientes, sino también reforzar el vínculo con ellos, incrementando la fidelidad y consolidando la presencia de la Compañía en un mercado cada vez más digitalizado.

La estrategia de digitalización se estructuró en tres frentes clave:

Canales digitales auto gestionables (web, app y Elena Bot)

El objetivo de este frente fue identificar, analizar y priorizar las transacciones digitales a desarrollar o mejorar, centrando el esfuerzo en optimizar la experiencia del cliente. La estrategia se basó en reducir tiempos de espera, mejorar la accesibilidad y asegurar que las interacciones sean intuitivas y satisfactorias, implementando soluciones tecnológicas avanzadas como interfaces optimizadas y procesos automáticos. Así, se buscó garantizar el buen funcionamiento y la seguridad de todos los canales, alineándolos con las expectativas del cliente y asegurando una experiencia digital continua y eficiente.



La web y la aplicación móvil continuaron siendo los canales de interacción más relevantes, destacándose tanto por su impacto en la experiencia del usuario como por su eficiencia en la conexión con los servicios. En la web, se registraron **aproximadamente 1,7 millones de transacciones mensuales**, mientras que la aplicación móvil alcanzó las **430 mil transacciones**. Además, se observó un notable crecimiento en el uso de Elena Bot, disponible en Chat Web, WhatsApp y Facebook Chat, que facilitó unas **100 mil transacciones mensuales**, lo que representa un aumento del 21% respecto al 2023. Entre los motivos de consulta más frecuentes en los canales de autogestión, se destacan la descarga de facturas en formato PDF, los pagos mediante PSE y la visualización del resumen de cuenta.

Como parte de la estrategia de digitalización, se completaron 10 desarrollos transaccionales clave, con el objetivo de potenciar el uso de los canales digitales, optimizar los procesos de atención y mejorar la satisfacción de los clientes. Los desarrollos más relevantes son:

- **Comprobantes de pago (en Bots):** transacción en la que el cliente siendo titular de los productos de valor agregado, puede separar los cobros de energía y aseo de otros productos y servicios, y así pagar únicamente los conceptos que requiere de la factura del mes en curso.
- **Estado de cuenta (en Bots):** transacción que le permite al cliente conocer el detalle de su cuenta, consultando información como: saldo pendiente, periodo facturado, fecha de pago oportuno, fecha de suspensión, fecha de próxima lectura, monto pagado y lugar de pago.
- **Formulario anomalías Consumo CREG 105 (en web):** en el marco de la resolución CREG105, se desarrolló un formulario que le permite al cliente reportar sus variaciones de consumo de energía por cambios en sus hábitos o algún tipo de estacionalidad en su hogar.
- **Facturación Electrónica (en web):** teniendo en cuenta el requerimiento de la DIAN, se implementó un formulario que le permite a los clientes inscribirse para recibir su facturación electrónica a través de correo electrónico.

Canales digitales asistidos (Chat Web, WhatsApp y Redes Sociales)

El objetivo de este frente fue asegurar el cumplimiento de las promesas de valor y los tiempos de respuesta ante consultas y solicitudes de los clientes. Además, se puso énfasis en la calidad de la atención, evaluando el desempeño de los proveedores para implementar planes de mejora continua que garanticen experiencias positivas y satisfactorias para los clientes.

En 2024, los canales de atención digital asistidos mantienen su consolidación como una opción rápida y accesible para que los clientes se comuniquen con la Compañía, alcanzando un total de 902 mil transacciones anuales, con un promedio de 75 mil transacciones por mes. La distribución de estas transacciones fue del 58% en WhatsApp, 38% en Chat Web y 4% en redes sociales, lo que refleja una participación significativa en cada uno de los canales.

Dentro de los hitos logrados en los canales digitales asistidos en el 2024, se destacan:

- **Proceso de calidad y mejora continua:** con el fin de optimizar y actualizar los procesos y protocolos de atención, se implementaron auditorías internas sobre muestras aleatorias de interacciones, generando información valiosa para identificar áreas clave de mejora. Este enfoque proactivo permitió no solo aumentar la satisfacción de los clientes con el canal, sino también asegurar una atención más alineada con sus necesidades específicas, reforzando el compromiso con la excelencia en el servicio.
- **Potencializar la oferta de transacciones de valor al cliente:** se continúa potencializando el ofrecimiento de nuevos registros en la zona privada *(web y app)* y de nuevas inscripciones en factura virtual, fortaleciendo los procesos formativos y mejorando los protocolos de ofrecimiento.
- **Análisis y mitigación de la reiteratividad:** se llevó a cabo un análisis continuo del indicador de reiteratividad en los canales digitales, con un seguimiento activo de su desempeño, para identificar las principales causas de la alta frecuencia de contacto. Con esta información, se diseñaron y ejecutaron estrategias enfocadas en optimizar el desempeño del canal, lo que resultó en una mejora significativa en la eficiencia operativa y en la experiencia del cliente.
- **Implementación de un lenguaje claro y sencillo:** se rediseñaron plantillas de respuesta y guiones de atención, adoptando un lenguaje simple y accesible para ofrecer respuestas claras, concisas y empáticas. Además, se estandarizaron los mensajes a través de todos los canales digitales, asegurando coherencia, alineación y una comunicación uniforme en todos los puntos de contacto.
- **Atenciones de segundo nivel:** se llevó a cabo un análisis, donde se lograron identificar atenciones susceptibles a ser resueltas en primer contacto, logrando así mejorar los tiempos de respuesta de cara a los clientes evitando escalamientos a un segundo nivel (reducción del *backlog*). Por otro lado, se replanteó la estructura del equipo y la dinámica de trabajo, realizando segmentación de grupos y funciones (equipos más especializados), logrando reducir los tiempos de respuesta al cliente.

Crecimiento y adopción de canales digitales:

El propósito principal en este frente fue consolidar los canales digitales como un pilar central de interacción con los clientes, a través de una gestión integral que impulsara su uso. Se implementaron estrategias de adopción, *Inbound Marketing* y comunicación dirigida, enfocadas en educar a los clientes sobre las funcionalidades y beneficios de los canales digitales, promoviendo la adopción de servicios y transacciones clave. Estas acciones buscaban no solo aumentar la visibilidad de las plataformas, sino también fomentar un cambio en el comportamiento del cliente hacia la autosuficiencia digital.

Gracias a las estrategias implementadas, se logró un crecimiento continuo en la base de clientes digitales, alcanzando aproximadamente 1,7 millones de suministros asociados a clientes registrados en la web y la app. Este crecimiento representa un aumento del 33% en comparación con el cierre de 2023.

Adicionalmente, en la *app mobile* 'Enel Clientes Colombia', se optimizó la experiencia del usuario, alcanzando una calificación de 4,4 estrellas en la tienda de Android y 4,6 en iOS. Entre los atributos más destacados por los clientes se encuentran la facilidad de uso, que permite realizar trámites de forma rápida y eficiente, y las funcionalidades prácticas, como el pago de facturas, consulta de consumos y acceso a información general del servicio, que son las más valoradas.

Dentro de las principales acciones desarrolladas en el 2024, se destacan:

- **Modelo de propensión al registro:** construcción e implementación de un modelo basado en analítica de datos, que permite identificar comportamientos clave de los clientes registrados, para luego identificar dichos comportamientos en los clientes No registrados, con el propósito de crear campañas más efectivas para incrementar el número de clientes digitales.
- **Modelo Churn:** construcción e implementación de un modelo basado en analítica de datos, que permite identificar si clientes registrados acuden a canales análogos o asistidos para resolver una consulta o requerimiento que puede resolver por los canales digitales auto gestionables, esto con el propósito de diseñar campañas proactivas para lograr cautivar nuevamente a este segmento de clientes y generar una mayor permanencia en el canal digital auto gestionable.
- **Campañas de comunicación *Always On*:** para potenciar el conocimiento y la adopción de los canales digitales, se implementaron campañas orgánicas y pagas en redes sociales, publicidad en motores de búsqueda, email y SMS segmentados. Además, se realizaron acciones específicas para el segmento Cundinamarca, implementando cuñas radiales en cerca de 13 municipios, y estableciendo alianzas con las alcaldías locales para ampliar el alcance y la participación comunitaria a través de sus redes sociales.
- **Mejoras en la página web:** se reestructuró la página de inicio de la sección 'Hogares', para ofrecer una navegación más intuitiva y accesible a los usuarios. Además, se implementó una nueva sección de 'Ayuda', donde los clientes pueden consultar preguntas frecuentes sobre el servicio de energía, como facturación virtual, pagos, tarifas, productos y atención. También se incorporó un apartado para identificar los diversos canales de atención disponibles, facilitando el acceso a la información y mejorando la experiencia del usuario.

Canales análogos

Atención presencial

La razón de ser del canal presencial es brindar una atención de alta calidad garantizando la satisfacción en cada encuentro, al gestionar las necesidades de los clientes que contactan la Compañía, fortaleciendo los procesos y la solución en primer contacto.

En el 2024 se tuvieron activos diversos canales de atención presencial:

- **22 oficinas** en toda la operación (11 en Bogotá y 11 en Cundinamarca), con un promedio de 104.500 atenciones al mes, incluyendo las atenciones en los kioscos de autogestión.
- **Atención Integral Móvil** (AIM) con más de 25.000 atenciones en más de 1.200 jornadas durante todo el año, principalmente en los diferentes municipios de Cundinamarca.
- Presencia en más de **50 oficinas virtuales** con más de 8.800 atenciones al año, buscando tener mayor cobertura con los clientes de los municipios de Cundinamarca.

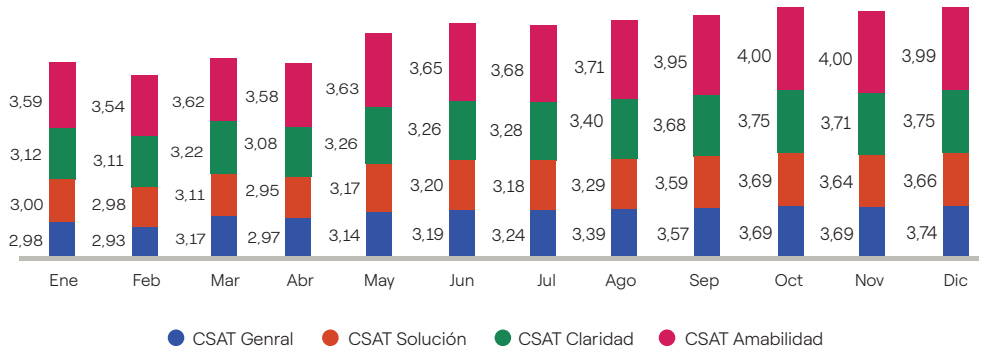
Además, se realizaron ferias y jornadas especiales con alcaldías locales y municipales, buscando así un acercamiento presencial con todos y asegurando la cobertura y presencia de Enel en Bogotá y Cundinamarca.

El canal de atención presencial busca gestionar **relaciones de confianza** con los **clientes,** brindando **experiencias memorables** al cumplir la **promesa de servicio**, apalancándose en la **digitalización** de los procesos y convirtiendo a los clientes en **promotores** de la marca.

Es por ello, que durante el año 2024 se desarrollaron varias estrategias para fortalecer el modelo de gestión de la experiencia y la satisfacción del cliente en el canal, teniendo en cuenta el análisis de "la voz del cliente": encuestas diligenciadas posterior al cierre de la atención y los buzones de sugerencias.

Esto permitió diseñar más de 8 iniciativas enmarcadas en 6 frentes de mejora; logrando obtener resultados positivos en los 4 tipos de niveles de satisfacción que mide el indicador CSAT *(Customer Satisfaction Score)*: General, amabilidad, claridad y solución:

Histórico CSAT



Como parte de dichas iniciativas, se implementó un nuevo modelo de atención, que incluye el servicio de atención rápida (SAR). Este modelo tiene como objetivo ofrecer una gestión resolutiva frente a los requerimientos e inquietudes de los clientes, promoviendo el uso de las fonolíneas y las autoconsultas disponibles en las oficinas de atención. De esta manera, se busca optimizar el tiempo que un cliente pasa en un punto físico de atención, a la vez que se fomenta la utilización de los canales digitales de la Compañía. Para asegurar el éxito de este servicio, ha sido fundamental comprender las necesidades del cliente y orientarlo hacia la autogestión a través de los canales digitales, así como proporcionar la información necesaria sobre requisitos y trámites para garantizar que las solicitudes de los clientes se ajusten a los parámetros establecidos y se gestionen adecuadamente al interior de la Compañía.

Esta estrategia de fortalecimiento de trámites de autogestión, sumada al fortalecimiento del modelo de atención (*Customer Journey*), al seguimiento y control de los tiempos de espera y de atención, al control en línea desde el Centro de Monitoreo del Servicio (CMS) y el gestor de Turnos (Quenda), a la triangulación de apoyos remotos entre puntos de atención (bajo tráfico–alto tráfico), así como a la priorización de solución en primer contacto desde el *counter*, permitió que a diciembre de 2024 en comparación con enero del mismo año, una reducción en un 54% de los tiempos de espera de los clientes que acuden al canal y una mejora del 23% en el nivel de servicio de 15 minutos y del 19% en el de 30 minutos.

Además, se diseñó e implementó el proyecto de "correcciones a la factura en primer contacto" con el objetivo de proporcionar soluciones inmediatas a las peticiones de los clientes que se acercan al canal de atención presencial, relacionadas con consumos y suspensión, corte y reconexión. Esta iniciativa permitió reducir los reclamos y mejorar la satisfacción del cliente, ya que, desde el primer contacto en el módulo de atención, el cliente puede resolver su solicitud de manera integral, sin necesidad de remitir su caso a un equipo de segundo nivel.

Igualmente, se continuó fortaleciendo el ofrecimiento y efectividad de transacciones de valor como suscripción a factura virtual e inscripción a zona privada, logrando alcanzar e incluso mejorar los resultados obtenidos en años anteriores.

También se desarrollaron jornadas integrales con otros procesos de servicio al cliente y áreas internas de la Compañía, con el fin de analizar y lograr disminuir los casos pendientes (*backlog*) por respuesta y en estado abierto; logrando una mejora del 36% en el segundo semestre de 2024 en comparación con el primero. Esto se ve reflejado en la mejora continua de la experiencia del cliente que acude al canal físico.

Por otro lado, y con el fin de generar mayor presencia y cercanía en los territorios de Cundinamarca, en el último trimestre del año, se inició el proyecto de apertura de 9 oficinas satélite logrando tener presencia en las 15 provincias, y fortalecimiento de la AIM en el departamento. Para ello, se inició el trabajo en el diseño, adecuación y entrega de las nuevas instalaciones, así como en el proceso de compra de 3 vehículos adicionales (2 de renovación + 1 aumento de flota) que buscan facilitar la comunicación con la población rural, gestionar todo tipo de requerimientos, consultas y solicitudes; además de ofrecer una atención institucional para Alcaldías, Personerías y las entidades gubernamentales de los municipios de Cundinamarca.

En este mismo sentido, se fortaleció la estrategia de comunicación del canal de atención "Oficina virtual", con el fin de dar a conocer el funcionamiento, trámites y promover su importancia en los municipios en donde se cuenta con este modelo de valor compartido, el cual es desarrollado con un aliado estratégico que permite a Enel estar presente de manera continua en municipios de Cundinamarca que no cuentan con una oficina de atención, facilitando la cercanía y el acceso al servicio; es una atención gratuita por videollamada con asesores del *Call Center* que gestionan cualquier tipo de solicitud.

Desde el frente de seguridad y salud laboral, se desarrollaron iniciativas para fomentar el autocuidado y el cuidado mutuo de los trabajadores. Además, se hizo énfasis en la evaluación de las acciones y la respuesta ante amenazas que puedan generar riesgo colectivo para aquellos que operan en los centros de servicio.

El canal de atención presencial participó en 17 auditorías al proceso y algunos de los centros de servicio al cliente, en donde se evaluaron procesos de trinorma (interna y externa), antisoborno y revisión legal ambiental. Además, se programaron y ejecutaron con éxito 17 simulacros en cada uno de los centros de servicio activos de Enel en la operación de atención presencial en Bogotá y Cundinamarca, alcanzando un cumplimiento del 100%. Estos simulacros han fortalecido la preparación del personal para responder

rápida y eficazmente ante diversas amenazas, como inundaciones, sismos, situaciones de orden público, hurto, fallas estructurales y explosiones. Este enfoque proactivo en la preparación y respuesta refleja el compromiso con la seguridad y bienestar del equipo, así como la eficaz gestión de posibles situaciones de emergencia.

Call center

El propósito fundamental de este canal es la atención telefónica de clientes o no clientes del segmento B2C, Alumbrado público y alcaldías, con agentes en modalidad *Inbound*, *Outbound* y *BackOffice*, buscando gestionar las consultas, quejas, reclamos y requerimientos asociados al servicio de energía y productos de valor añadido (PSVAs).

En 2024 se consolidó el modelo *Cloud Contact Center* en el que operan simultáneamente tres proveedores, dos enfocados en atenciones de naturaleza simple y uno que se enfoca en la atención de requerimientos de naturaleza compleja. Durante este periodo, las atenciones realizadas (2.818.699) con soporte de agentes, representaron el 40,68% del total de llamadas ingresadas a la plataforma tecnológica. Los indicadores de gestión de estas llamadas tuvieron un cierre con un nivel de servicio del 82,89% y un nivel de atención del 95,91%, contemplando 4 procesos (Market, Emergencias, Enel X y Nuevas Conexiones).

Así, se ha sostenido una senda de mejoramiento en estos principales indicadores posterior a la implementación de la nueva plataforma tecnológica de facturación. Este logro se debió principalmente a la reducción del tiempo medio de conversación y de los silencios improductivos, como resultado de la implementación de analítica de datos para identificar necesidades de acompañamiento de los agentes. Así mismo, se afinaron los mecanismos estadísticos de predicción de llamadas ingresadas, agregando variables adicionales que permiten predecir estos volúmenes con una mayor precisión, esta actividad de *forecasting* se está ejecutando en el corto y mediano plazo, y cuyo resultado es una mejor estimación de capacidad instalada en el *front*.

Adicionalmente, se buscó mantener disponibilidad permanente a las transacciones de autoservicio. En 2024 se adicionaron 5 nuevas opciones de autoatención que corresponden a: generación de convenios, estado de cuenta, reporte de lectura, registro a factura virtual y estado de orden de reconexión. El volumen total de autoatenciones en 2024 fue de 1.400.340, que representa el 20,21% de participación sobre el total de llamadas ingresadas al IVR. El top 3 de transacciones con mayor utilización por parte de los clientes son:

- Consulta del estado de la orden de emergencia
- Consulta del estado de la cuenta
- Generación orden de emergencia

El *Call Center* ha sido un actor clave en el fortalecimiento de procesos comerciales y en la adopción de comportamientos digitales del cliente, en términos de colocación de tarjetas Crédito Fácil Codensa. El canal en su estrategia de *Service to Sales* logró posicionar un poco más de 700 nuevos tarjetahabientes, así como alfabetizar al cliente en el contacto telefónico sobre la existencia y las ventajas de recibir su factura de manera virtual, así, se inscribieron cerca de 100 mil clientes a este servicio. Estas actividades han sido estrategias enfocadas en aprovechar el momento del contacto con el cliente en la actividad del servicio.

En relación con el proceso de clientes electro-dependientes, se inició el proceso de modernización del parque de baterías de vida, que tiene como propósito estar preparados ante alguna necesidad de suplir energía por un tiempo limitado a clientes que requieren mantener operativos equipos de asistencia médica.

Gestión escrita y refacturación

En relación al personal del canal de atención escrita, se realizó la migración de la operación de la modalidad de trabajo en casa a modalidad híbrida, de acuerdo con los niveles de satisfacción del cliente.

En cuanto a la gestión de comunicaciones, durante 2024 se recibieron 136.149 solicitudes de PQR'S mediante este canal, un incremento del 7,1% respecto al 2023.

Por otra parte, se implementó un nuevo modelo de operación del *Back Office*, gestionando los casos por niveles de complejidad, logrando una nueva dinámica en el trámite de las respuestas al cliente y, con esto, mayor agilidad en la resolución de casos de menor nivel de complejidad.

Para la gestión de radicados, a finales de 2024 se implementó un nuevo modelo de automatización de información para la elaboración de las respuestas a clientes, relacionadas con las taxonomías de: incremento de consumos, variación de consumos y reliquidación de consumos. Esto facilita la personalización de las respuestas y mejora en la satisfacción del cliente.

Adicionalmente, se logró la estabilización del nuevo módulo de refacturación en SAP, logrando realizar la gestión de las modificaciones a la facturación, cuando aplican, provenientes ya sea de una reclamación, solicitud del cliente o mediante una solicitud interna que permite corregir de manera anticipada la factura del cliente. Como resultado, se logró una disminución significativa en los reclamos presentados a la Compañía. Durante el 2024, se gestionaron 94.662 ajustes a la factura, disminuyendo 3% con respecto al 2023.

Debido a la implementación de la facturación electrónica de acuerdo con la regulación vigente, fue necesario la inclusión del documento equivalente producto de las refacturaciones generadas a las facturas de los clientes, para que de esta manera fuesen certificados por la DIAN.

Proyecto: Lenguaje Simple

En los canales presencial, fonoservicio, digital asistido y digital autogestionable, se hizo un rediseño de los estándares de servicio y la implementación de un protocolo de comunicación estandarizado y cercano al cliente, con nuevas plantillas de respuesta al cliente, caracterizadas por un lenguaje claro, mayor detalle para cada una de las pretensiones del cliente, gráficos de información y detalle de la normativa que sustenta dicha respuesta. Esto permitió mejorar en los resultados de satisfacción del cliente.

Mejoramiento del Modelo de Gestión

- Para casos de mayor complejidad relacionados con las taxonomías de Responsabilidad Civil, se implementó el esquema de contacto telefónico con el cliente, para precisar la afectación y facilitar la coordinación de una solución definitiva mediante reparación y/o devolución de dinero cuando ya se ha realizado la reparación.
- Durante el 2024, se realizaron jornadas masivas de atención en los municipios, logrando incrementar los niveles de solución en casos con afectación al cliente por la calidad del servicio. Esto permitió una mayor cercanía con los clientes en Cundinamarca.
- Se incorporó al proceso de *back office* el canal de correo Electrónico y Formularios, los cuales migraron a un nuevo modelo de gestión. En promedio se gestionan 33 mil correos al mes. El 88,36% de los casos de este canal se atiende en las siguientes 24 horas a la presentación de la solicitud.

Clientes del segmento empresarial (B2B)

Marketing

Segmentación del mercado

En 2024 se implementó un modelo de segmentación dinámico que incorporó diversas variables, como factores económicos y demográficos, así como variables eléctricas como el consumo, entre otras. Este enfoque permitió identificar un total de **1.904 empresas** con un alto potencial para fortalecer relacionamiento. Se trabajó durante el año para intensificar los lazos con estas empresas, desarrollando estrategias personalizadas que respondieran a sus necesidades específicas. Este modelo contribuyó significativamente a mejorar la calidad de las relaciones comerciales y fortalecer la posición en el mercado.

Relacionamiento

Durante el año, los esfuerzos se centraron en fortalecer las relaciones con diversos públicos a través de eventos y actividades diseñadas para fomentar la interacción, el aprendizaje y el fortalecimiento de la marca. En este sentido, la estrategia de relacionamiento incluyó tanto eventos presenciales como virtuales, permitiendo alcanzar a diferentes segmentos de audiencia.

Se llevaron a cabo cinco eventos presenciales que fueron clave para establecer un contacto directo y cercano con clientes y otros grupos de interés. Estos encuentros, brindaron la oportunidad de compartir conocimientos, presentar productos y servicios, y crear un espacio de *networking*.

Además, para adaptarse a las nuevas tendencias digitales y llegar a una audiencia más amplia, se organizaron tres *webinars*, los cuales permitieron un acceso flexible y global a los contenidos, ofreciendo a los participantes la posibilidad de aprender sobre temas especializados, interactuar con expertos y resolver dudas en tiempo real, todo desde la comodidad de su hogar u oficina.

La combinación de eventos presenciales y virtuales ha sido fundamental para mantener un contacto constante con el público clave, asegurando un posicionamiento sólido en el mercado, el incremento de la visibilidad de la marca y el fortalecimiento de las relaciones comerciales. La integración de ambos formatos permitió adaptarnos a los desafíos del entorno, manteniendo la calidad de la comunicación y el valor del contenido proporcionado.

Marketing y comunicación digital

Se realizaron más de 70 publicaciones en redes sociales como LinkedIn, Instagram y Facebook, con el objetivo de aumentar visibilidad y conectar con la audiencia. Esta estrategia dio como resultado un incremento del 18% en las visitas al sitio web y un aumento del 104% en el promedio de visitas a las publicaciones, lo que refleja un mayor *engagement* y una expansión del alcance digital de la marca. Estos logros han fortalecido la presencia en línea de la Compañía y mejorado la interacción con sus seguidores.

Ventas, ingeniería y obras

Ventas

En 2024 la gestión se centró en la identificación y consolidación de relaciones comerciales con clientes estratégicos, con enfoque en aquellos segmentos con mayor potencial de crecimiento y alineados con la oferta de soluciones energéticas.

Uno de los hitos más importantes fue la venta de un aumento de carga de 3.2 MW a Tubosa, concretada con el apoyo de la financiación del Banco Davivienda, lo que no solo permitió fortalecer la relación con este cliente, sino también abrir nuevos caminos para futuras oportunidades de negocio.

En cuanto a las ventas destacadas de este año, se encuentran clientes como Vanti, con varios proyectos que consolidan la relación a largo plazo con este cliente, al igual que con Frontera Energy Colombia Corp Sucursal C, Parque Salitre Mágico, Emergente Cold Colombia S.A.S., Cencosud Colombia S.A., Zona Franca Bogotá, Walter Carnes Frías y Procesados Ltda, y Primoris Colombia S.A.S. Cada uno de estos clientes representan proyectos que abarcan desde infraestructura eléctrica, hasta generación fotovoltaica y Demanda Desconectable Voluntaria (DDV), reflejando la amplitud y flexibilidad del portafolio.

El sector constructor sigue siendo un pilar estratégico, para el cual se logró consolidar acuerdos con actores clave como Marval, Constructora Sestral, Urbanizadora Santa Fe de Bogotá y Amarilo e Ingeurbe. Con Constructora Marval se participó en el desarrollo de un megaproyecto de urbanismos con alumbrado público en Tresquebradas Usme y en los urbanismos exteriores de La Salle-Usaquén, proyectos que consolidaron la presencia de Enel en grandes obras de infraestructura.

Otro de los grandes logros de este año fue la venta de un traslado de la subestación del Hotel Irotama en Santa Marta.

Se destaca como una venta significativa en la línea de negocio de soluciones fotovoltaicas la firma del contrato con Industrias y Confecciones Inducon S.A.S. para un proyecto fotovoltaico de 0,76 MW. Adicionalmente, Frontera Energy fue otro de los clientes clave con quien se cerró un contrato de mantenimiento para la planta de generación fotovoltaica.

Ingeniería y obras

Infraestructura eléctrica

Se finalizaron 251 proyectos del segmento empresarial, de los cuales 141 fueron por boletines pagos y 110 por obras eléctricas. Entre los principales clientes están: Vanti, Marval, Zona Franca de Occidente.

Infraestructura fotovoltaica

Proyecto Cosenit: se re-aprobó la construcción y puesta en marcha de 10 sistemas fotovoltaicos de autogeneración para 8 importantes empresas colombianas, con una potencia total de 31,7 MWp y con una producción de energía estimada en 40.658 MWh año, energía suficiente para abastecer a más de 33.000 hogares que consuman 100 kWh/mes.

En el 2024 entraron en operación las plantas fotovoltaicas Central Cervecera (3,5 MWp), Corona Sopó (6 MWp) y Postobón Bogotá (2 MWp).

Demanda Desconectable en Colombia (DDV)

Durante el 2024 se dio respaldo a 9 generadores, durante 197 días en el año. Los principales indicadores corresponden a MW Offered y MW Sold (New+Renewals), el primero asociado a la capacidad en megavatios para dar respaldo a los generadores, el segundo a la agregación de demanda a través de nuevos clientes y las renovaciones de contratos actuales en Demanda Desconectable Voluntaria (DDV).

El cumplimiento del KPI de *MW Offered* (megavatios ofrecidos) alcanzó el 23%, un resultado inferior a la meta establecida. Este desempeño se explica principalmente por las condiciones climáticas adversas que marcaron el año. Durante el primer trimestre de 2024 y debido al fenómeno de El Niño, no hubo solicitudes de respaldos por parte de los generadores, debido a que en ese momento tuvieron que generar y cumplir con las Obligaciones de Energía Firme (OEF). Aunque se esperaba que los embalses comenzaran su recuperación tras los efectos de El Niño, esta situación no se materializó. Como resultado, los precios de la bolsa permanecieron elevados durante el resto del año, lo que generó incertidumbre y resistencia en los clientes para participar en el mecanismo de Demanda Desconectable Voluntaria (DDV).

En contraste, el KPI de *MW Sold* (megavatios vendidos) logró el 100% de cumplimiento de la meta para 2024. De este total, el 77% correspondió a la renovación de contratos existentes, mientras que el 23% restante se atribuyó a la agregación de energía con nuevos clientes.

La agregación de nueva energía alcanzó un total de 17 MW, de los cuales el 81% provino de clientes del *commodity*, fortaleciendo la estrategia de oferta integral. Este logro refleja el compromiso continuo de la Compañía en expandir su base de clientes y consolidar su posicionamiento en el mercado energético, incluso frente a desafíos climáticos y económicos significativos.

Mecanismo Transitorio de Reducción de Demanda (RD)

En el 2024, la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG- implementó un programa para fomentar la participación activa de la demanda en la bolsa de energía, a través del mecanismo transitorio de reducción de demanda. Este fue establecido mediante las Resoluciones CREG 101 043 y 101 054 de 2024, como respuesta a las condiciones hidrológicas adversas que afectaron al país y ante la necesidad de mitigar los riesgos de desabastecimiento o interrupciones en el servicio de energía eléctrica.

Gracias a este mecanismo, se logró presentar ofertas de reducción de energía por un total de 1.923 MWh, alcanzando una reducción efectiva del 57%, consolidando el compromiso de la Compañía con la participación y el fomento de nuevos programas de respuesta de la demanda, tanto en condiciones estables como en escenarios críticos.

Canales de atención y servicio a clientes B2B

Gestión de canales digitales

Se fortaleció el posicionamiento de los canales digitales como la principal vía de interacción para los clientes del segmento B2B, logrando un crecimiento del 38% en el volumen de transacciones en comparación con el cierre de 2023. El 94,1% de las transacciones (1.203.445) ingresaron a través de canales digitales, consolidando su preferencia debido a la agilidad en la atención.

Se destaca que el 90% de los contactos digitales correspondieron a transacciones de autogestión, sin requerir intervención de un asesor, mientras que solo el 10% fueron transacciones asistidas. Estos resultados evidencian el compromiso con la mejora continua en la experiencia de clientes, entregando herramientas ágiles sin comprometer el relacionamiento.

Este logro se alcanzó gracias al enfoque en comunicaciones estratégicas, alineadas con los objetivos establecidos para la mejora del NPS, siempre orientando al cliente a la solución de sus requerimientos a través de funcionalidades digitales.

Canal telefónico

El canal telefónico se enfocó en anticipar las necesidades de los clientes, por este motivo se logró una reducción del -10,4% en el ingreso de llamadas comparado con el año anterior (2023: 93.714 y 2024: 84.123), como resultado de la implementación de diferentes estrategias y nuevos modelos proactivos de atención para diferentes procesos asociados a factura, conexiones complejas, mantenimientos, emergencias, formación constante del equipo para la solución de nuevos motivos en primer contacto y culturización en el autoservicio de clientes del segmento empresarial.

Los principales focos de trabajo en el año fueron:

- **Modelo de Atención Constructoras:** se implementó el modelo proactivo de atención a clientes constructoras, Camacol y Secretaria del Hábitat para centralizar, agilizar y realizar seguimiento de los casos mediante acompañamiento con comunicación bidireccional entre los actores de la cadena.
- **Modelo de Atención Corporativos:** este modelo tuvo como objetivo mejorar el relacionamiento y la solución de los casos reportados por este subsegmento de clientes, mejorando los tiempos de respuesta, centralizando las comunicaciones y generando un valor agregado en los clientes.
- **Modelo de Atención Telemáticos:** se implementó un modelo para el seguimiento de emergencias y fallas reportadas por estos clientes, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los tiempos establecidos y restablecer el servicio de manera eficiente, asegurando la continuidad operativa y la sostenibilidad del proceso.
- **Mantenimientos programados:** se implementó un tablero con los indicadores principales del proceso para medir la operación de principio a fin y garantizar el cumplimiento de las 72 horas previas de notificación.
- **Recuperación de experiencia**: los esfuerzos realizados permitieron recuperar el 82% de clientes detractores, algunas de las acciones fueron:
  - Escalamiento de clientes reiterativos
  - Creación de reporte para conocer los indicadores de satisfacción y NPS
  - Monitoreo cruzado para evaluar los procesos
  - Gestión y seguimiento de clientes neutros para volverlos promotores
  - Creación de material formativo para los asesores (lecciones aprendidas)
  - Creación de un formulario para retroalimentar a los asesores y escucha de llamadas críticas
  - Encuesta a los asesores para conocer las mejores prácticas y fortalecer el conocimiento

Canal escrito

- **Lenguaje simple**: en el 2024, se buscó brindar un mayor entendimiento a los clientes a través de comunicaciones con lenguaje simple, especialmente para los motivos de factura y compra de infraestructura.
- **Proceso de peticiones de factura:** para clientes con peticiones de alta complejidad con temas asociados a la factura de energía, se realizó asesoría y acompañamiento a través de contacto telefónico y reuniones. El volumen de llamadas es de aproximadamente 20 peticiones mensuales, el resultado de este contacto ha sido una reducción en la reiteración de los clientes contactados en un 60%.
- **Proceso de peticiones de compra de infraestructura:** se implementó un proceso de contacto telefónico con clientes, para brindar asesoría y aclarar el proceso de convenios de compra de infraestructura. Esta acción permitió reducir en un 10% las solicitudes de contacto por el canal escrito, mejorando la eficiencia en la atención.
- **Manejo de clientes reiterativos:** se mantuvo la buena práctica de tener focalizados en un equipo especializado la atención de motivos de alto impacto, como son: consumo promedio, reliquidación de consumos, consumo no registrado y error de lectura, logrando la atención de 1.200 peticiones.

Canal de atención especializado

Durante el 2024, algunos de los logros más representativos desde la arista de calidad del servicio son:

Clientes telemáticos:

- Creación y envió de informes trimestrales para los clientes de mayor cobertura en este sector, los cuales, basados en los puntos con mayor reporte de falla, resaltan las acciones de mantenimiento realizadas por la Compañía en pro a la calidad del servicio.
- Inclusión en estos informes de información sobre el uso de canales para reportar las emergencias y promoción del uso de canales digitales para este propósito.
- Modelo de atención diferenciado para este segmento de clientes, entendiendo su operación, tanto de antenas, estaciones base y centro de servicio, como de infraestructura con riesgos eléctrico o condiciones en mal estado.

Top 100 de clientes:

- Análisis y mantenimiento de circuitos en media tensión, permitiendo lograr intervenciones focalizadas y soportadas en estadísticas de este modelo de clientes.
- Información proactiva sobre los trabajos realizados en los circuitos identificados como críticos, manteniendo a los clientes informados sobre estas actividades a través de *mailing*.
- Más de **100** reuniones personalizadas con clientes críticos, con el fin de lograr una revisión detallada de su problemática, llevando a cabo algunas visitas a plantas industriales y acciones conjuntas para brindar una estabilidad en cuanto a la calidad del servicio.
- Más de 30 grupos de interés con grandes industrias, parques industriales y clientes telemáticos y corporativos a 2024.

Atención de casos:

- Atención de más de **10.200** casos por emergencias, concentrados en **3.511** clientes e incluyendo también la atención a comercializadores, principalmente del mercado no regulado.
- Notificación a más de **2.100** clientes por trabajos programados con afectación total en el servicio. Se generó una notificación más personalizada a través de su comercializador.
- Notificación a más de **6.000** clientes por trabajos programados por suplencias. Este es un valor agregado importante que se tiene desde el segmento B2B, buscando impactar lo menos posible los procesos de los clientes a través de paradas controladas.
- Gestión de más de **530** respuestas de casos para insumos de PQRs, entre los cuales está la creación de curvas de protección, aclaraciones de eventos en la red, confirmación de propiedad de activos, desde la arista técnica, entre otros.

Defensa de mercado

El enfoque de las actividades para la defensa del mercado regulado logró retener energía de 2.64 GWh/mes (240% más con respecto al 2023) y recuperar energía de otros comercializadores de 2.09 GWh/mes (293% más con respecto al 2023), permitiendo alcanzar las metas fijadas de deserción neta, gracias a los siguientes frentes de trabajo:

- **Fidelización:** se determinó la estrategia de fidelización de manera segmentada y planes de choque basados en el NPS (*Net Promoter Score*), lo cual ha disminuido la pérdida de clientes, generando confianza en la comercialización mediante la implementación de los siguientes planes de trabajo:
  - **Modelo de atención a clientes corporativos:** se brinda un canal especializado para su atención y acompañamiento.
  - **Proyecto *On Boarding*:** basado en la anticipación de las necesidades de empresas que retornan mediante el asesor de fidelización, para poder entregar un servicio íntegro y manteniendo el foco en autogestión. Se logró la atención de 527 casos en 4 meses, generando eficiencias en los canales de atención tradicionales.
  - **Difusión de comunicaciones:** con Conecta Empresas se genera relacionamiento de valor y se forma a los clientes en temas relevantes de gestión energética.
- **Retención de clientes:** se enfocó la estrategia en un análisis profundo de los puntos de dolor y las necesidades específicas de los clientes empresariales para entender la causa raíz, este enfoque permitió no solo mejorar la experiencia del cliente, sino también fortalecer su lealtad y consolidar la posición como su proveedor de energía, para lo cual se diseñó:
  - **Modelo predictivo de deserción:** base de reclamaciones que procesa y transforma los datos, eligiendo un algoritmo de pesos y entregándonos un top 100 de clientes mensuales con una exactitud del 95%.
  - **Relacionamiento antes de la deserción:** con el asesor de fidelización se hace un primer contacto para entender las reclamaciones, mejorar el escalamiento interno y ofrecer así experiencias personalizadas.
  - **Recopilación voz del cliente:** comunicaciones con los clientes que solicitan cambiar de mercado, para identificar dolores y debilidades para mitigarlos.
- **Recuperación de clientes:** la estrategia se enfocó en el análisis y mejora de las ofertas, simplificando y entregando información para el trámite de cambio de comercializador, buscando concretar negociaciones con grandes clientes, tanto del mercado regulado como no regulado y aprovechando la estabilidad de Enel. Este enfoque permitió mitigar la deserción neta, manteniéndola en valores bajos e incluso negativos nunca vistos.

Relacionamiento con clientes B2B

En 2024 Conecta Empresas se consolidó como una herramienta estratégica para fortalecer la relación con los clientes del segmento empresarial, a través de una comunicación oportuna y proactiva. Se hicieron avances significativos mediante eventos, campañas de comunicación y estrategias diferenciadas.

Entre los logros más destacados del año se encuentran:

- **Acercamiento con gremios y asociaciones**: se establecieron relaciones más cercanas con agremiaciones, parques industriales y asociaciones regionales, incluyendo entidades como Camacol, Asocolflores, la Secretaría del Hábitat y la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB), entre otras.
- ***Webinars* y eventos presenciales**: se realizaron siete eventos exitosos, tanto virtuales como presenciales, diseñados para atender las necesidades específicas de los clientes, especialmente constructores y corporativos. Estos espacios fortalecieron la relación y permitieron un mejor entendimiento de sus expectativas en temas clave como procesos de conexión, calidad de la energía y facturación.
- **Campañas de comunicación**: se lanzaron más de diez campañas que proporcionaron información crucial sobre temas sensibles que impactan directamente el NPS y la satisfacción del cliente.
- **Modelos analíticos**: la Compañía desarrolló modelos analíticos para clientes con problemas de variación de consumos promedio, clientes corporativos, entre otros, con los que busca anticipar sus necesidades, ofreciendo un servicio más ágil que permita mejorar su experiencia y fortalecer su fidelización.

Estos logros reflejan el compromiso continuo de Conecta Empresas por maximizar la experiencia del cliente, fomentar su lealtad y posicionarse como un aliado estratégico en la gestión de la energía empresarial.

Clientes del segmento de Gobierno (B2G)

Enel Colombia apoya la descarbonización y electrificación de las ciudades a través de la movilidad eléctrica masiva, liderando la construcción y puesta en operación de electro terminales y buses eléctricos con tecnologías de punta, que aporten a mejorar la calidad del aire reduciendo la emisión de C02, así como a la modernización del alumbrado público en Bogotá y Cundinamarca.

Buses eléctricos

Se finalizó la implementación de seis nuevos puntos públicos de recarga vehicular en lugares estratégicos de Bogotá, con un total de 15 cargadores, para satisfacer la creciente demanda de vehículos eléctricos.

Por otra parte, se puso en marcha un contrato de suministro de energía por cinco años para el cable de Ciudad Bolívar – 12.000 MWH *Full Life*; y se continuaron fortaleciendo relaciones comerciales clave en diversas regiones del país, colaborando estrechamente con las administraciones locales y operadores de transporte público en ciudades como Cali, Montería, Barranquilla, Medellín y Pereira, apoyando los planes de renovación e integración de flotas de transporte sostenible. A nivel nacional, se presentaron proyectos de infraestructura eléctrica a varias entidades gubernamentales para impulsar la expansión de la red de carga vehicular por el país, principalmente en la región costera.

Adicional, se ejecutaron de manera continua los planes de mantenimiento preventivo y correctivo en las seis electroterminales operativas, asegurando el óptimo funcionamiento de los 878 buses y los 412 cargadores instalados, contribuyendo al mejoramiento y la calidad del servicio.

Alumbrado público en Bogotá y Cundinamarca

Gestión en Distrito Bogotá

En el año 2024 se continuó fortaleciendo el relacionamiento con la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP-, con foco en la consolidación de actividades propias del convenio interadministrativo vigente. A continuación, los principales avances en la gestión del alumbrado público para la ciudad de Bogotá:

- Se garantizó la continuidad en la prestación del servicio de alumbrado público, asegurando que la ciudad disponga de un sistema eficiente y funcional.
- Se avanzó en la incorporación de tecnología de telegestión en el parque lumínico, optimizando la operación y el mantenimiento del sistema.
- Se fortalecieron los canales de atención al usuario, facilitando las consultas relacionadas con el servicio.
- Se realizaron campañas de divulgación destacando los beneficios del alumbrado público y promoviendo el uso de los canales de atención.

Por otra parte, se formalizó la Adición No. 1 al Convenio Interadministrativo No. 766 de 1997, que incluye entre otros la incorporación del procedimiento de reposición, modernización y expansión de la infraestructura de alumbrado público de propiedad del distrito.

Adicionalmente, se lograron avances significativos en la negociación del proyecto de iluminación funcional de la Plaza de Bolívar, que contempla la iluminación de las fachadas y la plaza principal de Bogotá. Esto marca un hito en la iluminación arquitectónica de la capital.

El 2024 representó un año de consolidación en la gestión del alumbrado público en Bogotá, en el cual se lograron avances importantes en tecnología, atención al usuario y nuevos proyectos que contribuyen al desarrollo urbano de la ciudad.

Gestión comercial Nacional y Cundinamarca

Durante el año 2024 y como parte del Plan Anual de Adquisiciones, se gestionaron y hubo participación en diversos proyectos de licitación a nivel nacional. Como resultado de esta gestión, 4 proyectos fueron adjudicados a Enel Colombia; relacionados al clúster de *Smart Lighting* en los municipios de Soacha, Simijaca y Zipacón, y para la gestión de mantenimiento de 1.300 puntos lumínicos.

A través de una gestión comercial proactiva y enfocada en el largo plazo, se consolidaron relaciones estratégicas con las alcaldías y secretarías de gobierno, servicios públicos e infraestructura, así como con las empresas industriales y comerciales del estado que funcionan como gestores de servicios y vehículos contractuales de forma directa, bajo el régimen de contratación público-privado, en las ciudades de Cartagena, Santa Marta, Valledupar, La Guajira, Bucaramanga, Pereira, Girardot y Soacha. Gracias a esa gestión, se logró la venta de proyectos de *Architectural* y *Smart Lighting*, posicionando a la Empresa como un referente en el sector energético.

Además, en el municipio de Soacha, se firmaron contratos para el mantenimiento del alumbrado público y gestión de 21 mil puntos lumínicos.

Prorroga y mantenimiento de Contratos de Alumbrado Público en Cundinamarca

Como parte de la estrategia de consolidación en el relacionamiento con municipios en Cundinamarca, se mantuvieron 29 contratos vigentes con un total de 25.416 puntos lumínicos en los que se garantiza la prestación de servicios, contribuyendo con la modernización de los municipios y mejorando la calidad de vida de sus habitantes.

Durante 2024 se renovaron con éxito 16 contratos que tenían vencimiento en este periodo y se aseguró la continuidad de un total de 6.776 puntos lumínicos.

Con estos avances se fortalece el compromiso con el desarrollo sostenible y la innovación en la infraestructura urbana en los municipios de Cundinamarca, posicionando a la Compañía como socios estratégicos en la mejora de las ciudades.

Modernización LED en Bogotá y actualización CMH en Municipios

Dentro del proyecto de modernización de luminarias a tecnología LED del alumbrado público de la Alcaldía Mayor de Bogotá que viene ejecutando Enel desde hace varios años, en coordinación con la UAESP, a cierre de 2024 se tenían 256.833 luminarias LED de un total de 362.783 luminarias; durante 2024 se continuó y finalizó la **instalación de más de 8.500 luminarias en diferentes vías principales, secundarias, ciclorutas y parques de la ciudad de Bogotá;** gracias a ello estas zonas cuentan con espacios mejor iluminados, que ofrecen *confort* visual y seguridad vial para la ciudadanía.

Por su parte, a nivel de Cundinamarca y gracias a la labor comercial, se logró la firma de otrosíes a los contratos con los Municipios de La Palma, Caparrapí, San Bernardo y Zipacón, lo cual viabilizó y permitió actualizar a tecnología CHM (Halogenuro metálico) más de 1.860 luminarias en estos cuatro municipios. Estos proyectos reflejan el compromiso de Enel Colombia por construir una relación duradera y sostenible con los municipios, para transformar positivamente la calidad de vida para sus habitantes y contribuir al desarrollo de las comunidades.

Expansiones y proyectos de alumbrado público en Bogotá y Cundinamarca

Durante el año 2024 se realizaron más de 1.150 expansiones en las 20 localidades de Bogotá y se instalaron más de 878 luminarias LED en proyectos nuevos como vías de la ciudad desarrollados por el IDU (Instituto de Desarrollo Urbano) como: Av. Guayacanes, Av. Laureano, Calle 116, Zona Rosa, Troncal Caracas, Av. Boyacá Cl 170 a Cl 183, entre otras. De igual manera, se intervinieron cuatro municipios de Cundinamarca (Sesquilé, Sibaté, Topaipí y Tausa), con la instalación de 107 luminarias.

Con esto se logró aumentar la cobertura del sistema de alumbrado público que garantiza calidad de vida para los diferentes usuarios de Bogotá y la región.

Infraestructura eléctrica

En el año 2024 se realizaron 127 proyectos de infraestructura eléctrica asociados a diferentes entidades públicas en la ciudad de Bogotá.

Clientes más destacados: Secretaría de Educación, Secretaría de Integración Social, Instituto Distrital de Recreación y Deporte–IDRD, Instituto de Desarrollo Urbano–IDU, Instituto Distrital de las Artes–IDARTES, Metrolínea 1 y algunos municipios de Cundinamarca.

Iluminación arquitectónica

Ruta de la Navidad 2024 – Bogotá y Soacha

Un equipo de cerca de 200 trabajadores de Enel X realizó desde los diseños hasta el montaje y la ejecución de todo el alumbrado navideño, que incluyó más de 1.000 elementos decorativos de 2 y 3 dimensiones, distribuidos por la ciudad. A estos se sumaron más de 12 km de manguera LED y aproximadamente 64 km de extensiones de mini LED, las cuales son 100% energéticamente eficientes, consumen menos energía y tienen mayor luminosidad.

La ruta contó con más de 36 sectores iluminados entre Bogotá y los sectores aliados, sin contar los sectores de la agenda cultural y de entretenimiento que tiene la administración distrital por toda la ciudad. En el corredor de iluminación y actividades en el centro de la ciudad, se iluminaron zonas tradicionales como la Plaza de Bolívar, Plazoleta Santander, Plazoleta de las nieves y las fachadas del Palacio de Liévano, Capitolio y Palacio de justicia, entre otros. Además, se iluminaron estos proyectos aliados de la ruta:

- Lotería de Cundinamarca: iluminación navideña sobre la Carrera 30
- C.C. Unicentro Bogotá, que contó con la temática "Un cuento de Navidad"
- Brilla "4 elementos"

Todos los montajes lumínicos se caracterizaron por un diseño eficiente y sostenible, reforzando el compromiso con el cuidado del medio ambiente y la optimización de recursos, haciendo de esta temporada navideña una celebración responsable y consciente.

En estos proyectos, Enel Colombia ha instalado elementos de tecnología LED, de bajo consumo y baja emisión calórica, para entregarle a la ciudad una Navidad segura, confiable y sostenible.

En el marco de la Ruta de la Navidad también se contó con el apoyo de la Secretaría de Cultura y aliados, con una variedad de eventos gratuitos organizados por la administración distrital, diseñados para brindar comodidad y disfrute a los asistentes del corredor central. Entre los destacados, se encuentran el impresionante *show* de iluminación inmersiva en la Catedral Primada de Bogotá y el fascinante espectáculo artístico e histriónico en la Plaza La Santamaría.

Por otra parte, también se firmó el contrato de alumbrado navideño 2024 con el Municipio de Soacha. Éste se iluminó desde su entrada por la Carrera Séptima hasta su plaza principal, se implementó tecnología de iluminación mapeada para la iglesia del parque principal, y se desarrolló una experiencia de espectáculo laser temático en el Salto del Tequendama. Con este *show* mágico y gratuito, que fue de gran impacto para el municipio, ya que atrajo a turistas y residentes, se vio brillar en la noche con su caída de agua de más de 157 metros a una de las maravillas naturales de Colombia y patrimonio ecológico del país.

Otros proyectos de iluminación navideña

Se realizó el diseño y la ejecución de iluminación navideña para Presidencia de la República.

Además, se logró reinterpretar la participación en el modelo de negocio de iluminación por boletería en Brilla, un punto de la ruta de la Navidad ubicado junto al Estadio El Campín, en donde se realizó un proyecto inmersivo de iluminación.

Canales de atención y servicio a clientes B2G

Call center

Durante el año 2024 se realizó cambio de empresa colaboradora para la gestión de los temas de alumbrado público y alcaldías desde el fonoservicio, con la nueva empresa contratista ABAI.

Se logró identificar clientes especiales de alto impacto y se levantó un plan de acción con el fin de escalar los casos de dicho público, para dar solución de manera prioritaria.

Para los meses en los que la temporada de lluvias afectó considerablemente el alumbrado público, se capacitó a un nuevo equipo de trabajo, con el fin de soportar el sobre-tráfico en el fonoservicio, por el aumento de solicitudes de los clientes.

Por otra lado, con el equipo de la UAESP se realizaron mesas de trabajo mensuales, con el propósito de validar el estado de la operación de los diferentes canales con los que cuenta Enel para la atención de las peticiones de los ciudadanos.

Otros canales

Los clientes cuentan con los canales digitales de atención para reportar sus casos como WhatsApp Elena, *app*, redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram, y también están disponibles los centros de atención al cliente y el correo de radicaciones.

Durante el año 2024 se implementó una mejora en el WhatsApp Elena de tal forma que los clientes pudieran realizar sus reportes de fallas de alumbrado público de una manera fácil y ágil.

Gestión escrita

En 2024 el canal de gestión escrita que tramita los casos relacionados con consultas y requerimientos de entes gubernamentales y oficiales, así como temas de alumbrado público en Bogotá y Cundinamarca, continuó su plan de acción para fortalecer los procesos internos, buscando optimizar los indicadores de gestión asociados a la calidad de la información que se entrega a los clientes y los tiempos de respuesta a las comunicaciones recibidas.

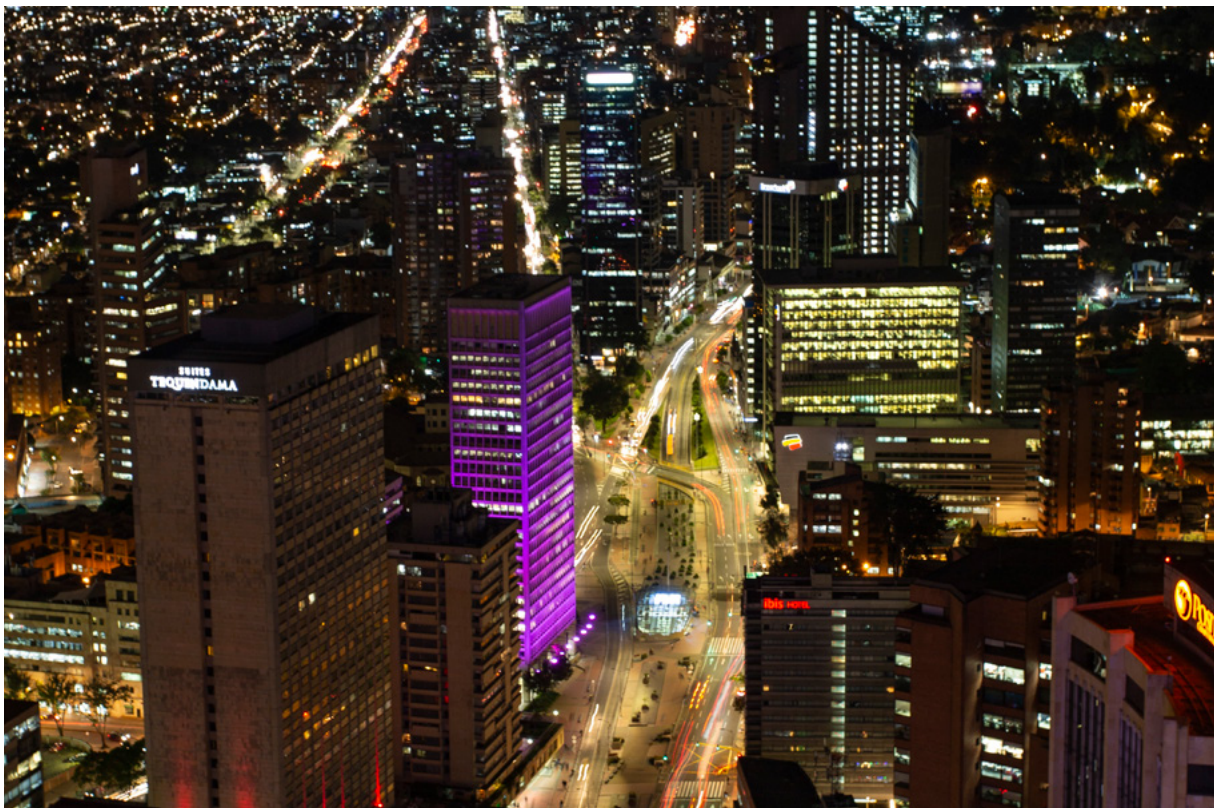
Es importante destacar que en el año se inició la relación contractual con la empresa colaboradora *Millenium*, quedando a cargo de la prestación de los servicios de gestión de este canal, a través de un equipo con dedicación exclusiva, que busca cumplir con los mejores estándares de calidad y oportunidad en la respuesta de las comunicaciones recibidas por parte de los clientes del segmento B2G. Se logró realizar un empalme exitoso con el anterior contratista y, así mismo, se realizó un trabajo coordinado con el segmento B2B, en el marco de la integración de los dos segmentos.

De manera complementaria, y para atender los requerimientos de clientes del segmento B2G asociados a la cadena de conexión de la red de energía de Enel Colombia, se dio inicio al contrato con el proveedor Atech – Ayesa, que, durante los cinco meses de ejecución a cierre de 2024, implementó procesos y procedimientos que redujeron los tiempos de atención y respuesta a los clientes, con lo cual se contribuyó a agilizar los proyectos del sector gobierno.

Durante el 2024 ingresaron más de 11 mil radicados, atendidos dentro de los términos de ley. Se reforzó hacia los clientes la digitalización a través del uso de otros canales de autogestión y nuevas plataformas como el formato de PQRS, el centro de servicio virtual Enel y la inscripción a factura electrónica.

Proyectos especiales B2G

El modelo de atención de clientes estratégicos reafirmó el liderazgo de la Compañía en el Comité de Proyectos Estratégicos de la Alcaldía, el Comité Operativo de Obras e Infraestructura del distrito y el Comité de Infraestructura de Servicios Públicos del Distrito Capital. La participación de Enel en estos espacios contribuyó a impulsar los proyectos en curso por parte de la administración de la ciudad, logrando apoyar la puesta en marcha de centros de salud, hospitales, instituciones educativas, parques, entre otros espacios de desarrollo urbano, y se consolidó el modelo de servicio orientado a la mejora de la satisfacción del cliente de Gobierno.



Clientes de movilidad eléctrica

El 2024 fue un año importante para el negocio de movilidad eléctrica, para el cual se generaron importantes hitos en los diferentes segmentos de clientes de interés.

En cuanto a la generación de *leads*, se realizó un *webinar* en formato híbrido que contó con la asistencia de clientes estratégicos con interés en movilidad eléctrica; de igual forma se realizó un evento para colegios, con el fin de presentarles los modelos de negocio y explorar la necesidad real de estos clientes en una movilidad sostenible que contribuya a mejorar la calidad de vida de sus estudiantes.

La Compañía participó en el Encuentro de Movilidad Eléctrica que se realizó por segundo año consecutivo en Bogotá, el cual contó con los principales *stakeholders* de movilidad como marcas importadoras de vehículos eléctricos, la academia, Gobierno, compañías financiadoras de vehículos eléctricos, entre otros. Se participó en espacios relevantes para el negocio, como Latam Mobility, el Salón del Automóvil, así como otros organizados por las principales entidades de Bogotá, en donde además de generar posicionamiento de marca, se lograron importantes ventas y acuerdos con las principales marcas importadoras de vehículos eléctricos.

Suministro e instalación equipos de recarga

Se suministraron 3 GwH de energía mediante las ventas de 1.438 equipos de recarga para los diferentes segmentos de clientes, y 371 instalaciones de cargadores AC en hogares y DC para empresas a nivel nacional. De igual forma, se siguieron consolidando alianzas con los distribuidores locales de marcas como, Mercedes, General Motors, Auteco Mobility, Volvo y BMW, para el suministro e instalación de equipos de recarga, lo cual apalancó las ventas del año incrementando así el *Market Share* por este negocio.

Charging as a Service

Durante el 2024 se suministraron 1,66 GwH de energía, a través de las estaciones de recarga propia y las de La Rolita. Se ofrecieron estos servicios a compañías como, VEMO, AS Transportes, Banco Agrario, Coltabaco, TEA, Pasar Express, Conalca, Transporte Multimodal, Cabify, entre otras.

Infraestructura pública

Se hicieron instalaciones de recarga pública en el Centro Comercial Fontanar y la repotenciación de una estación de recarga en el Centro Comercial Unicentro, en alianza con BMW Autogermana; lo anterior para continuar con el compromiso con la sostenibilidad y seguir ampliando la infraestructura de recarga pública de la ciudad. Durante el 2024 finalizó la instalación de los puntos de recarga pública de La Rolita, llegando así a 6 puntos en ubicaciones estratégicas y de conveniencia en Bogotá.

Defensor del cliente e interacción con autoridades

En 2024 se consolidó el objetivo de *Customer Centricity* mediante la implementación eficaz de estrategias de multicanalidad. La diversificación de canales de comunicación tuvo un impacto significativo en la accesibilidad para los clientes, mientras que el enfoque orientado al cierre efectivo de los casos permitió una resolución ágil y oportuna de sus inquietudes.

En lo que respecta a la digitalización, se avanzó en la adopción de nuevas formas de contacto al incorporar tecnologías innovadoras que reforzaron la interacción con clientes. La integración de soluciones digitales potenció la experiencia del cliente, representando un avance sustancial en la mejora de la atención.

Asimismo, el relacionamiento estratégico se vio fortalecido a través de la participación en reuniones con autoridades, clientes y *stakeholders*, promoviendo una comunicación fluida y decisiones fundamentadas. El respaldo a las operaciones se evidenció en la gestión eficiente de denuncias, casos y requerimientos de las autoridades, así como en el apoyo brindado en la actualización del Contrato de Condiciones Uniformes.

Histórico de transacciones

En 2024 se registraron un total de **275 requerimientos**, reflejando la atención y gestión específica de las solicitudes de los usuarios. Asimismo, **se recibieron 1.238 denuncias**, lo que subraya la importancia de contar con un canal efectivo para que los usuarios puedan expresar sus inquietudes y reportar los hechos objeto de investigación. El manejo adecuado de estas denuncias no solo refuerza la transparencia operativa, sino que también contribuye a la identificación y corrección proactiva de posibles puntos de mejora. De manera paralela, se gestionaron **4.814 requerimientos provenientes de entidades de control**, así como 99 casos institucionales que demandaron atención especializada. Estos casos destacaron la proactividad de Enel para mantenerse alineada con los estándares regulatorios y fortalecer la relación con las autoridades distritales y municipales.

Mesas de trabajo con la SSPD

Se realizaron un total de 13 mesas de trabajo con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los municipios de cobertura de Cundinamarca. Estas mesas se destacaron por la inclusión de la participación de la comunidad local, promoviendo un diálogo abierto entre los usuarios, la Empresa y las entidades de control. Esta iniciativa no solo fortaleció

la transparencia y la comunicación, sino que también permitió abordar de manera proactiva las preocupaciones locales y ofrecer soluciones específicas para satisfacer las necesidades de la comunidad.

Enel participó de manera activa en encuentros como Juntos por Cundinamarca, que tenían como objetivo fortalecer los lazos con las administraciones locales y colaborar de manera conjunta en la mejora de la calidad del servicio. Además, se remitieron informes periódicos a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sobre los avances en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en estos espacios, así como las respuestas a las solicitudes de información relacionadas con los planes de inversión presentados.

Algunos de los logros alcanzados durante 2024 son:

- **Liderazgo en el proyecto de Plan de Acercamiento con Personeros Municipales**: se fortaleció el vínculo con 37 personeros municipales con el objetivo de optimizar la gestión de reclamaciones, quejas y solicitudes. Este proyecto garantizó una respuesta eficiente y colaborativa, alineada con los estándares regulatorios y las expectativas de los municipios, promoviendo una atención más cercana y eficaz a las demandas de la comunidad.
- **Atención presencial itinerante en la red de oficinas de Enel**: continuó la estrategia de atención presencial itinerante en la red de oficinas de Enel. Este enfoque permitió acercar los servicios de atención al cliente directamente a los usuarios, ofreciendo asistencia personalizada y fortaleciendo la relación con la comunidad. La iniciativa no solo mejoró la accesibilidad a los servicios, sino que también consolidó la conexión entre la Empresa y sus clientes, generando un mayor sentido de cercanía y confianza.
- **Atención digital–Centro de Servicio Virtual, videollamada, zona privada web y correo electrónico**: se avanzó en el fortalecimiento de los canales de atención digital, incorporando el Centro de Servicio Virtual de Enel, la opción de videollamada y una comunicación más eficiente a través del correo electrónico. Estas mejoras proporcionaron a los clientes opciones más flexibles y convenientes, además de agilizar la gestión de casos, contribuyendo significativamente a una mayor eficiencia operativa y mejorando la experiencia del cliente.
- **Socialización de conceptos emitidos por la Oficina Jurídica de la SSPD**: se socializaron diversos conceptos emitidos por la Oficina Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) que tienen impacto en la operación de la Empresa. Esta iniciativa garantizó una comprensión clara de los aspectos legales y regulatorios relevantes, facilitando la adaptación proactiva a posibles cambios normativos y fortaleciendo el cumplimiento de la normativa.
- **Cierre efectivo de casos**: se implementaron protocolos específicos para el seguimiento y retroalimentación continua de los casos, lo que facilitó la comunicación con los clientes y proporcionó actualizaciones oportunas sobre el estado y resolución de sus solicitudes. Este enfoque en un cierre efectivo no solo contribuyó a la satisfacción del cliente, sino que también fortaleció la confianza en los procesos de atención y resolución de problemas.
- **Trabajo articulado con las diferentes áreas de negocio para atender requerimientos de las entidades de control**: se llevó a cabo una colaboración estratégica entre las distintas áreas de negocio para dar una respuesta oportuna a los requerimientos de las entidades de control, alineándose con los nuevos lineamientos administrativos y normativos. Esta coordinación permitió optimizar los tiempos de respuesta y asegurar el cumplimiento de las disposiciones regulatorias.
- **Materialización del servicio de operación del proceso Defensor del Cliente e interacción con autoridades**: se concretó la contratación de los servicios para la gestión de solicitudes de los clientes, considerando los ámbitos administrativo, técnico y operativo. Esta materialización garantizó la calidad, la oportunidad en la atención y la implementación de estándares orientados al mejoramiento continuo, así como a la digitalización de los servicios, lo que optimizó la experiencia del cliente y fortaleció la interacción con las autoridades correspondientes.

Comunicaciones comerciales Enel X y *Market*

Durante el 2024, se llevaron a cabo diversas iniciativas orientadas al posicionamiento de la marca Enel X y al despliegue de los procesos desarrollados por Market y el servicio de energía. Estas acciones fueron implementadas con el propósito de fortalecer las relaciones con los clientes residenciales, empresariales y gubernamentales. En este marco, se diseñaron e implementaron estrategias de comunicación integrales, enfocadas en reforzar la afinidad y cercanía entre los clientes y las marcas Enel y Enel X. De este modo, se procuró simplificar las relaciones comerciales y generar un mayor nivel de confianza en los usuarios respecto a los servicios y productos ofrecidos.

El reto de comunicar la facturación electrónica de energía

En cumplimiento con el requisito establecido por la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales) para la implementación de la facturación electrónica, se desarrolló una estrategia de comunicación integral con el objetivo de garantizar que los usuarios recibieran información clara y precisa sobre el proceso de transición en Enel. A través de un plan de comunicación 360°, se ofreció orientación sobre cómo realizar el registro, las facilidades de acceso al nuevo sistema y los beneficios que los usuarios podrían obtener con esta transición.

El plan de comunicación se implementó a través de canales digitales propios, con amplificación segmentada y comunicados de prensa, y se estructuró en dos fases. La primera fase, realizada antes de la implementación de la facturación electrónica, se centró en proporcionar contenido pedagógico y guiar a los usuarios en el proceso de registro para acceder al nuevo sistema. La segunda fase se enfocó en resaltar los beneficios de adoptar la facturación electrónica, al tiempo que se incentivó a los usuarios a realizar el registro y actualizar sus datos en el sistema de la Compañía.

Publicidad y contenidos pagos

Este año se lideraron dos proyectos clave alineados con los objetivos de comunicación comercial: el desarrollo del plan de pedagogía sobre energía y satisfacción del cliente, y la ejecución de la campaña de posicionamiento de la marca Enel X.

El plan de pedagogía sobre energía y satisfacción del cliente se centró en desarrollar una estrategia integral que reforzara las acciones de comunicación en torno a cuatro temas clave: tarifa, factura, uso eficiente de la energía y canales digitales. Estos temas, de gran relevancia para los usuarios, tienen un alto impacto en la satisfacción de los clientes de energía de Enel, por lo que requieren una comunicación clara y efectiva que aborde sus inquietudes y necesidades, identificadas a través de los diversos canales de Atención al Cliente de la Compañía. El despliegue del plan se llevó a cabo en el segundo semestre del año, utilizando medios tradicionales y colaborando con influenciadores digitales. Esta estrategia permitió alcanzar resultados significativos en todos los frentes de comunicación, con 30.081.190 impresiones digitales, 46 salidas en TV, 354 en radio, 1.140 personas impactadas por acciones BTL y cobertura en 48 barrios.

Por tercer año consecutivo, se llevó a cabo la campaña sombrilla de posicionamiento, cuyo objetivo principal fue fortalecer el reconocimiento de las marcas Enel X y Enel, así como generar una mayor conexión con los clientes desde una perspectiva experiencial, más allá de la comunicación estrictamente comercial. La campaña buscó establecer una plataforma de comunicación más directa y auténtica, integrando la vida cotidiana de las personas y destacando cómo el servicio de energía que ofrece Enel es un componente esencial de su día a día. Para ello, se abordaron tres temáticas clave: energía como servicio, movilidad eléctrica y alumbrado público. Como parte de esta estrategia, se desarrollaron diversas activaciones en espacios de Bogotá y Cundinamarca. La campaña, que tuvo un enfoque 100% digital, se ejecutó a través de publicidad automatizada (programática) y plataformas sociales de alto alcance, logrando un *reach* del 79,5%

A lo largo del año, se llevaron a cabo más de 10 campañas publicitarias en medios digitales, publicidad automatizada (programática) y radio, además de otras acciones que alcanzaron televisión local, publicidad exterior e insertos en las facturas de energía. Entre las principales campañas, se incluyeron aquellas enfocadas en promover los diferentes canales digitales de Atención al Cliente, así como las relacionadas con los métodos de pago digitales y el uso del botón PSE como canales transaccionales seguros. Para Enel X se destacaron las campañas dirigidas a los canales de atención para el alumbrado público, la oferta de valor en movilidad eléctrica, las adecuaciones eléctricas y las asistencias Enel X.

Comunicación digital

Durante este año, Enel X logró avances significativos en su presencia digital y en el fortalecimiento de sus activos digitales, como parte de la estrategia integral de posicionamiento de la marca. En redes sociales, Facebook experimentó un incremento tanto en el número de seguidores como en el porcentaje de *engagement*, que aumentó un 66,5% respecto a 2023, lo que resultó en una mayor interacción con los contenidos. En Instagram, el número de seguidores se duplicó, y la tasa de *engagement* creció un 100% en comparación con el año anterior. En LinkedIn, se registraron incrementos en el número de seguidores, el alcance y las interacciones.

Adicionalmente, la página web (www.enelx.com/co/es/) experimentó un crecimiento del 19,3% en visitas en relación con 2023. Asimismo, el tiempo promedio de permanencia en el sitio aumentó un 4%, lo que refleja el interés en el contenido ofrecido a los visitantes. En términos de tráfico orgánico, que se refiere a los visitantes que llegan al sitio a través de motores de búsqueda como Google sin necesidad de publicidad pagada, se observó un aumento notable, pasando de 199.365 a 273.796 usuarios, gracias a las mejoras implementadas en la optimización para motores de búsqueda (SEO). Esto permitió que el sitio web fuera más visible y accesible para los usuarios que buscan información relacionada con los servicios de Enel X.

www.enelx.com/co/es

@enelxcolombia @enelx @enelx_colombia

Sitio web	Enel X
Visitas	484.668 (▲19.3%)
Tiempo promedio	1.27 minutos (▲4.0%)
Posicionamiento orgánico	273.796 usuarios (▲37.3%)
Leads	3.712 (▲28.1%)
LinkedIn	
Engagement	12.56% (▼15.6%)
Seguidores	7.368 (▲16.88%)
Alcance	398.594 (▲34.92%)
Interacciones	50.052 (▲11.11%)
Facebook	
Engagement	3.33% (▲66.5%)
Seguidores	3.478 (▲17.77%)
Instagram	
Engagement	2.01% (▲100%)
Seguidores	4.487 (▲109%)
Interacciones	22.420 (▲17.6%)

Comparativo entre 2023 y 2024. Cifras actualizadas al 14 de diciembre, 2024

En 2024 se destacó el desarrollo de la estrategia de "humanización" de la marca, principalmente a través de redes sociales como Instagram y LinkedIn. Esta estrategia consistió en crear contenido más cercano a los clientes, destacando a los trabajadores de Enel como los principales protagonistas. Se realizaron 55 publicaciones en Instagram (con un 7% de *engagement*) y 37 en LinkedIn (con un 13% de *engagement*). Los resultados mostraron una mayor conexión entre las audiencias y la marca, lo que contribuyó al crecimiento de los activos digitales y al posicionamiento positivo.

Gestión de marca, eventos, patrocinios y comunicación interna

Durante este año, la gestión de eventos se enfocó en crear espacios de interacción que permitieran fortalecer las relaciones y ofrecer experiencias que no solo abordaran la oferta de productos y servicios, sino que también exploraran temáticas actuales y de interés personal. Se realizaron más de 15 encuentros, entre los que se incluyen la Cata de frutas colombianas, el II Encuentro de Movilidad Eléctrica, el Showroom de Iluminación Navideña y un evento sobre la respuesta a la demanda de energía. Uno de los momentos más destacados fue la conferencia de Stephen M.R. Covey, quien, ante más de 200 asistentes, compartió su visión sobre cómo desarrollar un liderazgo basado en la confianza, clave para obtener resultados empresariales exitosos.

En lo que respecta a la participación en escenarios externos, se patrocinaron 8 iniciativas a nivel nacional, entre las que se incluyen el Latam Mobility Summit organizado por Invest in Latam, el Congreso de Municipios organizado por la Federación Colombiana de Municipios, el Congreso Andesco y el Salón Internacional del Automóvil organizado por Corferias, entre otros. Además, por cuarto año consecutivo, Enel fue patrocinador oficial de la Enel X Night Race 10K, la única carrera nocturna avalada por la Federación Colombiana de Atletismo, que en 2024 reunió a más de 8.000 corredores, quienes disfrutaron de esta actividad deportiva gracias al alumbrado público proporcionado por Enel X. De igual manera, los voceros de Enel X participaron como ponentes en más de 10 espacios estratégicos organizados por importantes entidades, como el Congreso de Energía MEM, el Encuentro Start de Fenalco, y el curso de Movilidad Sostenible de la Universidad Nacional de Colombia, en colaboración con la Secretaría de Movilidad de Bogotá y la Unión Europea.

Dentro de la gestión de Marca, se desarrolló una estrategia en colaboración con Organización Corona para dar a conocer la construcción y puesta en marcha del parque solar en el ecoparque industrial de producción de revestimientos para pisos de Corona en Sopó, Cundinamarca. Ambas compañías trabajaron en una campaña 360°, que integró los frentes de comunicación digital y prensa, poniendo en valor las características del parque solar desarrollado por Enel X y los beneficios en sostenibilidad, eficiencia energética y descarbonización que brindará tanto a Corona como a la región. Como resultado, se consiguieron más de 10 publicaciones en medios nacionales y locales, además de diversas publicaciones en redes sociales de ambas empresas, superando los 1.000 *likes*.

Gestión de impactos y riesgos sociales

La estrategia para gestionar los impactos y riesgos sociales, como principio fundamental de rentabilidad social, económica y ambiental se basa en principios de relacionamiento, comunicación y participación con los grupos de interés de la Compañía.

Garantizar la efectividad de las decisiones y acciones empresariales constituye el pilar de la sostenibilidad del negocio, fundamentado en principios participativos y democráticos. Esto permite prevenir acciones reactivas, costosas e ineficientes, beneficiando a todas las partes involucradas.

El fortalecimiento de la confianza mutua, el respeto hacia las comunidades y el afecto hacia la Compañía se logra a través de actividades como la comunicación transparente, oportuna y pertinente de las decisiones y acciones, lo que contribuye a consolidar la sostenibilidad de la Empresa.

La estrategia de relacionamiento y gestión social se ha concebido como un eje fundamental para alcanzar los objetivos empresariales, definiendo tres líneas de acción clave:

- **Relaciones estratégicas**: construir, mantener y mejorar relaciones de confianza y afecto sostenibles en el tiempo, promoviendo y garantizando espacios de diálogo y debate con las partes interesadas sobre temas de interés común.
- **Viabilidad social**: a través de acciones de relacionamiento, comunicación e información, se busca construir ambientes sociales legítimos, confiables y productivos en torno al desarrollo de los proyectos y operaciones de la Compañía, lo que garantiza un desarrollo social sostenible.
- **Cultura de cliente**: fomentar alianzas estratégicas con las comunidades para favorecer las acciones corporativas, mediante el fortalecimiento de habilidades y competencias ciudadanas relacionadas con el conocimiento del negocio y otros temas de interés común.

Juntos por Cundinamarca

Con el inicio de las nuevas alcaldías municipales, Enel planteó el proyecto *Juntos por Cundinamarca*, que consistió en un acercamiento entre la Empresa y las nuevas administraciones municipales. En el marco de este proyecto, se establecieron contactos con 105 alcaldías a través de 9 encuentros, los cuales contaron con la participación de entidades como la Secretaría de Minas y Energía de Cundinamarca, el Ministerio de Minas y Energía, y la Defensoría del Pueblo. Durante estos encuentros, se abordaron diversos temas de interés común, tales como:

- Gestión de la operación
- Plan de inversiones
- Procesos de nuevas conexiones
- Proyectos de sostenibilidad
- Canales de atención

Enel Territorio

Con el objetivo de mejorar la percepción de los grupos de interés se desarrolló la estrategia Enel Territorio, orientada a fortalecer las actividades de interacción y relacionamiento con los municipios del área de influencia. Los resultados obtenidos a través de esta estrategia son los siguientes:

- 8 municipios beneficiados
- 218 juntas de acción comunal contactadas
- 575 contactos con comunidades

Esta estrategia permitió estrechar vínculos con las comunidades locales, impulsando el desarrollo social y la sostenibilidad en el territorio.

Viabilidad social

Mediante estrategias de relacionamiento, comunicación e información para los diferentes grupos de interés, se buscó crear lazos de confianza y cercanía que garanticen el desarrollo social. Algunas de las actividades claves fueron:

- **Viabilidad de adquisición de lotes:** identificar riesgos sociales para la futura construcción de las subestaciones
- **Cumplimiento de obligaciones de licenciamiento ambiental:** garantizar el cumplimiento de los compromisos del capítulo social de los estudios de impacto ambiental
- **Socialización de proyectos con autoridades:** reuniones estratégicas con alcaldes, concejales y demás grupos de interés en el marco de los proyectos

Proyectos en viabilidad

- Subestación Norte
- Línea de Alta Tensión Techo- Veraguas
- Subestación Occidente
- Subestación Intexona
- Subestación Centenario
- Subestación Guaymaral
- Línea de Alta Tensión Tren de Occidente
- Subestación Centenario
- Línea de Alta Tensión Guaca – Colegio
- Subestación Porvenir
- Subestación Bochica
- Línea de Alta Tensión Muña – Sauces
- Línea de Alta Tensión Zipaquirá – Ubaté
- Línea de Alta Tensión Medina – Mámbita

Customer engagement

- Bogotá
- Funza
- Soacha
- Fusagasugá
- Anapoima
- Girardot

Cultura del cliente

Se centró en la construcción de espacios de formación e información con el propósito de fortalecer las habilidades y competencias ciudadanas en el conocimiento del negocio, así como en otros temas de interés común, dirigidos a diversos grupos de interés, tales como empresas privadas, instituciones públicas, instituciones educativas y clientes en general.

Dentro de los temas abordados en estas actividades se incluyen:

- Charlas sobre el uso eficiente y productivo de la energía
- Riesgo eléctrico
- Régimen tarifario
- Fuentes no convencionales de generación

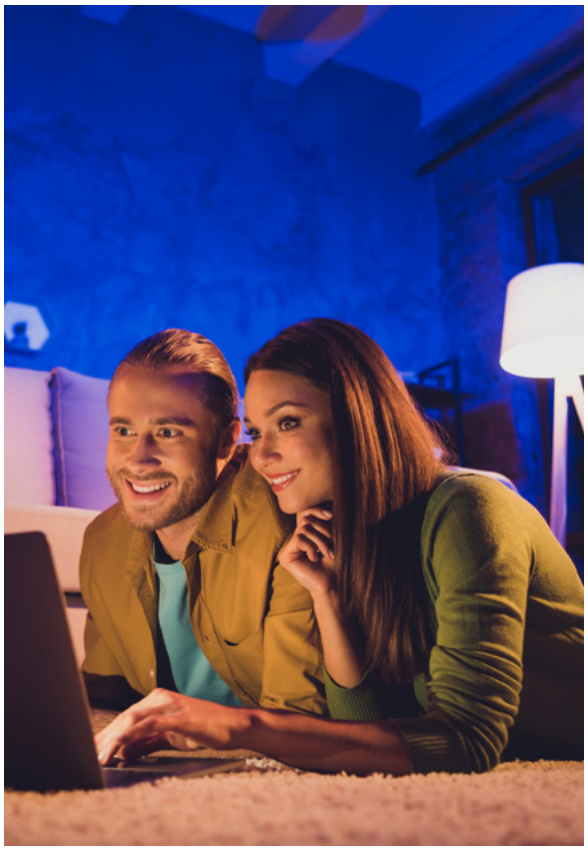
Se llevaron a cabo un total de **37 charlas que contaron con la participación de 1.521 asistentes**, contribuyendo así al fortalecimiento de la cultura energética y la educación en la comunidad.

Medición de la experiencia del cliente

En 2024 Enel obtuvo un resultado acumulado de 3,2% en la medición del NPS Relacional, métrica que busca conocer el nivel de recomendación a nivel general del producto de energía y la cual le proporciona a la Compañía un insumo desde la perspectiva del cliente para gestionar su experiencia. Los clientes promotores valoran el servicio de energía prestado y lo consideran bueno, como es el caso de Bogotá, zona que ha venido presentando una mejora significativa. Por su parte, los clientes detractores refieren temas asociados a aumentos del valor a pagar en la factura y mejorar la calidad en la prestación del servicio de energía, este último especialmente en algunas zonas de Cundinamarca.

Resultados NPS

	2024	2023
Energía Cundinamarca	-17,1	-19,2
Energía Bogotá	10,4	12,3
General	3,2	3,8



Clientes del Mercado No Regulado

En Colombia, el Mercado No Regulado lo componen aquellos clientes finales que consumen más de 55 MWh-mes o que tienen desde 0,1 MW de demanda máxima de potencia. Enel Colombia S.A. E.S.P. atiende en este mercado a clientes del sector industrial y comercial principalmente, para lo cual dispone de medios de atención especializados para brindar asesoría en la negociación de la energía y ofrecer soluciones energéticas orientadas a la eficiencia, sostenibilidad de las compañías y del planeta.

La demanda comercial del Mercado No Regulado atendida por Enel en 2024 fue de 4.9 TWh, equivalente a 19,05% de la demanda total nacional de este mercado, manteniendo a la Compañía como el primer comercializador de energía del Mercado No Regulado en el país. Durante el 2024 se atendieron 1.145 fronteras (puntos de consumo) correspondientes a 427 clientes.

Demanda Mercado No Regulado Enel Colombia

Cifras en TWh	2023	2024	Variación	
Mercado No Regulado	4,6	4,9	0,3	+6,5%

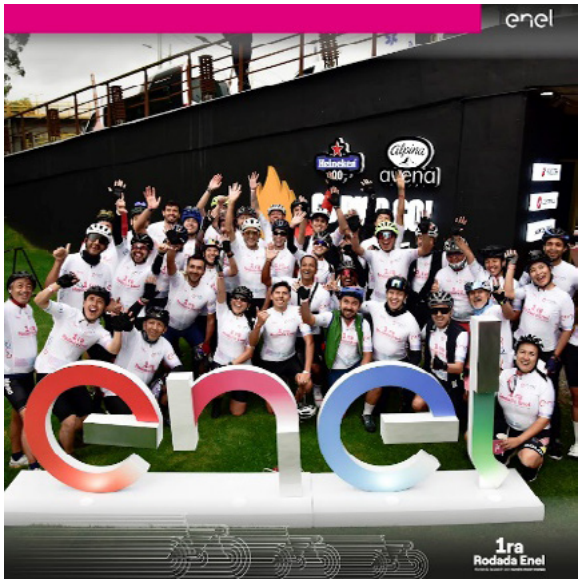
Resumen clientes Mercado No Regulado

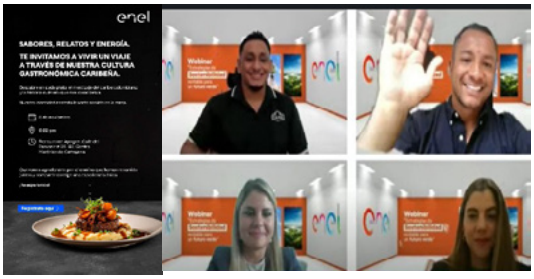
La demanda del Mercado No regulado de Enel Colombia se distribuyó en área oriental 57%, Caribe 20%, Suroccidental 11%, Nordeste 9% y Antioquia 3%.

PLAN RELACIONAMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

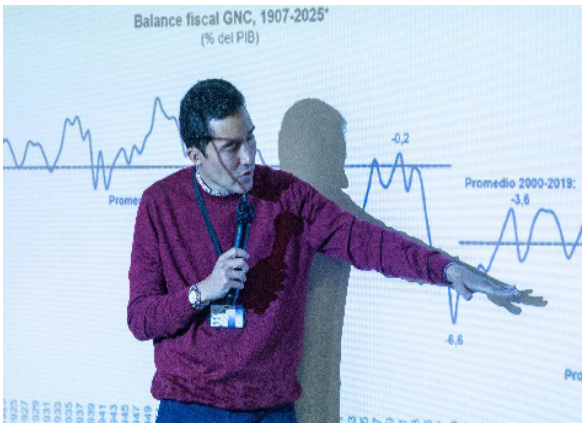
Relación con clientes

Durante el 2024 se reanudaron las actividades de relacionamiento con los clientes, enfocándose en fortalecer las relaciones con los diversos aliados comerciales, en las cuales se destacaron actividades a nivel: deportivo, académico y experiencial de la mano de expertos.





Se potencializaron los espacios virtuales y presenciales con los clientes, a fin de profundizar temas técnicos y regulatorios de su interés, asegurando que la información entregada fuera relevante para la toma de decisiones a nivel energético y financiero en todas las industrias.



Igualmente, se realizaron capacitaciones en Bogotá, Cali, Barranquilla y Cartagena, en las que se abordaron temas sobre actualización del mercado, hidrología, eficiencia energética, y canales de atención, con una importante asistencia en cada convocatoria.

Cabe resaltar que, en el último trimestre, con el fin de generar un espacio de aprendizaje que a su vez generara valor al interior de las organizaciones, se realizó un curso virtual de la mano de la Universidad EAN, enfocado en la sostenibilidad organizacional, donde participaron más de 25 clientes empresariales de Colombia y CAM, los cuales al finalizar la formación recibieron certificaciones oficiales.

Con el fin de mejorar la experiencia de los clientes se continuó fortaleciendo los diferentes canales de experiencia, que se tienen disponibles tales como el sitio web, el *call center*, WhatsApp Bussines, redes sociales y el apoyo de los coordinadores comerciales. En estos canales los clientes lograron conocer información del mercado, verificar el desempeño del contrato, validar datos de facturación, realizar pagos, conocer el histórico de sus consumos, consultar matrices, hacer requerimientos, solicitar apoyo técnico, entre otros.

Plan de relacionamiento con el cliente

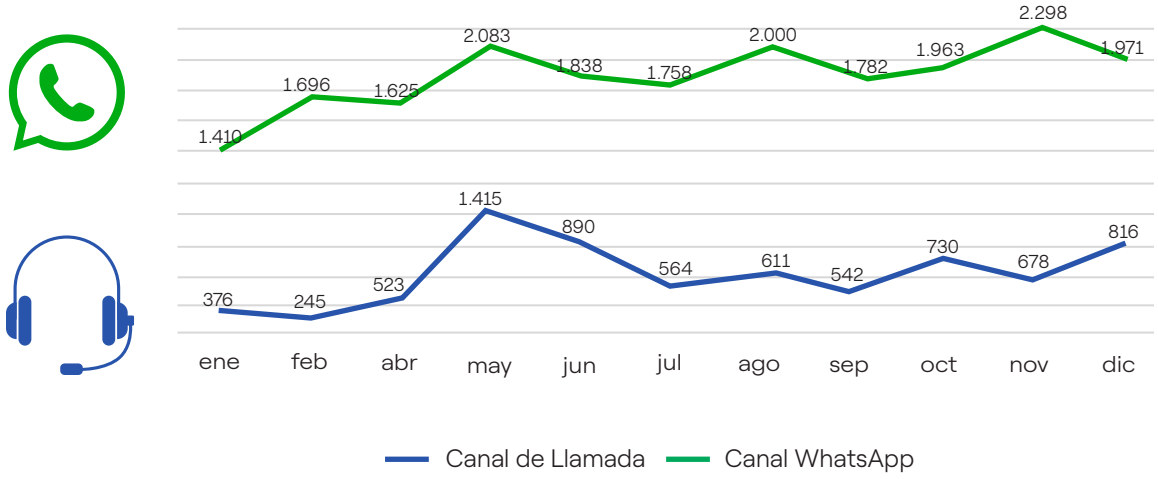
Call center

Las líneas de atención exclusivas del Mercado No Regulado siguen garantizando la contactabilidad de los clientes, apoyando tanto la gestión necesaria para que los operadores de red logren entregar un servicio continuo a nivel nacional, a través del reporte de eventos de calidad de energía, como la resolución dudas y canalizando con los procesos correspondientes la oferta de nuevos productos y servicios.

Actualmente, se cuenta con atención a través de canal telefónico y mediante WhatsApp, siendo este último el de mayor preferencia:

Promedio Canal Telefónico:
664 llamadas/mes
Promedio canal WhatsApp:
1.857 interacciones/mes

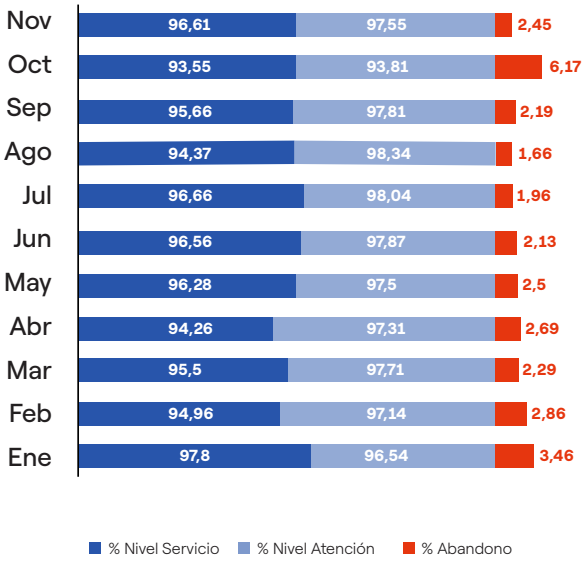
Canales de atención cliente



En términos de cobertura, se han atendido más de 3.850 llamadas asociadas a fallas con el servicio de energía de más de 1.100 fronteras comerciales a nivel nacional.

Por otro lado, se garantizaron altos estándares de contactabilidad, en promedio el 95,7% de las llamadas entrantes se contestaron dentro de los primeros 20 segundos, de igual forma, el porcentaje de abandono fue menor al 3%.

Niveles de atención, servicio y abandono en 2024



Por último, para dar continuidad y mejorar la trazabilidad de los casos, asegurando la calidad y cumplimiento de los procesos, se implementó el CRM *SalesForce*, registrando todos los reportes de fallas, requerimientos y solicitudes de los clientes; centralizando a su vez la información recopilada para la consulta del equipo comercial, a fin de canalizar y atender los requerimientos de los clientes.

Sitio Web

En 2024, se continuó utilizando el sitio web: https://clientesmnr.enel.com.co/excellencecol/#/login en donde los clientes del Mercado No Regulado pueden acceder a contenidos personalizados.

One Hub

Se actualizó el contenido de la página principal de Enel, www.enel.com.co, con el objetivo de optimizar la experiencia del usuario, reduciendo el número de clics y facilitando la navegación. Este cambio incluyó un rediseño de los gráficos internos y un uso estratégico de colores, buscando siempre ofrecer información actualizada y de fácil comprensión para los clientes. Además, se mantuvo un seguimiento continuo de estas mejoras digitales en colaboración con el equipo de comunicaciones y las diferentes agencias.

Eventos y capacitaciones

Con el propósito de compartir información relevante del negocio de comercialización de energía con los clientes, se desarrolló un plan de capacitación relacionado con:

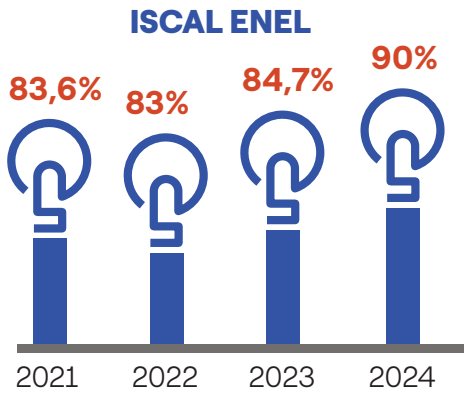
- Mercado y actualidad energética
- Regulación y normas vigentes
- Eficiencias energéticas
- Perspectivas económicas
- Otros temas de actualidad

A cierre de 2024, más de 600 asistentes participaron en los eventos virtuales y presenciales que hacen parte del plan de relacionamiento a nivel nacional y CAM.

Satisfacción de clientes

La encuesta de satisfacción de *Energy & Commodity Management* mide la percepción de la experiencia de los clientes frente a la atención recibida, para focalizar esfuerzos y recursos en atender las necesidades de los clientes y mejorar su experiencia. Así, el Índice de Satisfacción de Calidad (ISCAL) para el año 2024, fue del 90%, aumentando 6 puntos porcentuales frente al año anterior, respaldando la propuesta de valor enfocada en mejorar los niveles de excelencia en los últimos años, siendo el ISCAL más alto en los últimos cinco años. El modelo de satisfacción de clientes evalúa aspectos de la relación comercial como: atención por parte de sus coordinadores comerciales, medios de comunicación, facturación, satisfacción con los servicios técnicos prestados, imagen y *call center*, entre otros.

Evolución ISCAL



Certificados bonos de carbono

Enel Colombia siempre en busca de innovar y diversificar su oferta de servicios relacionados con la energía eléctrica y el gas, para satisfacer a clientes cada vez más exigentes, incursionó en el mercado de bonos de carbono en Colombia desde 2020; logrando la certificación de las plantas hidroeléctricas: El Quimbo, Darío Valencia Samper, El Salto II, Tequendama y Guavio Menor, así como de la Central Solar El Paso.

Los certificados de estas centrales son utilizados por clientes interesados en el mercado voluntario de carbono, para mitigar gases de efecto invernadero (GEI) o para la no causación del impuesto al carbono en Colombia.

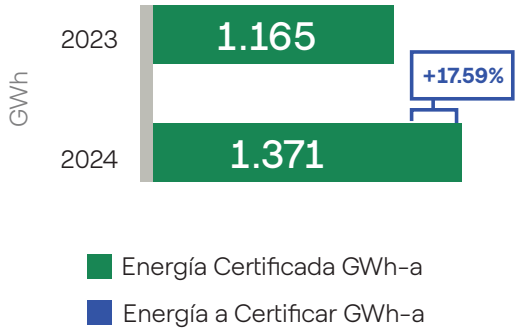
Durante 2024, la Compañía emitió 1.125.980 bonos de carbono asociados a proyectos renovables del periodo 2022-2024.

Certificación energía renovable

Dentro de su portafolio de productos, Enel Colombia ofrece a sus clientes una solución innovadora: los certificados I-REC's emitidos por THE INTERNATIONAL REC STANDARD. Estos certificados aseguran que la energía consumida durante un periodo específico proviene de fuentes no convencionales de energía renovable, añadiendo un valor distintivo y significativo a sus productos.

En 2024, Enel Colombia emitió certificados I-REC's a 101 clientes, representando un consumo de aproximadamente 1.371 GWh.

Certificados IRECs Emitidos Colombia Energía certificada (GWh-Año)



Clientes de Centroamérica

Mercado Mayorista y No regulado

En Centroamérica se vendió energía en el Mercado Mayorista, como resultado de convocatorias públicas, además transacciones de exportación e importación dentro del Mercado Eléctrico Regional (MER), de acuerdo con el siguiente detalle:

El Mercado Regulado se constituye por aquellos contratos resultado de convocatorias públicas o invitaciones privadas que han sido adjudicadas a Enel, en las que se venden grandes cantidades de energía a empresas distribuidoras de los países de Centroamérica. A continuación se detallan las ventas a este mercado en 2024:

Ventas energía mercado mayorista Centroamérica

Cifras en TWh	Tipo	Panamá	Guatemala	Costa Rica
Mercado Mayorista	Venta a distribuidoras	1,5	0,13	0,28
	Transacciones en Mercado Eléctrico Regional (MER)		0,12*	

*Transacciones centralizadas por la gestión de la comercializadora en Guatemala, gestiona importación y exportación de energía dentro del MER y con México

Por su parte, el Mercado No Regulado lo componen aquellos clientes finales que tienen desde 0,1 MW de demanda máxima de potencia. Enel en Centroamérica atiende en este mercado a clientes del sector industrial y comercial principalmente, para lo cual dispone de medios de atención especializados orientados a brindar asesoría en la negociación de la energía y ofrecer soluciones energéticas orientadas a la eficiencia, sostenibilidad de las Compañías y del planeta.

Durante este año se atendieron 214 puntos de consumo en Panamá y 29 en Guatemala, correspondientes a un total de 102 clientes (75 en Panamá y 27 en Guatemala).

Demanda Mercado No Regulado Enel CAM

Cifras en TWh	Panamá	Guatemala
Mercado No Regulado	0,6	4

*Transacciones centralizadas por la gestión de la comercializadora en Guatemala, gestiona importación y exportación de energía dentro del MER y con México

Compras de energía

En Centroamérica con el propósito de cumplir con los requerimientos y compromisos de venta de energía adquiridos, Enel compró energía en el mercado de oportunidad a otros agentes del Mercado Mayorista. La siguiente tabla muestra el detalle de compras:

Compras de energía Centroamérica

Cifras en TWh	Panamá	Guatemala
Mercado Mayorista	0,05	0,120

Plan de relacionamiento y atención al cliente

Relación con clientes

En 2024, el Servicio de Atención al Cliente se esforzó por innovar y ofrecer el máximo nivel de servicio y atención. Para Guatemala se trabajó con la plataforma Metric, herramienta de las empresas distribuidoras que le permite a los clientes tener acceso a su medición en tiempo real.

Además, se continuó con la estrategia de crear relaciones personalizadas con los clientes mediante reuniones directas y trimestrales de seguimiento. Durante este periodo, el Servicio de Atención al Cliente se destacó por su nivel de asistencia y su compromiso con la excelencia en el servicio.

En ambos países, la atención a los Grandes Clientes es personalizada. Hay establecida un área dedicada a la atención proactiva de los clientes, que adicional supervisan las incidencias de los puntos de medición y en conjunto con el cliente y proveedor técnico, son solventadas.

Así mismo, se mantuvo una relación y atención proactiva para con la cartera. Se continuó con el monitoreo de las incidencias en los puntos de medición y se realizaron reuniones de seguimiento, las cuales fueron clave a la hora de generar negocios adicionales, adiciones de puntos de medición, proyectos de eficiencia energética o de energía solar.

Plataforma Metric – Guatemala

Toda la cartera tiene el beneficio de cuando inicie el suministro, tener acceso a la plataforma que permite revisar su data de medición.

Eventos y capacitaciones

En 2024 se implementó un plan estratégico de relacionamiento enfocado en fidelizar la cartera de clientes de Panamá y Guatemala, a través de actividades orientadas a la eficiencia energética, sostenibilidad y fortalecimiento de alianzas. Los principales logros incluyen:

- **Capacitaciones y Certificaciones**:
  - Certificación ISO 50001
  - Curso de Sostenibilidad Organizacional
- ***Webinars***:
  - Temas: "Estrategias de Sostenibilidad Rentable para un Futuro Verde" y "Plantas de Emergencia y Optimización de la Demanda".
- **Eventos de relacionamiento**:
  - Enel *Energy Day*
  - Enel *Trading* Energético Regional

El plan permitió promover prácticas sostenibles y responder a las necesidades de los clientes, logrando un impacto positivo en la fidelización y satisfacción.

Satisfacción de clientes

En el 2024 se continuó con la medición de ISCAL y NPS a través de la empresa Kantar Mercaplan para ambos países, además de medir el nivel de satisfacción luego de prestado servicio técnico por los contratistas de la Compañía.

El TRI*M es un KPI que mide la fidelidad y nivel de satisfacción del cliente. La calificación del ISCAL para Panamá está en 88.2% lo que representa que los clientes están satisfechos en los aspectos de relacionamiento

comercial, eficiencia y resolución de problemas lo que posiciona a Enel como una empresa de fuertes relaciones comerciales y duraderas.

La calificación del equipo en Guatemala en atención al cliente es altamente sobresaliente con un 71 en el indicador de NPS de fidelización. La cartera de clientes considera que se cumplieron sus expectativas, la Compañía trabajó a favor de sus intereses y contribuyó positivamente a su negocio.

Certificados de energía renovables

Como parte de uno de los servicios que pone a disposición Enel para sus clientes, se tienen los certificados I-REC´s, a través de los cuales el cliente puede garantizar que su consumo de energía proviene de fuentes renovables.

En Centroamérica durante el 2024 se logró emitir un total de 308.081 certificados I-REC's distribuidos entre Panamá, Costa Rica y Guatemala.

Número de Certificados IRECs Emitidos Centroamérica

Panamá	144.672
Guatemala	162.799
Costa Rica	610

Gente Enel

Gestión del talento humano

Tema material: Gestión, desarrollo y motivación de los empleados; GRI 3-3

Enel Colombia busca propiciar un entorno de **trabajo coherente que tenga como eje principal a las personas,** en el que los procesos de talento humano se reflejen en el bienestar de los trabajadores y equipos, así como en los resultados de la Compañía. Todo esto basado en las capacidades y motivaciones de las personas, así como en la creación de **sinergias** y la eficiencia de los recursos.

Las acciones enfocadas para la gestión, desarrollo y motivación de las personas se basan en un único direccionamiento estratégico y *pipeline* a nivel de Grupo, así como en la búsqueda de dar respuesta a las principales necesidades particulares que tiene la Compañía y su gente a nivel local. De esta manera, se gestionan proyectos que están interrelacionados con foco en la cultura, en el desarrollo y bienestar de las personas, la digitalización y la simplificación de procesos, logrando una organización cada vez más flexible y diversa, con énfasis en la gestión de datos, plataformas y modelos de trabajo híbridos que se ajustan a las nuevas maneras de trabajar. El objetivo es promover y valorar la confianza, la flexibilidad, el respeto, la innovación y la proactividad, para abrir paso a un espacio que incentive cada vez más el espíritu emprendedor de todas las personas al interior de Enel.

Con base en este modelo, se trabaja de manera transversal en los siguientes focos: **atracción, fidelización y desarrollo del mejor talento, bienestar de las personas, inclusión y diversidad**. La Compañía está comprometida con el crecimiento de las personas y trabaja para que se apropie la innovación como foco de potencialización de competencias, la sostenibilidad como una forma de actuar con responsabilidad ante la comunidad y el medio ambiente, así como la diversidad y la inclusión como parte esencial de la cultura.

Se busca que las personas se fidelicen con la Organización promoviendo su satisfacción en el trabajo, fortaleciendo el clima laboral y contribuyendo a la creación de entornos de trabajo que generen experiencias de felicidad, apalancadas en las oportunidades de conciliación e integración entre la vida personal, familiar y laboral, y en las oportunidades de desarrollo y aprendizaje. También se busca garantizar una compensación justa y competitiva incluida dentro del marco del *Total Rewarding*, que busca aportar a la construcción de experiencias memorables en el viaje corporativo de cada persona en la Organización.

Nuestras cifras

GRI 102-8, 405-1 el GRI 2-7

La Compañía en Colombia y Centroamérica cerró el año con un total de 2.421 **colaboradores directos**, 76 colaboradores (3,04%) menos en comparación con 2023; esta reducción se debe principalmente a las renuncias voluntarias presentadas en las funciones de: Enel Grids, Enel X, Energy and Commodity Management y Legal.

La tendencia de disminución de colaboradores es producto de la restructuración organizativa a partir de junio/julio de 2023, lo que sugiere menores requerimientos laborales de la Compañía.

No. Colaboradores Colombia & CAM

País	2022	2023	2024
Colombia	2.317	2.281	2.225
Costa Rica	35	32	29
Guatemala	92	92	87
Panamá	96	92	80
Total	2.540	2.497	2.421

Cantidad por país y género en 2024

País/Genero	Cantidad
Colombia	2.225
Mujeres	773
Hombres	1.452
Costa Rica	29
Mujeres	8
Hombres	21
Guatemala	87
Mujeres	19
Hombres	68
Panamá	80
Mujeres	24
Hombres	56
Total	**2.421**

Adicionalmente, el Grupo trabaja de manera decidida por generar oportunidades para mujeres en la industria energética; es por esta razón que, a través de diferentes estrategias, moviliza activamente una participación de mujeres en su plantilla. **En promedio, la participación femenina en la plantilla para Colombia y Centroamérica fue del 34%, mientras que la de los hombres fue del 66%.**

En lo que respecta a los miembros del órgano de gobierno de Enel Colombia y Centroamérica (7 miembros principales y 7 suplentes), el 64% son hombres (entre 30 y 50 (2 - 14%), más de 51(7 – 50%)) y el 36% mujeres (entre 30 y 50 (3 - 22%), más de 51 (2 - 14%)).

Adicionalmente, el 95,9% de nuestros colaboradores cuenta con contratos indefinidos, lo que refleja nuestro compromiso con el empleo estable y de calidad. No obstante, hacemos uso de los contratos a término fijo principalmente para el desarrollo de actividades asociadas a proyectos de inversión o de operación y mantenimiento. Asimismo, el 100% de los empleados trabaja a jornada completa por política interna, lo que indica una alta dedicación y permanencia en nuestras operaciones El número reportado es el total de personas (*HeadCount*) al final del período. Es decir, a 31 de diciembre del año reportado.

Empleados Fijos 2024

País/Genero	Cantidad
Colombia	2.125
Mujeres	737
Hombres	1.388
Costa Rica	29
Mujeres	8
Hombres	21
Guatemala	87
Mujeres	19
Hombres	68
Panamá	80
Mujeres	24
Hombres	56
Total	**2.321**

Empleados Temporales 2024

País/Genero	Cantidad
Colombia	100
Mujeres	36
Hombres	64
Total	**100**

Empleados a tiempo completo 2024

País/Genero	Cantidad
Colombia	2.225
Mujeres	773
Hombres	1.452
Costa Rica	29
Mujeres	8
Hombres	21
Guatemala	87
Mujeres	19
Hombres	68
Panamá	80
Mujeres	24
Hombres	56
Total	**2.421**

En Enel Colombia & CA se prioriza la contratación de trabajadores a término indefinido. Sin embargo, en el caso de Enel Colombia se hace uso de los contratos a término fijo principalmente para actividades con término definido como lo son fundamentalmente actividades para desarrollo de proyectos ya sea de construcción de subestaciones, nuevas redes, nuevas plantas de generación de energía, etc.

Distribución de colaboradores por género Colombia y Centroamérica

	Mujeres		Hombres		
País	**Cantidad**	**Porcentaje**	**Cantidad**	**Porcentaje**	**Total**
Colombia	773	34,74%	1.452	65,26%	2.225
Costa Rica	8	27,59%	21	72,41%	29
Guatemala	19	21,84%	68	78,16%	87
Panamá	24	30,00%	56	70,00%	80
Total	**824**	**34,04%**	**1.597**	**65,96%**	**2.421**

- Los KPI's 2-7 b. iii y 2-7 b. v, no aplican para Colombia & CA

Desde el enfoque de valorizar el talento desde diferentes perspectivas, la participación de personas en diferentes grupos etarios es importante para el Grupo. En su mayoría, la plantilla de Enel en Colombia y Centroamérica está conformada por personas entre 30 a 50 años, seguida por las personas mayores de 51 años y finalmente las personas menores de 29 años, con un promedio de edad de 42,1años.

Distribución de colaboradores por rango de edad Colombia y Centroamérica

	Entre 18 y 29 años		Entre 30–50 años		Más de 51 años	
	#	%	#	%	#	%
Colombia	163	7%	1.641	74%	421	19%
Costa Rica	3	10%	23	79%	3	10%
Guatemala	4	5%	68	78%	15	17%
Panamá	4	5%	68	85%	8	10%
Total general	**174**	**7%**	**1.800**	**74%**	**447**	**18%**

Los cargos definidos por Enel Colombia y Centroamérica se dividen en cuatro categorías, que son:

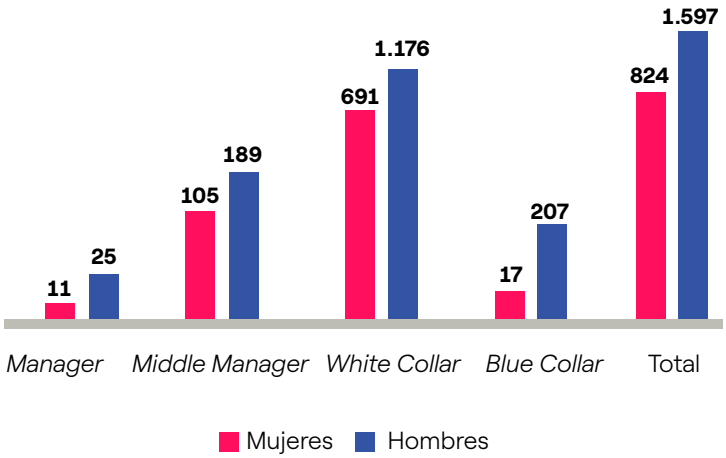
- *Manager*
- *Middle Manager*
- *White Collar*
- *Blue Collar*

Al finalizar el 2024, en Enel Colombia y Centroamérica la distribución por categoría fue la siguiente:

Cargo	Colombia		Costa Rica		Guatemala		Panamá	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Manager	11	22	0	1	0	0	0	2
Middle Manager	93	174	1	2	4	5	7	8
White Collar	659	1.133	7	8	11	21	14	14
Blue Collar	10	123	0	10	4	42	3	32
Total	**773**	**1.452**	**8**	**21**	**19**	**68**	**24**	**56**

Cargo	Colombia		Costa Rica		Guatemala		Panamá	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Manager	1,42%	1,52%	0,00%	4,76%	0,00%	0,00%	0,00%	3,57%
Middle Manager	12,03%	11,98%	12,50%	9,52%	21,05%	7,35%	29,17%	14,29%
White Collar	85,25%	78,03%	87,50%	38,10%	57,89%	30,88%	58,33%	25,00%
Blue Collar	1,29%	8,47%	0,00%	47,62%	21,05%	61,76%	12,50%	57,14%
Total	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**

Distribución de colaboradores por tipo de cargo y género

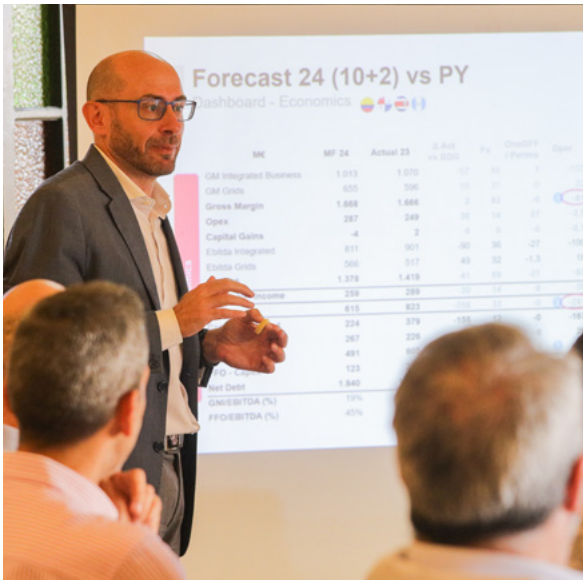


Directivos locales

GRI 202-2

A cierre del año 2024, el porcentaje de gerentes (*Managers*) para Colombia que eran locales fue del 84,2%, lo que representa una disminución del 4,1% respecto a 2023. En el caso de Centroamérica, el 100% de los cargos gerenciales son locales.

País	2023		2024	
	Locales	Impatriados	Locales	Impatriados
Colombia	36	5	32	6
Costa Rica	1	0	1	0
Guatemala	0	0	0	0
Panamá	2	0	2	0



Se entiende por directivos locales aquellos colaboradores que ocupan cargos de *Managers* y que desempeñan sus labores directamente en su país de procedencia.

Colaboradores próximos a recibir su pensión

GRI EU-15

En cumplimento de los requerimientos de ley en materia pensional, para cada uno de los países (Colombia, Panamá, Costa Rica y Guatemala) se acogen a los requisitos para el acceso a la pensión de vejez, de acuerdo con los siguientes parámetros:

Colombia:

El número de semanas cotizadas y la edad necesaria según el género.

Mujeres
1.300 semanas de cotización
57 años

Hombres
1.300 semanas de cotización
62 años

	En el próximo año	En 5 años	En 10 años
Mujeres	14	45	158
Hombres	38	137	310

Costa Rica:

El número de meses (cuotas) cotizados y la edad necesaria:

Mujeres
300 cuotas de cotización
65 años o
405 cuotas de cotización
63 años

Hombres
300 cuotas de cotización
65 años

	En el próximo año	En 5 años	En 10 años
Mujeres	0	0	0
Hombres	0	0	0

Panamá:

El número de meses (cuotas) cotizados y la edad necesaria:.

Mujeres
240 cuotas de cotización
57 años

Hombres
240 cuotas de cotización
62 años

	En el próximo año	En 5 años	En 10 años
Mujeres	0	2	6
Hombres	0	1	5

Guatemala:

El número de meses (cuotas) cotizados y la edad necesaria:

Hombres y Mujeres
240 cuotas de cotización
60 años

	En el próximo año	En 5 años	En 10 años
Mujeres	0	0	1
Hombres	1	2	15

La categoría en la cual se presentan más colaboradores próximos a jubilarse es el de *White Collar*, siendo más alto el porcentaje de colaboradores que cumplirán estos requisitos en un periodo de 10 años.

Rotación[1]

GRI 401-1

Debido a las estrategias de retención de talento y al mejoramiento del proceso de selección de perfiles para contratación, Enel Colombia obtuvo un índice de rotación del 6,1%. Para el caso de Centroamérica, obtuvo un índice de rotación del 11,7%.

Rotación por país

Colombia

- **79 ingresos**
  - 49 hombres, 30 mujeres
  - 31 menores de 30 años. 47 entre 30 y 50 años 1 mayor de 50 años.
- **135 retiros:**
  - 77 hombres, 58 mujeres
  - 8 menores de 30 años, 83 entre 30 y 50 años, 44 mayores de 50 años
- **2.225 plantilla final**
- **6,1% rotación**

Panamá

- **1 ingresos**
  - 1 hombre.
  - 1 menor de 30 años
- **13 retiros:**
  - 9 hombres, 4 mujeres
  - 4 menor de 30 años, 6 entre 30 y 50 años, 3 mayor de 50 años
- **80 plantilla final**
- **16,3% rotación**

Costa Rica

- **0 ingresos**
- **3 retiros de los cuales**
  - 1 hombre, 2 mujeres
  - 3 entre 30 a 50 años,
- **29 plantilla final**
- **10,3% rotación**

Guatemala

- **2 ingresos**
  - 2 hombres.
  - 1 menor de 30 años, 1 entre 30 a 50 años
- **7 retiros:**
- 6 hombres, 1 mujer
  - 6 entre 30 a 50 años,
  - 1 mayor a 50 años.
- **87 plantilla final**
- **8,0% rotación**

(1) Cálculo de rotación: Total de retiros anuales / plantilla final de la Organización. Incluye a trabajadores directos con contratos a término definido e indefinido.

Colombia

- **78 renuncias voluntarias**
- **3,5% frente al total de la plantilla**

Panamá

- **3 renuncias voluntarias**
- **3,8% frente al total de la plantilla**

Costa Rica

- **3 renuncias voluntarias**
- **10,3% frente al total de la plantilla**

Guatemala

- **4 renuncias voluntarias**
- **4,6% frente al total de la plantilla**

	% ROTACIÓN		
País	Menores a 30	Entre 30 y 50	Mayores a 50
Colombia	**0,36%**	**3,73%**	**1,98%**
Femenino	0,18%	1,80%	0,63%
Masculino	0,18%	1,93%	1,35%
Costa Rica	**0,00%**	**10,34%**	**0,00%**
Femenino	0,00%	6,90%	0,00%
Masculino	0,00%	3,45%	0,00%
Guatemala	**0,00%**	**6,90%**	**1,15%**
Femenino	0,00%	1,15%	0,00%
Masculino	0,00%	5,75%	1,15%
Panamá	**5,00%**	**7,50%**	**3,75%**
Femenino	1,25%	2,50%	1,25%
Masculino	3,75%	5,00%	2,50%

Tasa de contratación por país[2]

Tasa de contratación por país, género y edad	Menores a 30	Entre 30 y 50	Mayores a 50	Total General
Colombia	1,4%	2,1%	0,0%	3,6%
Female	0,7%	0,7%	0,0%	1,3%
Male	0,7%	1,4%	0,0%	2,2%
Costa Rica	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Female	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Male	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Guatemala	1,1%	1,1%	0,0%	2,3%
Female	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Male	1,1%	1,1%	0,0%	2,3%
Panamá	1,3%	0,0%	0,0%	1,3%
Female	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Male	1,3%	0,0%	0,0%	1,3%
Total general	**1,4%**	**2,0%**	**0,0%**	**3,4%**

Movilidad interna[3]

Al interior de la Organización los colaboradores pueden realizar movilidad interna, entendida como los cambios de rol dentro de su área, los cambios de área o los cambios de cargo que desempeñan según las necesidades del negocio. En Colombia este indicador presentó 543 movimientos internos, un índice de movilidad interna del 24,3%. Para las operaciones de Centroamérica, la información de movimientos internos no está disponible por actualización de los sistemas de información.

Colombia Hombres

Promociones
155
(Selección directa + concursos internos + recategorizaciones+ otros)

Traslados
187
(Selección directa + concursos internos + traslados)

Movimientos internos
342

Colombia Mujeres

Promociones
81
(Selección directa + concursos internos + recategorizaciones+ otros)

Traslados
120
(Selección directa + concursos internos + traslados)

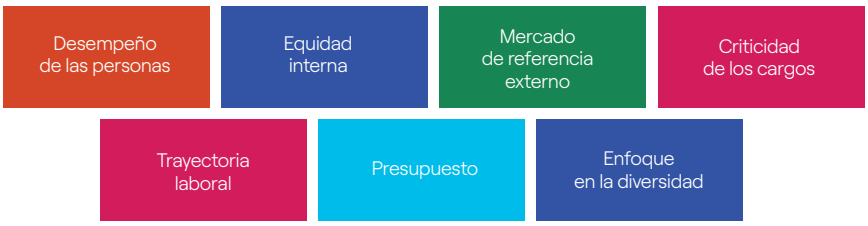
Movimientos internos
201

Compensación

La compensación salarial de las personas se realiza de manera transparente y objetiva, con la intención de impactar directamente la **gestión de la Organización, el cuidado del talento y la diversidad.** De este modo se logra atraer, retener y desarrollar el potencial del mejor talento humano, generando valor compartido para los accionistas, los clientes y los colaboradores.

(2) Número de ingresos / Plantilla final
(3) Movimientos Internos / Plantilla media acumulada de la Organización

Factores considerados en el proceso de compensación



Compensación Total Anual

Las personas en Enel tienen derecho a su salario básico mensual, pagos en efectivo garantizados y modelos de compensación variable siendo los modelos principales MBO, AB y de convencionados, adicional se cuenta con otros mecanismos de compensación variable, durante el 2024 se otorgaron las bonificaciones Energy Management a las personas de gestión de la energía, modelo E-SIM para las personas de ventas y el modelo BD en el caso del personal asignado a desarrollo de negocios de Enel Green Power.

Total Rewarding

Con el objetivo de mantener la competitividad salarial, la equidad interna, reducir la brecha de género, fomentar el desarrollo y retención del talento, así como reconocer niveles superiores de desempeño, se aplicó la acción de ***Monetary Rewarding*** de la siguiente manera:

Total de acciones	Detalle de acciones
Colombia: **557 acciones (25% de la población)**	196 nivelaciones salariales (8,8% de la población)
	302 bonos de carácter no salarial (13,6% de la población)
	59 licencias remuneradas (Paid leave) (2,6% de la población)
Centroamérica: **110 acciones**	103 nivelaciones salariales 38 para personal convencionado (Solo personal convencionado en Panamá) 65 para personal por fuera de convenios
	No se dieron bonos de carácter no salarial.
	7 licencias remuneradas

Brechas salariales

GRI 405-2

En el caso de Enel Colombia se realiza un seguimiento de las brechas salariales según el género y la categoría laboral, con el fin de promover la igualdad salarial. En comparación con el año anterior, se presentó una disminución de la brecha salarial a favor de los hombres, sin embargo, la brecha se encuentra a favor de las mujeres en un 1,6%, posicionándose en 101,6%, un buen indicador dado que la Compañía se encuentra en un punto muy cercano a 100%, es decir, en completa equidad.

Tipo de cargo	*Manager*	*Middle Manager*	*White Collar*	*Blue Collar*	Total
Colombia	93,2%	98,6%	98,8%	79,6%	101,6%
Centroamérica	N/A, en esta categoría no se encuentran mujeres asociadas.	105%	86%	84%	109%

*Para Colombia el dato de *Managers* de la brecha excluye al presidente de la junta directiva y al Top 200, que son las personas que tienen mayor valoración de cargo con estándares HAY/IPE en Enel y su compensación es directamente manejada desde Italia para el caso de Top 200 y estrictamente confidencial en el caso del presidente de la junta directiva. En Centroamérica no se tienen posiciones que pertenezcan al Top 200.

*El indicador se mide en función de las mujeres de la Compañía. Si se encuentra por encima del 100%, significa que tiene una brecha a favor de las mujeres, por el contrario, si el indicador se encuentra debajo del 100%, la brecha salarial es a favor de los hombres.

Talleres de compensación

Se llevaron a cabo con la finalidad de dar a conocer cómo funciona el proceso de compensación, de una manera clara y transparente, a las personas en posiciones de liderazgo de la Compañía. Durante el año 2024 se realizaron 17 talleres a 147 líderes, llegando a cubrir al 87% con una calificación promedio de 4,85, en donde se explicaron los criterios que se usan para los análisis salariales, los factores que se tienen en cuenta para estos análisis (equidad interna, competitividad externa, trayectoria laboral y desempeño), la composición de compensación fija y variable, se brindaron herramientas para que cada líder pueda responder preguntas básicas relacionadas a la compensación de sus colaboradores y se entregó información general del proceso.

Talento sin etiquetas: Diversidad e inclusión

El cuidado de las personas, la diversidad, equidad, inclusión y la pertenencia, son pilares clave en la gestión del talento humano y hacen parte de la apuesta estratégica de la Compañía. De esta manera, se busca asegurar el equilibrio entre la vida personal y familiar en un ambiente de trabajo con igualdad de oportunidades, valorando las diferencias.

Acciones transversales:

A lo largo del año tuvieron lugar diferentes acciones comunicativas en fechas conmemorativas para fortalecer la cultura de la diversidad, equidad e inclusión, tales como conmemoración del Día Internacional de la Mujer, Día Contra la Homofobia, la Bifobia y Transfobia, Mes del orgullo, Día de la No Violencia Contra la Mujer, etc.

Los equipos de *business partners* organizaron iniciativas enfocadas en promover la diversidad, equidad e inclusión en las diferentes líneas, entendiendo las necesidades de cada perímetro. La difusión de cápsulas de diversidad con historias de impacto de mujeres en el negocio, talleres de huellas de DEI con los líderes, entre otros, fueron algunas de las acciones desarrolladas, con la participación de más de 1.900 personas en la región.

Desde la oferta de la **Universidad Corporativa**, se contó con la Facultad de diversidad, que ofrece las siguientes formaciones y que contó con la siguiente participación:

- Rompe las barreras de lo inconsciente, identifiquemos los sesgos: 41 participantes
- La responsabilidad compartida, ni héroes ni heroínas: 61 participantes
- Cómo ser movilizadores de la diversidad: 18 participantes
- Conferencia Liderazgo inclusivo y diverso: participación de Brigitte Baptiste como conferencista y 250 asistentes

Acciones por enfoques de la diversidad:

Equidad de género:

Sello de Oro Equipares:

Desde 2015 Enel Colombia hace parte de la iniciativa Sello Equipares del Ministerio del Trabajo de Colombia, con el respaldo de la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer y el apoyo técnico del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD-, que busca implementar un Sistema de Gestión de Igualdad de Género. En 2018 se obtuvo por primera vez la Certificación Oro y en el 2021 se recibe la recertificación como muestra del compromiso de la Organización con esta apuesta estratégica. Con un trabajo dedicado y constante, en el 2023 se recibe por segunda vez la recertificación, siendo Enel la única empresa del sector minero-energético en obtener este reconocimiento. Durante el 2024, se adelantan acciones e iniciativas enfocadas en el mantenimiento de este importante reconocimiento.

Comité de Diversidad P&O:

Al interior de la gerencia de P&O se cuenta con un comité conformado por el *manager*, los líderes de equipos de *business partners*, los responsables del área de diversidad, equidad e inclusión y áreas especialistas involucradas en la gestión de la diversidad, reuniéndose de manera mensual para conocer los avances en torno a la gestión desarrollada con foco de género y diversidad e identificar acciones de impacto que promuevan la participación de más mujeres en espacios de negocio y estratégicos.

Indicadores de género:

Por medio de un seguimiento mensual a más de 15 indicadores, se identificaron oportunidades puntuales en procesos o áreas para implementar acciones concretas que contribuyan a la igualdad de género. Se registraron un total de 167 personas en *shortlist* en 2024 de selección externa, con una participación del 52% de mujeres.

Indicadores

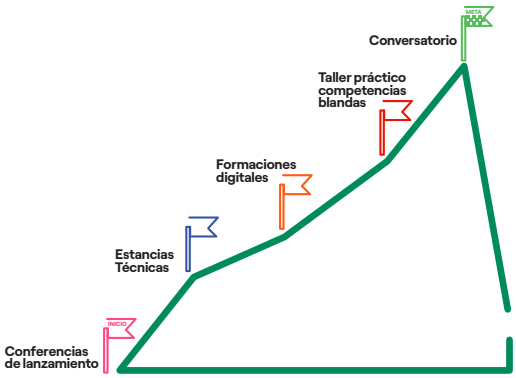
Porcentaje de trabajadores directos que son mujeres	**34%**
Mujeres Top 200	0%
Mujeres *Managers*	30,6%
Mujeres *Middle Managers*	35,7%
Mujeres *White Collar*	37%
Mujeres *Blue Collar*	7,6%
Porcentaje de posiciones de liderazgo ocupadas por mujeres	**35,2%**
Vacantes ocupadas por mujeres	36%
Concursos internos & selecciones directas cubiertos por mujeres	36%
Ingresos externos cubiertos por mujeres	37%
Mujeres en plan de sucesión	52%
Retiros de mujeres	41%
Brecha salarial (+ a favor de las mujeres)	1,8%

Relacionamiento:

La Compañía continúa siendo parte de la iniciativa de paridad de género en Colombia, perteneciendo al grupo de liderazgo de esta alianza público-privada a nivel nacional que reúne a las empresas con avances significativos en materia de equidad de género.

- Como parte del proceso de transformación y mejoramiento que se quiere implementar con el programa de mujeres en áreas *core*, se diseña y ejecuta año a año una estrategia que responda al objetivo de brindar oportunidades de desarrollo a las mujeres de la Compañía interesadas en hacer parte de áreas *core* de los negocios, contribuyendo a su formación personal y profesional, garantizando una bolsa de talento que permita acercarse cada vez más al cierre de las brechas de género, para el 2024 se diseñó la Ruta de Desarrollo femenino, la cual incluyó los siguientes pasos:

- Lanzamiento del programa que incluía una charla de modalidad virtual "Tomando el control", en la que participaron 96 mujeres.
- Visita técnica a la Central Paraíso, con la participación de 32 mujeres que no solamente conocieron más sobre los procesos de generación, sino que escucharon testimonios de mujeres que trabajan allí.
- Dos programas de habilidades digitales de modalidad virtual: Inteligencia Artificial (8 Horas) y Power BI (12 Horas) con la asistencia de 35 mujeres en cada uno de ellos.
- Taller "Sin miedo al éxito", realizado de forma virtual y presencial, que abordó temas como la autoestima, resiliencia y asertividad, manejo de los conflictos entre otros; allí se contó con la asistencia de 47 mujeres.
- Conversatorio "Flore-Ser", en que se presentaron 3 panelistas tratando temas sobre el liderazgo, así como los retos y experiencias que han tenido en los distintos roles que ejercen; en este espacio se contó con la asistencia de 43 mujeres.



- Desde la oferta de la Universidad Corporativa se realizó el taller "La responsabilidad compartida, ni héroes ni heroínas" con **61 asistentes**, el cual tuvo por objetivo promover un entendimiento efectivo del desempeño de los roles de corresponsabilidad en diferentes roles como padres, hijos, etc.
- También se diseñó un taller orientado al desarrollo de mujeres, inicialmente para la línea de Grids, llamado "¿Vives con la Impostora?", el cual contó con la participación de 16 personas.
- Adicionalmente se creó el Enel Fest, un espacio promovido por la Unidad de Formación y Desarrollo para fortalecer la cultura del agradecimiento potenciando los talentos, en este programa se desarrolló el panel "Mujeres que transforman", con la participación de 45 personas.

Diversidad sexual

Recertificación Friendly Biz:

Con el fin de generar espacios libres de discriminación hacia las personas sexualmente diversas, en 2024 se dio continuidad al sello Friendly Biz Corporativo, en alianza con la Cámara de Comercio LGBT. Se desarrollan 8 talleres friendly Biz con la participación de 612 personas, en torno a generalidades de la diversidad y detalles importantes para gestionar desde los procesos que tienen incidencia en la cultura de no discriminación y diversidad. 53 de estas personas estaban en Centroamérica.

Edad

Dentro de las acciones formativas para el año 2024 se realizó el siguiente curso:

Taller destaca tu marca personal: 56 estudiantes en práctica participaron de este taller, de manera semestral, con temas como: prepara tu hoja de vida, perfil en LinkedIn y prepararse para el mundo laboral, con una duración de 2 horas.

Nacionalidad

Estrategias formativas: se continuaron activando los cursos *online*: "**Conociendo las diferencias multiculturales"** y "**Construyendo Juntos Una Cultura Inclusiva y Diversa Para Enel"** para desarrollar la inteligencia intercultural y facilitar la interacción asertiva con personas de diferentes nacionalidades, culturas y costumbres; activos en la plataforma *Education*.

Adicionalmente, en el marco del día internacional de la diversidad cultural, se compartieron mensajes clave a través de las comunicaciones internas, haciendo énfasis en cómo la diversidad en Enel se vive a diario, y esas diferencias culturales llevan a crear grandes ideas y equipos de trabajo más innovadores.

Discapacidad

En línea con el compromiso adquirido por Enel a través de la iniciativa *Valuable 500* para desbloquear el valor social y económico de las personas que viven con discapacidad en todo el mundo, Enel genera estrategias pensando en los clientes y los colaboradores con discapacidad.

Con el objetivo de continuar sensibilizando alrededor de la discapacidad, se compartió información asociada a este foco de la diversidad por los canales de comunicación internos, mediante los cuales se conmemoraron las fechas importantes en torno a esta dimensión de la diversidad.

Bienestar para nuestras personas

Beneficios no monetarios

El diseño, planeación y ejecución de actividades enfocadas en el bienestar integral de las personas en Colombia y Centroamérica es un factor primordial a la hora de pensar en el cuidado del talento. A través de diversas iniciativas, en el 2024 se buscó impactar positivamente en la experiencia y fidelización de las personas, promoviendo el balance entre las dimensiones personal, laboral y familiar de su vida, oportunidades de desarrollo y la felicidad en las personas.

Para acercar a las personas a este propósito con una experiencia enfocada en las necesidades, los momentos de vida y el rol en la Organización de cada uno, se cuenta con la herramienta digital denominada "Beneficios a la carta", un espacio que le permite a las personas escoger y organizar el paquete de beneficios a los cuales accede durante el año, disponibles en cuatro grandes focos: Mi cuidado, Mi tiempo, Mis experiencias y Beneficios monetarios.

Utilización de la plataforma beneficios a la carta 2024

15.583 redenciones

37% **63%**

2.879 personas

Colombia	Panamá	Guatemala	Costa Rica
2.713	64	56	18

1 Mi tiempo 61,6%

2 Mis experiencias 33,6%

3 Mi cuidado 4,8%

Mis experiencias:

Bonos de experiencias:

Dentro de la categoría de Mis experiencias para Colombia, el 89% de las personas con acceso al beneficio redimieron por lo menos un bono. Entre los productos más destacados se encuentran los bonos de Crepes & Waffles (1.226 redenciones), entradas y combos para Cine Colombia (1.025 redenciones), restaurante Frisby (585 redenciones) y grupo Cencosud (525 redenciones).

Las personas en Centroamérica reciben directamente su beneficio de Mis experiencias, este se concedió al 100% de la plantilla y cada país puede redimirlo con su proveedor.

- **Panamá**: se entregaron un total de 80 experiencias a través de tarjetas físicas que pueden canjear en Arrocha, tienda departamental.
- **Costa Rica:** 29 colaboradores recibieron bonos de tiendas.
- **Guatemala**: 87 personas recibieron el beneficio a través de una tarjeta física llamada "*Oh my card*", la cual permite acceder a experiencias en distintos comercios ubicados tanto en Ciudad de Guatemala, como al interior del país.

Rincones y tortas navideñas:

Atendiendo igualmente a la importancia de acercar de maneras diferentes e innovadoras a las diferentes poblaciones de la Compañía, en Colombia se realizaron los rincones navideños y la entrega de tortas. Esta actividad impacta a más de 2.000 personas distribuidas en varias sedes. Este evento es un reflejo del compromiso por fomentar la cercanía y el agradecimiento hacia las personas en esta época tan significativa. 8 rincones navideños se desarrollaron en 7 diferentes sedes. Este evento fue, sin duda, un cierre de año memorable que dejó una huella positiva en todos los participantes y destaca la importancia de celebrar juntos los logros y el esfuerzo colectivo. Adicionalmente en los edificios corporativos, el día del Rincón navideño asistían hijos e hijas de las personas a actividades en la oficina que les permitían vivir el espíritu navideño, 168 niños participaron durante las dos jornadas.

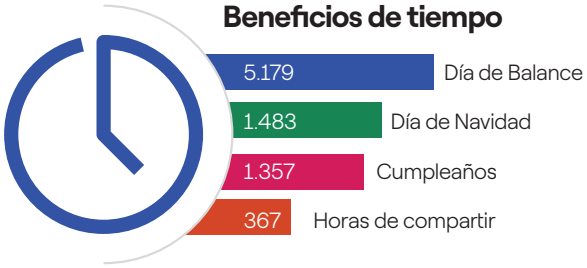
Vacaciones recreativas:

Se llevaron a cabo las vacaciones recreativas para niños entre los 6 y los 12 años en Colombia, durante dos días del periodo de vacaciones para los hijos de las personas que trabajan en la Empresa. Se inscribieron 224 niños, los cuales visitaron una granja sostenible y fueron a Suesca a hacer actividades de aventura.

Para las personas que laboran o sus hijos se encuentran en zonas donde Enel opera diferentes a Bogotá, se entregaron 127 pasadías para disfrutar en diferentes centros recreativos ubicados en regiones como el Huila, Atlántico, Cesar y Cundinamarca.

Mi tiempo

Por su parte, para la categoría de Mi tiempo, los hombres representaron el 62% de las redenciones de beneficios (5.910 redenciones), mientras que las mujeres representaron el 38% (3.682 redenciones), sobresaliendo beneficios como el Día de Balance, el Día de Navidad y el Tiempo de Cumpleaños. Este desempeño en las utilizaciones resalta la relevancia de los beneficios no monetarios en el bienestar integral de los colaboradores.



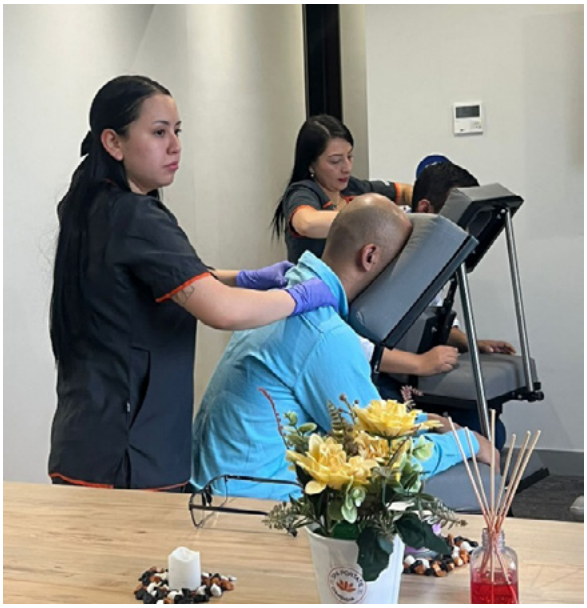
Mi cuidado:

Dentro de la categoría de Mi cuidado se encuentra una amplia oferta de espacios formativos y recreativos enfocados en el cuidado emocional y físico de las personas. En total, 341 personas asistieron a estas actividades durante el año: 52% fueron mujeres y 48% hombres, evidenciando una participación balanceada entre ambos géneros.

Mi cuidado	Número de personas que asistieron
Taller vida en pareja	60
Taller finanzas virtual	68
Taller finanzas presencial	39
Día solo para mi	37
Taller presencial armoniza tu hogar	39
Taller virtual armoniza tu hogar	26
Taller virtual cuida mascota	27
Cocina	40
Total	**336**

Días de bienestar:

Adicionalmente, asociadas a las actividades de cuidado, se desarrollaron los días de bienestar en Colombia lo largo del año, iniciativa para promover espacios de cuidado físico y mental. En el primer semestre se realizaron durante 10 días experiencias de masaje en manos y espalda. En el segundo semestre se realizaron 13 jornadas de juego en equipo, cestas y juegos de lógica.



Open sessions

Como estrategia transversal se abrieron espacios denominados *Open Sessions*, realizados en el mes de noviembre con el objetivo principal de acercar a las personas a la plataforma Beneficios a la carta. Durante las tres sesiones participaron 88 personas, 48 mujeres y 40 hombres, de los cuales 58 están en Colombia y 30 en Centroamérica.

Alianzas

Además, alineado a este interés de diversificar las experiencias de bienestar se realizan alianzas estratégicas para las personas en Colombia:

Marcas aliadas	Tipo de descuento
Bacu	Descuento del 15% en todos los puntos de venta presentando el carnet de Enel
Starbucks	Descuento del 10% en bebidas para el punto de Parque de la 93
Disney	Ventas de boletería del evento Disney inmerse con 30% de descuento para empleados para boletería entre semana, fin de semana y VIP
Myriam Camhi	10% de descuento en productos en Myriam Camhi. No aplica para licores o bebidas en botella, ni tampoco para productos comercializados en los puntos Carulla y en el Teatro Julio Mario Santo Domingo
Pricemart	Darán a conocer su marca y ofertar la membresías con las que cuentan. Degustaciones de productos y entrega de obsequio para las personas que adquieran membresía
Kassani	Aplica 20% de descuento en productos de la marca Kassani y 15% en productos de la marca Actiu, en canales de venta físicos o digitales con el código KASSENEL
69 Gauchos	15% de lunes a jueves en alimentos de los dos puntos de venta de la marca

Beneficios monetarios

Planes de salud

La Compañía mantuvo durante el año 2024 beneficios de planes de salud para el bienestar de sus colaboradores y sus familias. Estos son planes adicionales a los obligatorios, con acceso a centros médicos especializados.

Colombia

Plan	Descripción
Convencionados	Cubre a 1.075 personas en los niveles técnicos, tecnólogos y profesionales, todos con contrato directo a término fijo e indefinido. La Compañía paga el 100% de la tarifa generada por los servicios del proveedor, cubriendo al 66% de la población objetivo. Este colectivo tiene una siniestralidad que ronda el 68%, entendiendo que los costos que asume el proveedor están relativamente distanciados a lo que la Compañía paga por el servicio.
Integrales	Este plan tiene una cobertura otorgada a 1.855 personas entre colaboradores y su núcleo familiar básico, los beneficiarios gozan de la modalidad de salario integral. Los profesionales y jefes de departamento reciben una cobertura del 50% en el valor de la tarifa generada por el proveedor, mientras que para los demás cargos es al 100% y para todos los casos cubre al colaborador y su núcleo familiar básico. Tiene una siniestralidad del 75%.
Servicio médico a familiares	Este plan de servicios médicos y odontológicos tiene a 1.117 beneficiarios cubiertos al 100% por la Compañía y va dirigido principalmente a familiares de algunos trabajadores activos y de algunos otros pensionados, llegando a cubrir en casos muy especiales a colaboradores. Más del 85% de los beneficiarios tienen edades que superan los 69 años, esto genera una siniestralidad muy alta que usualmente supera el 100%.

En Centroamérica se tienen los siguientes planes:

País	Descripción
Panamá	Existe una póliza de salud que cubre a 172 personas entre colaboradores y su núcleo familiar básico. El personal sindicalizado no puede incluir a familiares, sin embargo, el personal de confianza sí tiene esta posibilidad; ambos casos gozan de la cobertura del 90% de la tarifa generada por los servicios del proveedor, pagando ellos el 10% restante. Esta es una dinámica que corresponde a las prácticas del mercado asegurador en este país. Este plan tiene una siniestralidad del 97%.
Costa Rica	El beneficio de póliza de salud en este país tiene beneficiadas a 85 personas, en la que hay cobertura de 32 colaboradores y sus familiares; este es un plan que durante los últimos años ha mantenido cobertura a familiares del núcleo básico del colaborador y en algunos casos a familiares fuera de este núcleo, por nombrar algunos casos en los que se cubre a un hermano y en otros casos a madres y padres. Este colectivo tiene una siniestralidad cercana al 37% al cierre de este 2024.
Guatemala	La póliza de salud de este país contempla a colaboradores y su núcleo familiar básico. La Compañía cubre el 100% de la tarifa generada por los servicios de medicina facturados por el proveedor.

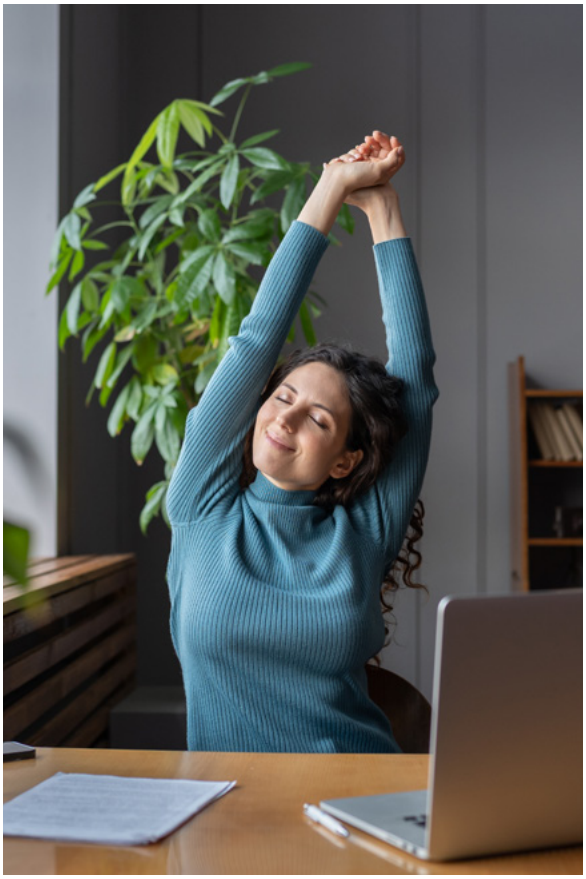
Póliza de vida

Las pólizas de vida ofrecidas por Enel brindan tranquilidad y protección económica a los empleados y sus familias ante imprevistos. La Compañía se hace cargo del 100% de las primas generadas para cubrir a todas sus personas.

País	Monto cubierto	Prima anual
Colombia	Convencionados: 39 salarios + 21 por accidente laboral Integrales: 30 salarios +20 por accidente laboral	172.720 USD
Panamá	24 salarios + 24 por accidente laboral	40.051 USD
Costa Rica	80.000 USD	9.830 USD
Guatemala	36 salarios	64.015 USD

Becas de excelencia académica

Enel, año tras año, otorga dos becas de excelencia académica para hijos de los trabajadores. En 2024 se contaba con 8 beneficiarios, con cobertura en la matrícula del 100% que reciben un monto que va desde los $8.000.000 hasta $34.500.000. Este beneficio puede ser tomado en cualquier universidad certificada o avalada en Colombia o en el exterior.



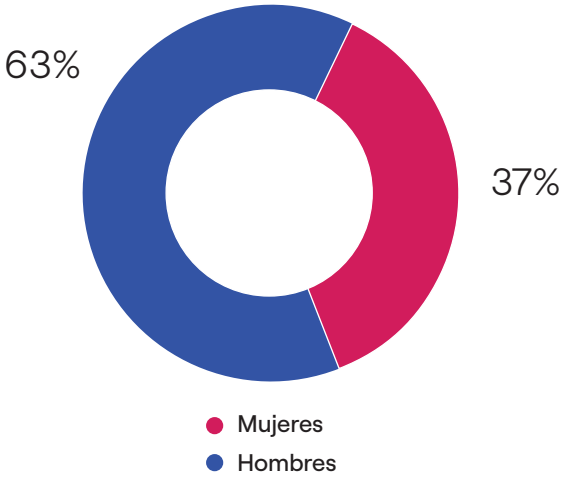
Formación y desarrollo del talento

GRI 404-1

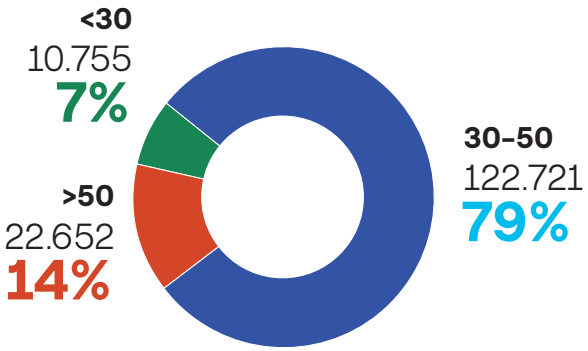
Enel Colombia cuenta con proyectos e iniciativas encaminadas a formar a las personas y garantizar su bienestar integral. En ese sentido, en el caso de Colombia se cerró el año con un total de 145.125 horas de formación, con un promedio general de 65,22 horas por empleado y un promedio de satisfacción de 4,6 de un total de 5.

Para Centroamérica se cerró el año con un total de 11.495 horas de formación, con un promedio general de 58,6 horas por empleado.

Horas de formación por género Colombia y Centroamérica



Horas de formación por edad
Colombia y Centroamérica



Los programas de formación ofrecidos a los colaboradores se realizan a partir de cuatro fases orientadas a **identificar** las necesidades, **realizar** un estudio y aprobación de los programas ofrecidos, **ejecutar** los programas y **asegurar** el cumplimiento de la normativa legal.

Iniciativas y programas de formación

GRI 404-2

Programa	Descripción
Plan de formación	En 2024 se construyó y desarrolló el plan de formación con énfasis en temáticas como habilidades blandas, formaciones digitales, formaciones para líderes, y formaciones técnicas, las cuales aportaron a la estrategia y necesidades de las diferentes líneas de negocio.
Préstamos y patrocinios educativos–Becas	Busca contribuir a la formación, desarrollo, crecimiento personal y profesional de los colaboradores. 8 trabajadores recibieron apoyo para realizar sus estudios de postgrado, con aprobaciones de patrocinio que oscilaban entre el 10% y el 60% y 14 trabajadores con préstamo 100% del total de la matrícula; 5 de ellos en universidades fuera de Colombia. En Centroamérica se cuenta con un programa de becas y préstamos para trabajadores permanente, acorde con la estructura, necesidades, desarrollo técnico y la modernización de la Empresa, desarrollando así el capital humano. Para el año 2024 no fue solicitado este beneficio.
Rutas de desarrollo	Tienen como objetivo diseñar las actividades y cursos de formación según las necesidades de los diferentes grupos de trabajadores. En 2024 las rutas fueron: 1. Líderes en crecimiento 2. Nuevos talentos Enel 3. Promotores de crecimiento 4. Sucesores pipeline 5. Ruta de mujeres 6. Estudiantes en progreso
Reskilling* y *Upskilling	Se realizaron formaciones técnicas o en habilidades blandas que contribuyen a la transición energética y la transformación digital.
Gestión de cambio	Se continuó con la metodología de gestión del cambio en procesos de transformación de la línea de Grids. Con el fin de Promover el intraemprendimiento en las personas de Grids a través de acciones orientadas a movilizar la simplicidad y la excelencia operacional, contribuyendo en la relación y empatía con el cliente.

Programa	Descripción
Idiomas	Es un programa diseñado para brindar herramientas de listening, speaking and writing en el aprendizaje y perfeccionamiento de idiomas como inglés e italiano, con clases personalizadas y/o grupales, según las necesidades de los cargos y roles desempeñados. Participaron 70 personas: 47 en clases grupales, 23 en clases personalizadas, 37 italiano, 30 en inglés, 2 en español, y una en portugués. Adicionalmente se contó con 150 licencias que permiten capacitar a los colaboradores en 12 idiomas, y diferentes enfoques, a partir de las búsquedas que hacen los colaboradores la plataforma les sugiere nuevos temas producto de la inteligencia artificial.
Total Rewarding	Abarca diferentes acciones en temas formativos con el fin de reconocer a los trabajadores por su desempeño como certificaciones, diplomados e idiomas.
Formaciones HSEQ	Para Colombia se realizaron diferentes formaciones en coordinación con la Unidad de HSEQ con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente en temas como trabajo en alturas, espacios confinados, riesgo eléctrico, sistema de gestión integrado, elementos de protección personal, entre otros. En Centroamérica se ejecutó un plan de formaciones HSEQ en conjunto con el área, con capacitaciones orientadas a reforzar las habilidades técnicas en temas de seguridad, salud, ambiente y calidad en cumplimiento de las normativas y legislaciones propias de cada país. Algunas de las capacitaciones mandatorias que se llevaron a cabo fueron seguridad eléctrica y STOP detección de hallazgos en inspecciones.

Performance Management

GRI 404-3

La estrategia de Enel se basa en el cuidado y la centralidad de las personas, protagonistas de cambios, retos y resultados, teniendo como pilares fundamentales la sostenibilidad, la flexibilidad, la resiliencia, la eficacia y la eficiencia.

Para evolucionar y alcanzar los objetivos de este 2024, la Organización identificó como base de referencia los valores de: confianza, innovación, proactividad, flexibilidad y respeto, un ecosistema de valores que hace única su cultura corporativa. Estos cinco valores representan la brújula que guía el comportamiento, las decisiones y la organización del trabajo.

Estas son las definiciones de los valores corporativos por parte de Enel:

CONFIANZA: actuamos con responsabilidad, integridad, legalidad y autonomía para construir relaciones de confianza con nuestros interlocutores y clientes.

Colaboramos de forma abierta para aumentar la confianza en nosotros mismos, en los demás y en la Organización para vencer juntos. Desarrollamos competencias y relaciones fiables para gestionar la complejidad de la mejor manera posible.

INNOVACIÓN: trabajamos con curiosidad para abrir la energía a nuevos usos, tecnologías y personas, aprendiendo los unos de los otros e identificando nuevos puntos de referencia. Transformamos ideas en valor para nosotros y para nuestros interlocutores.

PROACTIVIDAD: actuamos con espíritu emprendedor cuidando de nuestra Empresa, construyendo a nuestro futuro y siendo protagonistas de la transición energética. Tomamos la iniciativa para conseguir resultados concretos y sostenibles sin derrochar energía y centrándonos en las necesidades de nuestros clientes.

RESPETO: nos respetamos a nosotros mismos y a los demás, cada uno con su carácter único. Respetamos con responsabilidad las normas para proteger y salvaguardar la seguridad, la salud, el medio ambiente y los derechos humanos. Reconocemos el valor de las diferencias, las ideas, las opiniones y el mérito para garantizar la calidad en todo lo que hacemos.

FLEXIBILIDAD: gestionamos el cambio y lo transformamos en una oportunidad; lo anticipamos y acogemos. Redefinimos prioridades teniendo en cuenta el contexto, actuando siempre con coherencia, sencillez y rapidez. Mantenemos una actitud hacia la mejora continua y la voluntad de aprender de los demás y de la experiencia.

La Compañía evoluciona hacia un sistema de evaluación llamado *Performance Management*, con el objetivo de promover y valorizar el talento de cada uno de los colaboradores, a través de la evaluación de metas retadoras, la adhesión a los valores y comportamientos corporativos y la generosidad por medio del *feedback* como pilar para contribuir al desarrollo propio, de líderes y compañeros.

Se realiza una vez al año, cuando el líder evalúa a cada uno de sus colaboradores de manera directa y objetiva frente a los resultados alcanzados en cada una de las metas propuestas y los valores adoptados a su cotidianidad laboral en una escala de 1 a 5; la cual genera una evaluación global que representa el *performance score* y que se comparte por parte del líder en reunión de *feedback* con el colaborador.

En 2024 el 98,4% de los colaboradores en Colombia recibieron evaluación de desempeño mediante esta metodología.

Porcentajes por país de evaluación de desempeño Centroamérica	
Panamá	99%
Costa Rica	100%
Guatemala	100%

Indicadores *Performance Management* por tipo de cargo

Categoría	Colombia	Costa Rica	Panamá	Guatemala
Manager	34	1	2	0
Middle Manager	267	3	17	9
White Collar	1.896	16	29	35
Blue Collar		10	35	45
Total general	2.197	30	83	89

Indicadores *Performance Management* por género

Categoría	Colombia	Costa Rica	Panamá	Guatemala
Femenino	772	9	25	20
Masculino	1.425	21	58	69
Total general	2.197	30	83	89

About People

Para el año 2024 se consolidó la metodología orientada a potencializar el desarrollo, reconocimiento y atracción de los talentos,

Se realizaron los espacios de *About people,* con los siguientes objetivos:

- Empoderamiento de las personas
- Construcción de una cultura de confianza y respeto con diálogos abiertos y sinceros
- Cuidado de las personas, escuchando sus necesidades y acompañando su desarrollo
- Descubrir y florecer sus talentos y pasiones

Para el desarrollo se contemplaron 3 fases:

- **Fase 1:** Identificación de potencial de cada colaborador por parte del líder actual
- **Fase 2:** Desarrollo mesa del *About People* por Gerencia/ Subgerencia/ División
- **Fase 3:** Entrevista de *Feedback y Feedforward* para cada colaborador

Se realizaron más de 97 encuentros con 282 horas invertidas con líderes, gerentes, subgerentes y *business partners*, identificando por cada trabajador los siguientes aspectos:

- Fortalezas, aspectos a desarrollar y reto profesional
- Los trabajadores que serían reconocidos por *total rewarding,* mediante acciones monetarias, metodologías de desarrollo, formación o *paid leave* (días de vacaciones adicionales). 827 trabajadores fueron reconocidos, los cuales corresponden a un 34% de la plantilla.

Plan de sucesión

Se diseñó un nuevo plan de sucesión para los puestos gerenciales, para contar con el personal preparado para asumir este tipo de cargos en un futuro. Se definieron 281 sucesores *ready y pipeline:*

Los sucesores *ready* son aquellos que están listos para poder desempeñar el rol.

Los sucesores *pipeline* son aquellos que se deben preparar para que, en un mediano o largo plazo, puedan estar listos para asumir estos roles de mayor responsabilidad.

Nuevo liderazgo

En el año 2024 se diseñó, planeó y ejecutó el Programa de Líderes de Enel,teniendo en cuenta el nuevo modelo de valores de Enel, así como competencias y comportamientos que permitan seguir fortaleciendo una cultura de líderes que promuevan el bienestar, motivación y resultados de los equipos.

El plan es construido en dos dimensiones:

Dimensión Cultural

En la dimensión cultural se diseñaron y realizaron las siguientes iniciativas:

Enel Fest: se llevó a cabo en septiembre de forma presencial y virtual, con 710 participaciones en las diferentes actividades, su objetivo principal es promover el sentido del agradecimiento y valorar los beneficios, los espacios de trabajo, las oportunidades de desarrollo entre otros.

Dentro de las actividades desarrolladas hubo:

- Instalaciones Enel es mi casa:
  - Torneo relámpago de ping pong
  - Búsqueda del tesoro
  - Concurso de fotografía
  - Historias de héroes invisibles
- Oportunidades de desarrollo y liderazgo:
  - Taller despierta tu potencial
  - Taller construye un futuro consciente
- Enel Corazón:
  - Panel lo que somos y lo que tenemos
- Diversidad e inclusión
  - Talentos en vivo
  - Historia de mujeres que transforman
  - Masterclass atletismo y triatlón

Experiencias de Liderazgo Gentil: el objetivo de esta iniciativa que va dirigida a los líderes de la Compañía es entregarles experiencias formativas que generen recordación en entornos diferentes, así como entregarles herramientas que les permitan llevar a la práctica con sus equipos en el día a día laboral, estas experiencias fueron:

- **Liderazgo y música ¿Cómo suena el comité directivo?:** participaron 15 líderes del comité directivo, quienes aprendieron a través de la música la importancia de una muy buena comunicación entre el director de orquesta y los músicos**.**

- **Liderazgo**: "Tiempo muerto al tiempo vivo", en el que participaron 31 líderes que reflexionaron sobre la importancia de la actitud con la que se enfrentan los retos en el liderazgo y que no existe límite de edad para liderar, con la participación de líderes jóvenes que dieron su testimonio.
- **El camino circular:** esta experiencia de liderazgo permitió hacer un símil con un teatro, y sensibilizó sobre la importancia del interés colectivo sobre el interés particular a la hora de liderar un equipo y obtener resultados extraordinarios; participaron 70 líderes.
- **Contrarreloj**: pedaleando en equipo, participaron 25 líderes que entendieron a través de un símil del ciclismo y el liderazgo, cómo la comunicación del líder con su equipo es vital para tener un equipo motivado, reconocido y con alto sentido de pertenencia.

La tercera iniciativa de cultura está enfocada al desarrollo y acompañamiento de los trabajadores que han sido nombrados en cargo de liderazgo durante el año 2024, con la implementación de una ruta de desarrollo que se conforma por tres etapas: conociéndome como líder, liderazgo de equipos y *mentoring* grupal.

Dimensión de aprendizaje

Para el desarrollo de esta dimensión se realizó un análisis de las tendencias de entrenamiento para líderes y se diseñaron los contenidos de los siguientes temas alineados con los nuevos valores corporativos, competencias y comportamientos, así:

- **Bienestar**:

  Liderazgo Consciente: en el cual los líderes aprendieron sobre conocer e integrar los principios del liderazgo, promoviendo el desarrollo propio y del equipo, basado en valores que ponen en el centro a las personas y su bienestar, en esta formación pasaron por tres momentos claves: pienso, digo y hago, que les enseñaron cómo ser un líder consciente y coherente consigo mismo y con su equipo.

  Taller de salud mental para líderes: en este taller se entregaron herramientas de inteligencia emocional y la ruta de primeros auxilios psicológicos.

- **Resultados:**

  Accountability: se refiere a la capacidad de asumir por completo los pensamientos, sentimientos, acciones y resultados para dirigir el propio destino. En este curso aprendieron cómo ser ese líder *accountable* junto a su equipo.

  Formación de efectividad de líderes *Do it:* este entrenamiento tenía como objetivo fortalecer competencias como el empoderamiento, gestión de tiempo y priorización en pro de la productividad personal.

- **Motivación:**

  Taller Sépalo Decir: los líderes aprendieron que la comunicación empática es clave para inspirar al equipo con el ejemplo, coherencia y credibilidad.

  En los zapatos del líder: se enfocó en los retos de liderazgo que se enfrentan desde la línea de negocio y entregó herramientas prácticas para consolidar la cohesión en sus equipos generando mayor empatía y entendiendo sus necesidades.

  Se realizó el 100% de lo planeado y se contó con 287 participantes, con una evaluación de satisfacción en promedio de 4,76.

- **Metodologías de desarrollo**

  En este año las metodologías de desarrollo se consolidaron como una herramienta muy valiosa reconocida por los trabajadores para su desarrollo personal y profesional, con herramientas y actores reales que han permitido crear redes de *networking*, compartir buenas prácticas y romper paradigmas de nuevas formas de aprendizaje y desarrollo. Lo anterior se evidencia en la cantidad de procesos activos resultados del *Total Rewarding* tales como: *coaching* con 68 *coachees* preparados para enfrentarse a sí mismos y realizar ejercicios de introspección en compañía de sus *coach*, 17 trabajadores que se activaron en la metodología de *job shadowing* para aprender en vivo y en directo el desarrollo de las competencias de sus anfitriones, y finalmente 25 *mentees* que iniciaron proceso con los mentores para fortalecer competencias blandas, de liderazgo y técnicas.

  Adicionalmente se realizaron talleres para cada uno de los roles en cada metodología en los cuales, a través de ejemplos, se concientizó sobre los roles y beneficios de cada una de las metodologías y la importancia del empoderamiento de los trabajadores para su éxito.

El mejor talento para afrontar grandes desafíos

Enmarcados en los principios de atracción y fidelización de talento, Enel Colombia sigue trabajando por liderar un proceso de selección donde la diversidad y la inclusión permitan abrir puertas a las oportunidades y a la vinculación del mejor talento humano.

En el 2024, siguió apostando a procesos más digitales y simples, sin perder la cercanía y humanidad en los contactos con las personas, dando como resultado el cubrimiento de **598 vacantes** para Colombia y Centroamérica correspondientes a plantilla directa, estudiantes y aprendices y personal temporal.

Durante este año continuó como prioridad el talento interno, dando como resultado el cubrimiento de 182 vacantes a través de concursos internos. Lo anterior gracias a las diferentes estrategias realizadas para potencializar la participación de las personas y su desarrollo y crecimiento dentro de la Compañía.

Marca empleadora

Durante el 2024, se dio continuidad a la consolidación de a la estrategia de marca empleadora dentro del proceso de selección. Ante esto, se definió el objetivo de posicionar a Enel Colombia como una empresa atractiva para trabajar, bajo los nuevos valores de confianza, innovación, proactividad, flexibilidad y respeto; además de la implementación de un plan de trabajo que incluyó como principales acciones de atracción de talento:

- **Estrategia comunicacional para *journey* practicantes:** creación de piezas periódicas con el objetivo de generar mayor cercanía tanto con los aspirantes al proceso de selección como con las personas líderes de los diferentes cupos. Esta estrategia promueve prácticas de liderazgo que fortalecen la integración, fomentan el aprendizaje activo, impulsan la innovación y garantizan una experiencia enriquecedora para los practicantes y los equipos, alineando su desarrollo con los valores y objetivos estratégicos de Enel.
- **Plataforma *Job for You*:** se publicaron vacantes mínimo 2 veces a la semana, lo cual amplía la oportunidad de visualización. Se incluyeron dos estrategias principales para promover la participación:
  - **Expo áreas:** se buscó promocionar y dar visibilidad a diferentes áreas, especialmente aquellas con vacantes de difícil cobertura dentro de las gerencias. El objetivo fue generar interés entre los colaboradores y motivarlos a postularse a las oportunidades disponibles, fomentando así una mayor conexión interna y aprovechamiento del talento en Enel.
  - **Testimoniales CI:** se compartieron testimonios de personas que tuvieron movimientos internos, quienes invitaron a atreverse a descubrir nuevos horizontes dentro de Enel.

Sus resultados fueron: **180** vacantes de concursos internos cerradas en Colombia y **2** en Centroamérica, con una participación de colaboradores de las diferentes gerencias, interesados en las vacantes internas, divulgadas de manera semanal.

Un paso para crecer: la campaña **#UnPasoParaCrecer** fue creada para motivar e impulsar a estudiantes universitarios a dar sus primeros pasos en el ámbito profesional con Enel. A través de contenido atractivo, como videos, piezas gráficas y actividades alineadas con tendencias actuales, se destacaron los beneficios de realizar prácticas en la Compañía, se aclararon dudas sobre el proceso y se mostró cómo esta experiencia puede marcar la diferencia en su desarrollo profesional. Con un enfoque innovador y cercano, se conectó con el talento joven y se reafirmó el compromiso de ser el lugar ideal para comenzar a construir un futuro lleno de energía y oportunidades.

Su divulgación fue a través de las redes de Enel Colombia, obteniendo una inscripción de **2.012** estudiantes al proceso de selección.

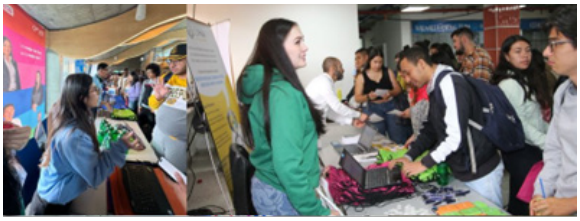
Mundo Enel *Live*: se llevó a cabo un *Live* a través de YouTube y LinkedIn para promover las inscripciones al programa de prácticas y dar a conocer más sobre Enel. Profesionales y practicantes compartieron información sobre generación, distribución y comercialización de energía, así como los beneficios de realizar prácticas en Enel y experiencias vividas. Se respondieron preguntas en vivo y mediante un concurso se ofreció la oportunidad de conocer las oficinas y profundizar en el negocio.

Resultados:

- 343 espectadores entre LinkedIn y Youtube
- 1.461 visualizaciones entre las dos plataformas
- 198 comentarios por parte de los participantes

Recorrido por las oficinas Enel: 10 estudiantes ganadores conocieron los edificios corporativos de calle 93 junto a ciertos centros de control. En este recorrido se brindaron charlas con expertos de gerencias, lo que permitió a los participantes obtener una visión integral del negocio y conocer de cerca el impacto y alcance de las operaciones de Enel.

Relacionamiento con universidades: adicionalmente y con el objetivo de ampliar el conocimiento de marca y la atracción de talento, se impactaron **27** universidades a través de charlas, activaciones de marca, ferias universitarias y material comunicacional; hubo participación en **15** ferias universitarias y **28** charlas de atracción de talento.



Integración entre practicantes y aprendices: se organizaron diversas actividades de integración **para** practicantes **y** aprendices para promover la colaboración interdepartamental, creando un ambiente que impulsa el trabajo en equipo y el intercambio de ideas entre diferentes áreas, con un impacto a más de **130** estudiantes al año.

Lo anterior permitió seguir aportando a la atracción de talento de manera efectiva en Colombia y Centroamérica, con resultados como:

215 vacantes cubiertas entre personal directo y temporal

182 vacantes de concursos internos cerradas

394 posiciones de estudiantes cubiertas

4to puesto como Empresa de los sueños de jóvenes en Colombia

Programa *Reskilling – Upskilling – External Skilling*

Para el año 2024, dentro del análisis de necesidades de formación técnica se identificó cuáles de ellas contribuían a *Reskilling* o *Upskilling* de acuerdo con los cambios presentados por impactos en la transición energética y la transformación digital (digitalización y automatización). Se definió dentro del plan de formación acciones de *Upskilling* (actualización de habilidades) y/o *Reskilling* (aprender nuevas habilidades).

Se implementaron cuatro iniciativas que buscan el desarrollo específico de nuevas competencias que contribuyen al negocio, la primera, denominada Laboratorio de emprendimiento, consiste en un taller práctico para promover el emprendimiento y ofrecer herramientas concretas para las actividades de cada día; se contó con la participación de 130 personas una intensidad de 2 horas.

La segunda, denominada Enel *Journey*, buscó fortalecer el sentido empresarial y el conocimiento del negocio, brindando la experiencia de visitar las sedes operativas y la realidad del trabajo en campo. Se contó con la participación de 155 personas, algunas de las sedes visitadas fueron: Central Termozipa, Bodega Principal Grids, Subestación Techo y Noroeste, Patio de Recarga Enel X, y Centro de Servicio Venecia.

La tercera, denominada *Growing Academy*, buscó impulsar a partir de talleres cortos dictados por personal interno, construir experiencias de formación que afiancen la cultura de la simplificación y el uso de la Inteligencia Artificial como herramienta práctica en el mundo empresarial; se contó con 488 participantes y 879 horas de formación.

La cuarta iniciativa fue Olimpiadas de Simplificación. Por medio del trabajo en equipo y la sana competencia su buscó impulsar el *mindset* de simplificación a través de la aplicación de herramientas de casos reales de la Organización que fueran dolores transversales que impactaran en temas como la calidad de vida de los trabajadores, gestión de tiempo, carga laboral y estrés. Los trabajadores formaban equipos y trabajan en dar solución a alguno de los dolores identificados.

Se inscribieron 190 personas que conformaron 52 grupos, de los cuales 10 fueron finalistas. El grupo ganador fue: *Piece of Cake With Logistic.*

Adicionalmente, se brindaron espacios de formación enfocados en habilidades blandas con el propósito de brindar herramientas para gestionar posibles cambios laborales y tener así un mayor empoderamiento.

En *External Skilling* se estructuró el programa de Cátedra Enel, iniciativa que tuvo como objetivo dictar una electiva de 50 horas, en la Maestría Energía y Sostenibilidad de la Universidad Javeriana. Hubo participación de 19 estudiantes y el apoyo de 20 expertos de Enel que dictaron la cátedra denominada: Transición Energética. Algunos de los contenidos incluidos en el programa fueron: economía circular, energía geotérmica y térmica, hidráulica y almacenamiento de energía, tecnología solar y eólica, entre otros. Este proyecto tiene como foco atraer y acercar al mejor talento formándolos en los contenidos clave en el marco de la transición energética, esta iniciativa también permite el posicionamiento de marca y consolidar la alianza Universidad–Empresa.

Nueva rutina de entrenamiento para el trabajo híbrido

Para la contribución de la estrategia de **transformación digital** se desarrollaron diferentes acciones que buscan incrementar las habilidades digitales en las personas:

- **Plan de formación de transformación digital:** la Universidad Corporativa cuenta con una facultad que ofrece a los trabajadores diferentes posibilidades para el desarrollo de sus habilidades digitales; dentro ellas se resaltan: *Data Science (*91 participantes), El pensamiento crítico en la era digital (177 participantes), Introducción a la ciencia de datos (145 participantes).

- **Programa Propulsor**: en alianza con la caja de compensación Compensar se realizaron formaciones en Power BI para la Gestión Administrativa (131 personas), Herramientas Ofimáticas para la Productividad y la Gestión (57 personas), Excel Avanzado para Uso Empresarial (64 personas), Inteligencia Artificial aplicada a Procesos Organizacionales (108 personas) en modalidad virtual y presencial, y sin costo para la Compañía.
- **Plan de Ciberseguridad Grids**: se desarrolló un plan de formación directamente para personal relacionado con ciberseguridad en temas como ciber-activos críticos, control de cambios y gestión de configuraciones, gestión de incidentes, perímetro de seguridad electrónica, planes de recuperación, seguridad física para activos críticos, entre otros. La distribución de las formaciones se hizo en función de los roles identificados que son: administrador ics (53 personas), *product owner* (48 personas), referentes en ciberseguridad (68 personas) y usuarios con acceso a ciber-activos (276 personas).
- **Oficinas de Gobierno de la Información**: se realizaron varias reuniones con los integrantes de las oficinas de gobierno de las diferentes líneas de negocio, con el fin de identificar las necesidades de formación y se tuvo la iniciativa de desarrollar un programa de Inteligencia Artificial que buscaba alfabetizar a la población en esta nueva tendencia del mundo, para ello se realizó un evento con tres charlas tipo TED dictadas por los integrantes de la oficina de gobierno acerca de las siguientes temáticas:
  - **De Cero a 100:** Iniciando en el mundo de la Inteligencia Artificial
  - **Hacia el futuro:** análisis del estado actual de la Inteligencia Artificial y su potencial
  - **Más allá del dato:** Reflexiones éticas sobre la IA

Las charlas se realizaron de manera virtual y presencial, con la participación de 173 personas.

Cambios Organizacionales

En el 2024, el modelo organizativo experimentó importantes transformaciones alineadas con la estrategia del Grupo Enel, orientada a crear una organización **simple y flexible** en constante evolución y a la vanguardia de nuevas oportunidades. Estos cambios se fundamentan en valores clave como la **flexibilidad, confianza, productividad, innovación y respeto**. A continuación, se detallan las actualizaciones en las estructuras organizativas para seguir avanzando hacia un futuro de éxito compartido.

Staff & Services:

Administración Financiera:

Con el objetivo de fomentar la estandarización, integración y homogeneización de los servicios de administración, se reestructuró la organización de los procesos, implementando una operación con gobernanza centralizada a nivel global, complementada por procesos localizados.

En línea con la **estrategia de simplificación,** se unificaron en un único equipo todos los procesos de la planificación y control financiero, lo que permitirá centralizar y unificar lineamientos, consolidando así una estructura más eficiente y coherente.

Relaciones Externas & Sostenibilidad

Con el fin de establecer una relación estratégica considerando las funciones de las distintas áreas y su potencial para gestionar el relacionamiento con los clientes, tanto internos como externos, se integraron las áreas de **sostenibilidad, comunicaciones y relaciones institucionales**.

Teniendo en cuenta la estrategia de transformación digital, se reorganizó el **equipo de tecnología,** con el objetivo de crear centros de competencia que busquen las sinergias entre las soluciones tecnológicas entre las líneas de negocio.

EGP&TGX

La línea de EGP&TGX experimentó varios cambios como la reestructuración del soporte técnico de las tecnologías que manejan. Anteriormente, cada tecnología recibía soporte técnico individual, pero ahora se gestiona un soporte técnico multi tecnología, lo que permite **optimizar recursos y estandarizar procesos y lineamientos.**

Además, se dio un enfoque dedicado a los procesos de Operación y Mantenimiento por tecnología: solar, hidráulica y térmica.

En los procesos de Ingeniería y Construcción se simplificó la estructura del proceso de Ingeniería para **potencializar los conocimientos y recursos** de LATAM haciendo sinergias entre varios países, buscando potencializar las experiencias de todos los países en proyectos de la Compañía, con foco en ser una empresa líder en energías renovables.

Retail* & Enel *Grids

Buscando centralizar y unificar el *end to end* de los procesos del cliente se integraron procesos entre estas dos líneas de negocio, en busca de mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia.

Gestión de procesos

La Empresa se enfocó en transformar la gestión de los procesos, alineándola de manera estratégica con los objetivos corporativos, especialmente la **simplificación y flexibilidad.** En un entorno cada vez más dinámico y orientado hacia la eficiencia, la Compañía ha impulsado una **cultura documental simplificada, ágil y efectiva.**

Para alcanzar estos objetivos, se enfocó en los siguientes aspectos clave:

- **Simplificación:** se revisaron y optimizaron los procesos, eliminando pasos innecesarios y reduciendo la complejidad administrativa en el manejo de la documentación. Esto incluye la reducción del cuerpo documental, la unificación de documentos cuando es posible, así como la derogación de aquellos que ya no aportan valor, o su transformación en otros tipos de comunicaciones más ágiles.
- **Digitalización y automatización:** en línea con las mejoras implementadas en los sistemas globales, se integraron nuevas tecnologías que facilitan la automatización de los procesos, **potencializando la gestión del cambio.**

Estos enfoques estratégicos contribuyen al crecimiento y la eficiencia organizacional, en línea con la estrategia de la Empresa para el futuro.

Simplificación de procesos

Con respecto al enfoque de simplificación, desde el inicio de este año la Empresa trabajó fuertemente en el concepto de simplificación de procesos a lo largo de toda la organización. Se optó por centrarse en las habilidades que los colaboradores deben desarrollar y así **transformar la cultura organizacional.** Se enfatizaron habilidades como **iniciativa, flexibilidad, curiosidad, recursividad y motivación**, que están alineadas con los valores de la Compañía. El objetivo principal fue resaltar que el propósito de la simplificación siempre será el bienestar de las personas. Esta campaña se desplegó a través de diversos medios para abarcar al mayor número posible de empleados, con un enfoque en el cambio de mentalidad, lo cual impulsó la estrategia.

- **Campaña de comunicaciones**: se buscó mostrar qué comportamientos no favorecían la **simplificación,** destacando de manera divertida y accesible los aspectos que se deben cambiar. Este enfoque resonó profundamente con los colaboradores y tuvo un impacto significativo en el cambio cultural al que se desea llegar. La campaña logró más de 82 *likes*, 800 vistas y 3.000 correos electrónicos abiertos.
- **Sé una oveja negra**: se diseñó un *bootcamp* orientado a despertar en los colaboradores las habilidades propias de una "oveja negra", que les permitan estar abiertos a los procesos de simplificación. Este divertido personaje ayudó a conectar de manera simple, divertida y única con los empleados, transmitiendo un mensaje claro sobre **el propósito de la simplificación: el bienestar de las personas**. Se llevó a cabo en doce sesiones, impactando a 780 personas aproximadamente, y se posicionó como uno de los productos más efectivos por el impacto y la recordación que generó en los empleados.
- **El viaje de la simplificación**: se diseñó una personificación interna de un vuelo de avión para ilustrar todas las habilidades necesarias para simplificar. Se recrearon escenas con las cuales los trabajadores se sintieron identificados, evidenciando las oportunidades de mejora para lograr una compañía que piense de forma más simple.
- **Olímpicos de simplificación**: con el ánimo de poner en práctica todo lo aprendido en la estrategia de simplificación, se organizaron unas olimpiadas para toda la Compañía. El objetivo era simplificar diferentes procesos de manera ágil y oportuna, utilizando los recursos disponibles sin necesidad de presupuesto. El evento contó con la participación de 52 grupos, con un total de 190 personas inscritas. Se alcanzaron las semifinales con 32 grupos y la final con 10 grupos. La evaluación final fue realizada por diversos gerentes, incluido el director país, y se seleccionaron 4 grupos ganadores por sus proyectos más destacados.
- **Formación en simplificación**–Plan de Desarrollo Individual (PDI): se creó un contenido formativo abierto para toda la Compañía, compuesto por 6 sesiones divididas en dos grupos, con 100 personas inscritas. A través de formaciones interactivas de alto impacto, se potenciaron las habilidades necesarias para implementar la simplificación en los procesos.

Gestión de instalaciones

Oficina Barranquilla

El 5 de junio fueron inauguradas las oficinas de Enel Barranquilla con un área de 600 m² que permite unificar y adaptar espacios de trabajo y bienestar para las personas de EGP, Enel X y E&CM, cuya sede se encuentra en esta importante ciudad del Caribe, que funciona como el *hub* de Enel en la región.

La construcción se realizó bajo los lineamientos de LEED (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental) y WELL, lo que favorece el bienestar físico de sus usuarios. Las instalaciones incluyen los siguientes espacios:

- 40 estaciones de trabajo (*Workstations*)
- 3 oficinas (*Offices*)
- 13 espacios de trabajo colaborativo
- 3 cabinas telefónicas (*Phonebooths*)
- 7 salas de reuniones
- Zona E
- Recepción
- Oasis
- 1 sala de lactancia

Certificación WELL Edificio Corporativo

En diciembre 2024 se obtuvo la certificación WELL a nivel PLATINUM para el edificio corporativo Q93. Es el segundo edificio para Enel Colombia en lograr esta certificación (el primero fue el edificio Calle 93) y segundo proyecto en ser certificado WELL en Colombia, esto ratifica el compromiso de la Compañía con el bienestar de sus colaboradores y siendo referente en el mercado en cuanto a instalaciones locativas.

Las instalaciones garantizan las condiciones óptimas en aspectos de ergonomía, calidad del aire, confort térmico, iluminación, implementación de biofilia, pensando en la salud física y emocional de los usuarios, generando zonas de trabajo colaborativas, individuales y modulares siempre encaminando la funcionalidad de los espacios con la diversidad de funciones y actividades que requieren las actividades de la Compañía.

Administración de personas

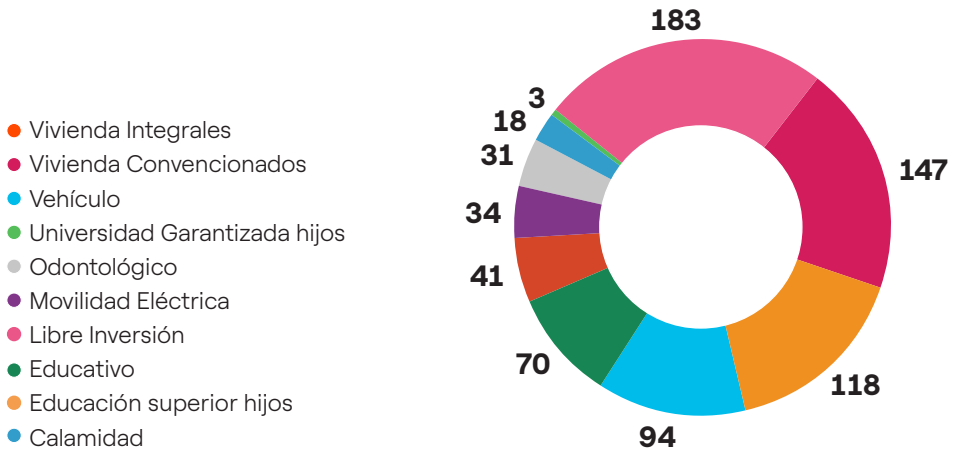
En línea con la normativa vigente en materia laboral, así como la Convención Colectiva de Trabajo y las políticas internas, se aseguró el desarrollo y resultado de los procesos de liquidación de la nómina, seguridad social, prestaciones sociales y beneficios.

Préstamos a empleados

En total, se desembolsaron **USD$9.539.638**, entregados a 601 colaboradores en distintas líneas de crédito.

Se entregaron 739 préstamos de diferentes líneas:

Cantidad préstamos



El saldo de la cartera de préstamos a personal activos con corte al 31 de diciembre 2024 ascendió a la suma de **$107.434.940.389**, a continuación, se detalla el valor por la línea de préstamo:

Línea de préstamo	Cantidad préstamos	Valor Girado	Variación Porcentual
Vivienda Integrales	41	9.148.404.476	21,78%
Vivienda Convencionados	147	22.454.545.613	53,45%
Vehículo	94	5.827.289.095	13,87%
Universidad garantizada hijos	3	90.000.000	0,21%
Odontológico	31	192.997.300	0,46%
Movilidad Eléctrica	34	286.216.240	0,68%
Libre Inversión	183	1.417.416.663	3,37%
Educativo	70	693.541.232	1,65%
Educación superior hijos	118	1.740.513.136	4,14%
Calamidad	18	159.640.000	0,38%
Total General	**739**	**42.010.563.745**	**100,00%**
Saldo de la cartera 2024			**107.434.940.389**

Relaciones laborales Colombia y Centroamérica (2024)

Acoso laboral y/o sexual

En el 2024 se modificó la **Política de Acoso Laboral y/o Sexual: PL–283**, logrando la publicación de la quinta versión el pasado 7 de octubre. Así mismo, se incluyó la regulación para Costa Rica, Guatemala y Panamá con sus respectivas las definiciones y regulación de conformidad con los lineamientos legales de cada uno de los países. Adicionalmente se creó la **Comisión de Prevención de Acoso Laboral, Sexual y de Género,** y un canal único para recibir las denuncias, los cual estarán vigentes a partir del 1 de enero de 2025.

Por otro lado, con el fin de fortalecer la prevención del acoso laboral y sexual se dio continuidad a la campaña **Sin Excusas,** publicando un total de 7 piezas a lo largo del año, buscando generar un alto impacto en los trabajadores. Adicionalmente, durante el 2024 se realizaron dos cursos de gestión y atención de quejas de acoso laboral y/o sexual con la finalidad de sensibilizar a un grupo determinado de la gerencia.

Finalmente, se eligieron los nuevos miembros del **Comité de Convivencia Laboral** para la vigencia 2025-2026 en Colombia, después de realizadas las elecciones correspondientes y los nombramientos de los representantes de la Compañía.

Conflicto de interés

Durante el 2024 se actualizó la Política de Conflicto de Interés, de conformidad con los lineamientos de la Global, en la cual se incluyeron los conflictos incluso en mera apariencia, conforme a la Política Global de Conflicto de Interés.

Adicionalmente, se realizó una campaña de reporte masivo de conflicto de interés para todo el personal de Colombia y Centroamérica (Panamá, Costa Rica y Guatemala), con seguimiento semanal, inicialmente a través del área de comunicaciones y posteriormente con los *businness partners* y los gerentes de la líneas de negocio para que todos los trabajadores enviaran su reporte a través de la plataforma correspondiente, logrando llegar al 100% de reportes, evidenciando la cultura de reporte de las situaciones susceptibles de afectar la neutralidad u objetividad en la toma de las decisiones.

Autorización de horas extra

Conforme al **Resolución 3031 del 30 de agosto de 2023**, mediante el cual se ordena a los empleadores la actualización de la autorización para trabajar horas extras, se realizó la solicitud ante el Ministerio del Trabajo de esta autorización. Como Enel Colombia S.A. se obtuvo la autorización de horas extras en el mes de abril de 2024, con este permiso, la Compañía puede seguir asegurando la operación y, de requerirlo, solicitar a los trabajadores trabajo en horas complementarias o adicionales, en la sede principal, sucursales, agencias y/o establecimientos hasta 12 horas semanales por el término de 2 años.

Prorroga contrato misión (COL)

Se prorrogó el contrato suscrito con Manpower, empresa de servicios temporales, con el objetivo de vincular trabajadores en misión para la vigencia 2024 – 2026, logrando continuar con este modelo de contratación, vital para el cubrimiento de requerimientos especiales de la operación.

Firma Convención Colectiva Panamá – Enel Fortuna S.A.

El 27 de noviembre de 2024, Enel Fortuna S.A. y el Sindicato de los Trabajadores de la Industria Eléctrica y Similares de la República de Panamá -SITIESPA-, firmaron documento con nueva Convención Colectiva que regulará las relaciones laborales entre la Compañía y los trabajadores convencionados en los próximos cuatro años (2025-2028).

Los principales puntos del acuerdo que beneficiarán al personal convencionado de Enel Fortuna S.A. son los siguientes:

- Incremento salarial, durante la vigencia de la Convención Colectiva de Trabajo, de la siguiente manera:
  - Año 2025: 3,5%
  - Año 2026: 3,25%
  - Año 2027: 3,25%
  - Año 2028: 3%
- Incremento de los 4 vales de alimentación pagaderos anualmente de la siguiente manera:
  - Año 2025: 225 balboas cada bono
  - Año 2026: 8% cada bono
  - Año 2027: 7% cada bono
  - Año 2028: 6% cada bono
- Bono de firma por valor 500 balboas por una única vez
- Bono por nuevas tecnologías por valor de 1.000 balboas por una única vez
- Creación de dos becas universitarias por valor de 150 balboas
- Se incrementa el valor de los viáticos por salida fuera de la zona a 120 balboas
- Incrementos porcentuales a los beneficios otorgados a la organización sindical

Reglamento interno de trabajo – Enel Panamá CAM S.R.L.

Conforme al artículo 191 del Código de Trabajo, se creó el reglamento interno de trabajo para Enel Panamá, el cual está en proceso de autorización por parte del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral -MITRADEL-, para ser publicado en las instalaciones. Este documento se compone de 13 capítulos, y regula, entre otras, las siguientes actividades: hora de entrada y salida, tiempo destinado a las comidas y periodos de descanso durante la jornada, lugar y momento de las jornadas de trabajo, forma de remuneración, disposiciones disciplinarias, aplicación y sanciones, designación de miembros fundadores del Comité de Empresa, labores que no deben ejecutar mujeres ni menores de 16 años, permisos y licencias, etc.

Debida diligencia

Se implementó desde la gerencia de P&O en cabeza de Relaciones Laborales, el principio de debida diligencia en todas las políticas y procedimientos organizativos implementados por parte de la gerencia con la finalidad de garantizar el debido cumplimiento de los criterios establecidos. Una de las distintas iniciativas para materializar este principio, fue la firma de acuerdos de confidencialidad para todos los trabajadores con calidad de Manager en Colombia y Centroamérica, logrando el 100% de las firmas.

Cierre validaciones y proceso estructura de cargos 2020 (Sintraelecol)

Durante el 2024 se realizó una validación al proceso de estructura de cargos que se acordó en 2020 con la Organización Sindical Sintraelecol, revisando el cumplimiento de requisitos por parte de los trabajadores a la fecha.

Diálogo social

- **Comités laborales (Sintraelecol, REDES, ASIEB, Sitiespa):** en el transcurso de 2024 se sostuvieron diferentes espacios con las organizaciones sindicales Redes, Asieb y Sitiespa. Por su parte, con Sintraelecol se realizaron comités mensuales en diferentes sedes de la Empresa, con la finalidad de priorizar el acercamiento a los trabajadores.
- **Formaciones:** se realizaron distintas formaciones sobre temas transversales de la división de Relaciones Laborales. Específicamente, para lo relacionado con acoso laboral, se realizó en el primer semestre una "Formación para Receptores de Quejas–Violencia Basada en Género" con el acompañamiento de los business partners, miembros del comité de convivencia y la organización sindical y en el segundo semestre una "Certificación de Prevención y Manejo de Acoso Laboral y Sexual". Finalmente, se realizaron capacitaciones con los receptores principales de quejas de acoso sexual, para difundir las actualizaciones normativas de la Ley 2365 de 2024. En total se realizaron 6 de capacitaciones de acoso laboral a los trabajadores, la modalidad de estas formaciones se alternó en atención a la disponibilidad de las sedes, realizándose algunas de manera remota y otras presenciales.
- **Boletín informativo:** en septiembre de 2024 se construyó un boletín informativo, con el objetivo de notificar a la Gerencia de Personas y Organización de la emisión y actualización de nuevas políticas y/o procedimientos organizativos.

- **Afiliados:** con corte a diciembre de 2024 Colombia y Panamá tenían el siguiente número de afiliados y beneficiarios de la Convención Colectiva. Costa Rica y Guatemala no tienen Organizaciones Sindicales.

Compañía	Número de Afiliados	Porcentaje de Afiliados	Número de Beneficiarios	Porcentaje de Beneficiarios
Enel Colombia	1.223	55,26%	1.624	73,38%
Enel Fortuna	35	62,5%	35	62,5%

Actualización del sistema normativo

A lo largo del año 2024 se crearon y actualizaron las siguientes políticas y/o procedimientos organizativos:

PL-283: POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL Y SEXUAL

Derogó el GRE CRI HRO PL 04: "Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual y Laboral" en Costa Rica.

Para Colombia:

- Se realizaron ajustes de conformidad con la entrada en vigor de la Ley 2365 de 2024.
- Se ajustó la definición de acoso sexual, así como las garantías de protección de conformidad con la Ley 2465, la cual tiene vigencia desde el 20 de junio de 2024.
- Se extendió el alcance de la política en lo que respecta al acoso sexual a terceros con vínculo con Enel (practicantes, aprendices, contratistas).
- Se crearon flujos para la atención de casos de acoso laboral y sexual, de manera discriminada.

Para Centroamérica:

- Se incluyó la regulación para Costa Rica, Guatemala y Panamá, así como las definiciones y caducidad del acoso laboral y sexual para cada uno de los países.
- Se creó un canal para recibir las denuncias que se presenten en Costa Rica, Guatemala y Panamá, el cual estará vigente a partir del 1 de enero de 2025.
- Se creó la Comisión de Prevención de Acoso Laboral, Sexual y de Género para atender las quejas que se reciban de Centro América, la cual estará vigente a partir del 1 de enero de 2025.

PL-53: POLÍTICA CONFLICTO DE INTERÉS

Se modificó la política con inclusión de lineamientos globales en la definición de conflicto de interés.

Se destacan a continuación los dos ajustes más relevantes:

- **Conflicto de interés real:** el conflicto de intereses es real cuando es probable que el propio interés secundario del empleado influya en la consecución del interés primario de la Empresa en el momento en que el empleado es llamado, en el ejercicio de sus funciones, a asumir o contribuir a la toma de una decisión, a llevar a cabo una actividad de investigación o a contribuir de otro modo a través de la realización de su actividad laboral a la formación de la realización de su actividad laboral a la formación de la decisión.
- **Conflicto de interés aparente:** el conflicto de intereses es potencial (y, por tanto, todavía no real) cuando existe un interés secundario del/a trabajador/a que podría, en un momento posterior, interferir con el interés principal seguido por la Empresa; en este caso, el/a trabajador/a se encontraría, en un momento posterior, una situación de conflicto en la que no se encuentra en ese momento que todavía no se ha materializado. En el conflicto potencial, por tanto, existen intereses del/a trabajador/a susceptibles de dar lugar a un conflicto, pero que no afectan a las tareas que desempeña actualmente.
- **Responsabilidad del líder en el seguimiento de los conflictos de interés que se evidencien:** en la nueva política se incluye una responsabilidad adicional a los líderes en el reporte de los conflictos que conozcan y en el seguimiento de los conflictos que tengan acciones para evitar su materialización.
- **Oportunidad para hacer el conflicto de interés:** se establece la oportunidad del conflicto de interés en las 48 horas siguientes a la materialización o conocimiento del conflicto.

PO-2755: SOLICITUD DE VIÁTICOS, ANTICIPOS Y LEGALIZACIÓN DE VIAJES LABORALES – COLOMBIA

Establece las actividades para la solicitud de anticipos de gastos de viaje o viáticos para viajes laborales nacionales, internacionales e intercontinentales, que solicita el personal directo de Enel Colombia, su respectiva legalización en los casos que se requiera y según el régimen que aplique.

Mediante la modificación de este procedimiento se buscó:

- Establecer el procedimiento a seguir por parte del trabajador para la solicitud de viáticos, anticipos o legalización de gastos de acuerdo con su régimen
- Determinar los valores reconocidos para los gastos de viaje laboral
- Aclaración de la distinción entre Régimen Convencional e Integral y Legal y su aplicabilidad

PO-2795: POLÍTICA GASTOS DE VIAJE GUATEMALA, COSTA RICA Y PANAMÁ – CENTROAMÉRICA

Se creo este nuevo procedimiento organizativo para establecer los lineamientos y el proceso para la solicitud de anticipos de gastos de viaje o reembolso de viáticos para viajes laborales nacionales, internacionales e intercontinentales, que solicita el personal vinculado a las sociedades filiales y/o subsidiarias de Enel Colombia ubicadas en Costa Rica, Guatemala y Panamá, así como los respectivos criterios para el proceso de reembolso y legalización en los casos que se requiera.

Mediante la creación de este procedimiento se buscó:

- Creación de un único procedimiento organizativo aplicable para Guatemala, Costa Rica y Panamá
- Homogenización para todo Centroamérica del concepto de gastos de viaje laboral y clarificación de qué gastos son considerados como gastos de viaje laboral
- Aclaración del procedimiento a seguir por parte del(a) trabajador(a), ante una solicitud de anticipo o legalización de valores dentro de un viaje laboral
- Determinación de los valores reconocidos para los gastos de viaje laboral
- Esclarecimiento de los responsables para la autorización de la liberación de los anticipos o legalización de valores dentro de un viaje laboral

PL-1301: POLÍTICA GESTIÓN DE PERSONAL EN MISIÓN

Esta política deroga el Procedimiento Organizativo No. 360: Gestión de Personal Misión. Describe los lineamientos que deben observarse en el proceso de gestión y administración del personal en misión por parte de las compañías del Grupo Enel en Colombia y la respectiva organización, coordinación y seguimiento de las actividades con las Empresas de Servicios Temporales (EST) que presten dicho servicio.

Se incluyen instrucciones y medidas que aplican y hacen referencia a cualquier Empresa de Servicios Temporales que llegase a vincularse con Enel en un futuro. Y específicamente, se incluyen lineamientos para reportar novedad de embarazo y/o novedades de personal en misión, así como la excepcional gestión de gastos de viajes y para las prórrogas o finalizaciones de contratos.

Promoviendo una cadena de suministro sostenible

Gestión responsable de compras y adquisiciones

Tema material: Cadena de suministro sostenible; GRI 2-6

La Gerencia de Aprovisionamientos Colombia y Centroamérica se encarga de gestionar la cadena de suministro desde la identificación de la necesidad de compra hasta la satisfacción de los clientes, asegurando que cada etapa del proceso se ejecute bajo los más altos estándares internacionales. **Su objetivo es generar valor para los negocios, proveedores y clientes.**

Este proceso incluye todas las actividades que van desde la solicitud de un material, obra, bien o servicio, hasta la formalización del acuerdo comercial mediante la firma de un contrato. La estrategia de aprovisionamientos se alinea con los tres pilares de la estrategia de Enel:

(1) Rentabilidad, flexibilidad y resiliencia
(2) Sostenibilidad financiera y medioambiental
(3) Eficiencia y eficacia

Su objetivo es lograr la eficiencia en costos e innovación, así como la eficacia de los procesos a través de la formación para desarrollar las habilidades y el potencial de los profesionales del área. Además, busca mejorar la comunicación y el relacionamiento con los proveedores mediante la práctica de los valores corporativos que aumentan la confianza, la visión de largo plazo y el beneficio de todas las partes.

Ciclo de compras

El proceso de compras se desarrolla en cuatro etapas basadas en el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar): la planificación de las compras, la calificación de proveedores, el proceso de compras (elaboración de estrategia, evaluación técnica y económica, adjudicación) y el Supplier Performance Management (SPM).

Proceso	Descripción
Planificación de las compras	• **Etapa I:** identificación y creación de las necesidades de compra por parte de las unidades de negocio en smart planning. • **Etapa II:** análisis de las necesidades de compra entre Aprovisionamientos y las unidades de negocio para optimizar el proceso. • **Etapa III:** definición del nuevo plan de compras y actualización del plan de compras existente.
Calificación	Verificación de la idoneidad de cada proveedor desde diferentes aspectos (legal, reputacional, financiero, técnico y de sostenibilidad), con el fin de que cumplan los requisitos establecidos por Enel Colombia.
Proceso de compras	• **Elaboración de estrategia:** identificación del alcance de la compra solicitada por el negocio y definición de la estrategia de compra por parte de Aprovisionamientos Colombia y Centroamérica, en la cual se establecen los proveedores a invitar y la metodología de la negociación más favorable para las partes. Este paso busca garantizar la transparencia y el adecuado proceso. • **Evaluación técnica y comercial:** una vez cerrado el proceso de presentación de ofertas, se evalúan las ofertas recibidas y se seleccionan aquellas que cumplan con las condiciones técnicas y comerciales más favorables. • **Adjudicación:** una vez sea identificada la oferta más favorable, se elabora y aprueba la propuesta de adjudicación, mediante el Informe de Propuesta de Adjudicación y posteriormente se firma el contrato por ambas partes. El proceso de compra siempre es acompañado de la asesoría jurídica.
***Supplier Performance Management* (SPM)**	Seguimiento periódico de los proveedores y evaluación de su desempeño, para lo cual: • Las unidades **usuarias de los contratos** emiten su concepto de evaluación de desempeño del proveedor. • Se calcula el **índice SPI (*Supplier Performance Index*),** teniendo en cuenta la media ponderada de las categorías evaluadas (seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente, calidad, puntualidad, derechos humanos, innovación y colaboración). De acuerdo con los resultados del SPI, las áreas de negocio revisan las tendencias y gestionan los planes de acción para fortalecer el desempeño del proveedor en las categorías que así lo requieran, o postulan para premiar aquellas empresas que por su desempeño lo ameriten. El seguimiento de estos indicadores contribuye en la toma de decisiones frente a una posible suspensión o terminación de un contrato.

El objetivo del proceso es minimizar los riesgos en la cadena de suministro, especialmente en lo que respecta a la salud de las personas, la protección del medio ambiente y el respeto por los derechos humanos, al mismo tiempo que fomenta un enfoque sostenible.

Relacionamiento con partes interesadas

GRI 2-29

En los últimos cuatro años, el eje principal de la estrategia de aprovisionamientos para Colombia y Centroamérica ha sido el de fortalecer el relacionamiento con los proveedores mediante la comunicación abierta, clara y transparente para crear lazos de confianza. Por ello, el enfoque de proyectos en los ámbitos de relacionamiento, comunicación, desarrollo y crecimiento para los proveedores ha sido uno de los elementos clave de esta gestión.

En consecuencia, se creó el **modelo de relacionamiento *Supplier Journey*** , en el cual a partir de la segmentación estratégica de proveedores para Enel Colombia y Centroamérica, se gestionan acciones para la consolidación comercial de cada grupo de proveedores a nivel End to End para un beneficio mutuo, desarrollando visitas presenciales con aliados estratégicos, así como planes de seguimiento y mejora. En 2024 se alcanzaron los siguientes logros:

Centro de Atención al Proveedor (CAP)

Es un modelo de servicio para los proveedores de Enel Colombia y Centroamérica. En 2024 se actualizaron sus procedimientos, directrices y plataformas para una mejor gestión en la resolución de solicitudes y necesidades con el proveedor, haciendo seguimiento al espacio web para que los gestores puedan guiar a sus proveedores en la solución de inquietudes administrativas y a su vez tener un canal de atención centralizado para el seguimiento de sus labores en la ejecución de los contratos.

Su implementación también ha permitido mejorar el relacionamiento con los proveedores al tener un espacio dedicado 100% para ellos, fomentando el relacionamiento con:

- Atención 24/7 de sus inquietudes a un solo clic de distancia
- Auto gestión de solicitudes vía web
- Formulario transaccional para solicitudes especializadas

Este canal ha tenido una gran acogida por sus usuarios, logrando más de 27.515 visitas en el 2024.

Proyecto redes sociales

Las redes sociales y *email marketing* son fundamentales para el relacionamiento con los proveedores, por lo tanto, mediante estrategias orientadas se ha buscado posicionar a Enel Colombia como una empresa que aporta valor a sus aliados estratégicos.

En conjunto con la Gerencia de Comunicaciones de Enel Colombia se generaron espacios en la red LinkedIn, con el fin de publicar pilares educativos e inspiracionales con testimonios, experiencias, casos de éxito con los proveedores y consejos con información de interés como: el plan de compras, el calendario e información de facturación, información de interés para el proceso operativo de los proveedores, divulgación de capacitaciones y mensajes inspiracionales.

En 2024:

- Se realizaron más de 39 publicaciones en LinkedIn con un aumento del 56% comparado con el año 2023.
- Se realizaron 27 campañas de email marketing con el fin de establecer y fortalecer la relación entre Enel Colombia y los proveedores mediante el envío de correos electrónicos con información de interés y fechas relevantes para sus procesos.

Proyecto Enel PRO

Tiene como objetivo mejorar la experiencia del proceso de calificación y licitación de proveedores a través de un juego interactivo (usando la tecnología de gamificación) que permitirá a los proveedores entender todas las etapas de este proceso y generar un mejor flujo de información para aumentar la satisfacción y empatía con el proveedor.

En el año 2024 se implementó el piloto con 44 proveedores para el uso de la herramienta, con el fin de obtener una retroalimentación activa y mejoras en este proceso.

Relacionamiento en eventos y ruedas de negocios

Durante 2024, Aprovisionamientos participó en diferentes ruedas de negocios y eventos donde se dieron a conocer las necesidades de compra de las diferentes líneas de negocio de la Compañía y se trataron diversas temáticas como la innovación, sostenibilidad y la búsqueda de aliados estratégicos. Se destaca la participación en los siguientes eventos:

- Participación los días 21 y 22 de marzo en la **Quinta Macrorrueda de negocios de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones -ANDESCO-.** Aprovisionamientos Colombia y Centroamérica participó activamente en 15 citas con proveedores del sector de servicios, obras, suministros e innovación, dando a conocer las próximas licitaciones y vinculándolos al centro de atención a proveedores (CAP).
- Participación los días 16 y 17 de mayo a la **Macrorrueda Internacional de Negocios del Sector Energético de la Cámara de Comercio de Energía y COCIER**, enfocado en el relacionamiento con proveedores y exploración de nuevos proyectos de innovación, fortaleciendo la gestión empresarial.

En este encuentro se lograron 20 reuniones con empresas del sector para abordar temas de suministros y servicios, donde se compartió la información de las próximas licitaciones para el periodo 2024.

- Participación los días 9 y 10 de octubre al **X Congreso de la Cámara de Comercio de Energía**, enfocado en el "Impacto de la innovación tecnológica en el sector energético". En este encuentro se lograron 15 reuniones con empresas del sector para abordar temas de suministros y servicios, donde se compartió la información de las próximas licitaciones para finalizar el año 2024.

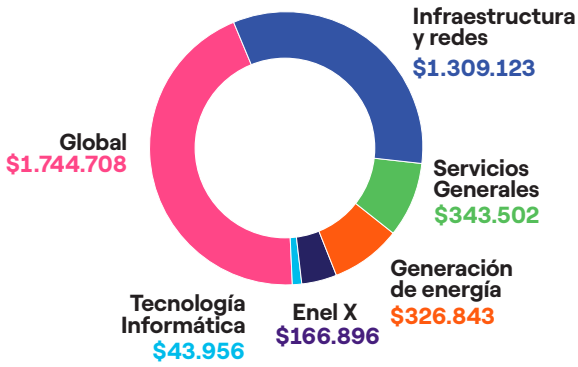
Contratos y contrataciones

GRI 204-1

Durante 2024 se realizaron adjudicaciones por un valor de $2.190.319 millones de manera local y $1.744.708 millones de manera global para un total de $3.935.027 millones, entre Infraestructura y Redes, Generación de Energía, Tecnología e Informática, Bienes y Servicios de Mercadeo y Servicios Generales para Colombia y Centroamérica.

El 82% de los contratos activos está concentrado en proveedores locales ubicados en las zonas de influencia de la Compañía, siguiendo con el compromiso de apoyar las economías locales e impulsar el desarrollo del país.

Volumen de adjudicación por línea de negocio



Mejora continua

GRI 2-25 – 204-1

En el 2024 se implementaron mejoras en la herramienta de compras WeBUY, con el objetivo de continuar con la automatización del proceso. Así mismo, se presentaron actualizaciones de los diferentes procedimientos de compra y formaciones para asegurar la correcta interpretación y aplicación de estos.

Entre los principales desarrollos y actualizaciones se presentan:

Baseline

El proceso de compras sigue siendo completamente digital, abarcando todas sus etapas desde la planificación, proceso de compra hasta la firma de contratos, a través de la plataforma digital WeBUY. Esto garantiza total transparencia, trazabilidad y confiabilidad en las adquisiciones.

En el año se llevaron a cabo actualizaciones en esta plataforma, dentro de las cuales se destaca la configuración de la herramienta Baseline para el cálculo automático de las diferentes eficiencias obtenidas en un proceso de compras en relación a sus costos.

La aplicación se desarrolló de manera automática en el 100% de los procesos adjudicados bajo la metodología Baseline.

Implementación del K de sostenibilidad

El K de sostenibilidad es un factor integrado en los procesos de contratación como un criterio optativo por parte de los proveedores que se materializa en la ejecución de los contratos y aporta a los objetivos de desarrollo sostenible establecidos a nivel mundial.

De acuerdo con lo anterior, los K de Sostenibilidad aplicables al proceso de licitación se encuentran en función de 4 grandes pilares: certificaciones, ambiente, desarrollo social y economía circular.

En 2024 se gestionaron procesos de compra incluyendo K de Sostenibilidad, de los cuales el 78% concluyó con contrato adjudicado con un compromiso de sostenibilidad. Dentro de los indicadores ofertados y comprometidos por los proveedores en la cadena de suministro se destacan:

- La contratación de determinado porcentaje de mujeres dentro del desarrollo de los contratos para aportar a la igualdad de género
- La contratación de personas en condición de discapacidad, edad adulta o primer empleo, en aporte a la igualdad de condiciones
- La utilización de materiales reutilizables para disminuir los residuos y la huella de carbono, y aprovechar al máximo los recursos

Con el objetivo de maximizar los recursos de materias primas disponibles, aumentar el tiempo del ciclo productivo y reducir la generación de residuos, dentro de los dos contratos adjudicados se presentan los siguientes proyectos que emplean economía circular:

- **Suministro de Herrajes de MV/LV:** en estos contratos se utilizan alrededor del 50% de materiales reciclados para reducir la utilización de materia prima virgen para la fabricación de los herrajes.
- **Suministro de ductos PVC:** en ambos contratos el proveedor se compromete con programas para el aprovechamiento de los residuos generados dentro del proceso de fabricación de los ductos, logrando así su transformación en materia prima secundaria, y reducir la cantidad de residuos destinados a disposición final.
- Se ejecutaron **contratos con uso de material reciclado** como residuos de postes que han salido de operación y otros residuos de construcción para la fabricación de postes de concreto, así como el uso de material plástico y bronce de las cajas que han salido de operación para reutilizar en la fabricación de nuevas cajas poliméricas.

Planificación de las compras

La planificación de compras se ejecutó mediante la herramienta *Smart Planning Tool*, diseñada estratégicamente para gestionar de manera eficiente las necesidades de las unidades de negocio. Esta herramienta contiene el proceso de planificación y contempla la dinámica de la Compañía con las necesidades de contratación y proyecta las mismas a lo largo de un horizonte de tres años.

Por medio de su aplicación, durante 2024 se logró un nivel de planificación de las compras del 98**%** para Colombia y Centroamérica.

Gestión de compradores – Proyecto *Buyer Journey*

Este proyecto tiene como objetivo empoderar al comprador mediante tres pilares principales:

- **El conocimiento del proveedor**, con estrategias de acercamiento mediante el plan anual de visitas y conocimiento de los servicios prestados, generación de confianza con los proveedores, entre otros.
- **El entendimiento del alcance de las compras bajo la interacción comprador-gestor del contrato**, usando estrategias como las visitas técnicas para procesos de compra estratégicos, conocimiento del alcance de las diferentes líneas de negocios de Enel, realización de workshop en los procesos de compra y la optimización de especificaciones técnicas.
- **La formación del comprador**, la cual se llevó a cabo mediante los programas anuales de formación técnica a todo el equipo de compras especialmente en la temática de finanzas e idiomas. De igual manera, la formación continua para nuevos talentos, así como la digitalización del proceso y la actualización de procedimientos ajustados a la dinámica de la operación y la divulgación oportuna de los mismos. Este proyecto se implementó a todo el equipo de compras que comprende 40 personas.

Aspectos sociales, medio ambientales y económicos:

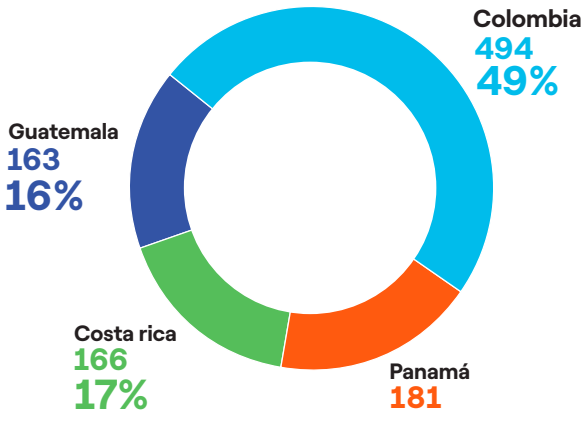
GRI 308-1; 308-2; 407-1; 414-2; DJSI 1.7.1; 1.7.2; 1.7.3 y 1.7.4.

Calificación de proveedores

El proceso de calificación permite asegurar la competencia de los proveedores antes de iniciar un proceso de compra en los siguientes ámbitos: medio ambiente, derechos humanos, seguridad y salud laboral, legal y técnico. La optimización de este servicio en el sistema WeBUY permite que las áreas de compras puedan contar con proveedores calificados idóneos para los procesos de licitación.

En **2024** se realizaron **1.198** procesos de calificación con **1.004** proveedores nuevos en Enel Colombia.

Número de proveedores calificados por país



La calificación de los proveedores en la plataforma WeBUY es soportada por las evaluaciones realizadas bajo los siguientes criterios establecidos desde el ámbito medio ambiental y social (derechos humanos):

- Comportamiento ambiental asociado a las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) derivadas de las actividades del servicio (si aplica)
- Sistema de gestión ambiental
- Certificación vigente ISO 14001 (si aplica)
- Procedimiento de gestión de residuos
- Evaluación de riesgos, procedimientos de emergencia, simulacros, aspectos e impactos hacia la biodiversidad, utilización de fuentes de energía renovables
- Formación periódica al personal de la Empresa en temas ambientales
- Programas de auditorías
- Reconocimiento del contenido de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Supplier Performance Managment (SPM)

Es un sistema de evaluación de proveedores que permite registrar en tiempo real la información de desempeño de los proveedores en seis categorías:

- Medio ambiente
- Seguridad y salud laboral
- Puntualidad
- Calidad
- Derechos humanos y correcteza
- Innovación y colaboración

La evaluación de las categorías se realiza bajo las herramientas destinadas por la línea de negocio, mediante la cual los gestores/coordinadores del contrato y los inspectores ambientales y de seguridad hacen seguimiento al rendimiento de los proveedores a través del indicador SPI (Supplier Performance Index), que se determina según los resultados obtenidos de las evaluaciones recibidas.

Específicamente para las categorías medio ambiental y derechos humanos, en 2024 se realizaron las siguientes evaluaciones:

- **Medio ambiente:** 1.375 evaluaciones a contratistas para los cuales aplicaba este criterio
- **Derechos humanos y *correcteza*:** 3.284 evaluaciones a contratistas para los cuales aplicaba este criterio.

Digitalización

El proceso de compras de Enel Colombia mantiene un enfoque 100% digital, desarrollado en la herramienta WeBUY, que ofrece una visión *End to End* del ciclo de compras. Desde el registro de proveedores hasta la adjudicación y emisión del contrato, WeBUY garantiza un contacto directo con los proveedores, asegurando la trazabilidad, confiabilidad y transparencia en cada etapa del proceso.

Este sistema no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también refuerza el compromiso de la organización con prácticas sostenibles y transparentes en la gestión de compras.

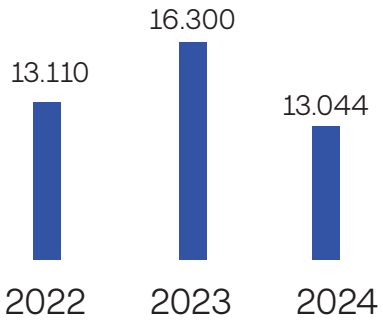
En 2024 se implementó la automatización del cálculo de las eficiencias generadas en un proceso de compra bajo la metodología Baseline, así como la implementación de tecnología de gamificación e inteligencia artificial, por ejemplo, con los proyectos AIPRO.

Los proyectos AIPRO están conformados por iniciativas internas de Enel Colombia, que incluyen inteligencia artificial para su desarrollo, con el fin de facilitar la relación entre las áreas usuarias y los proveedores; estos son:

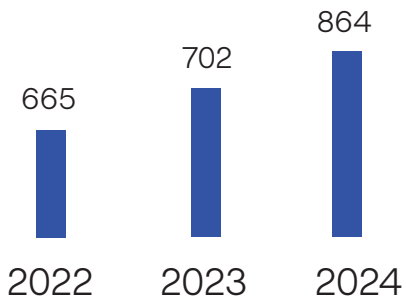
- **Especifácil:** automatización de la revisión del proceso de creación de especificaciones técnicas de un contrato con inteligencia artificial generativa. En 2024 se procesaron 136 especificaciones técnicas durante los seis meses de duración del piloto.
- **Negociapro:** simulación de negociaciones para el área de Aprovisionamientos Colombia y Centroamérica. Se realizaron 14 casos de negociación en seis meses con 25 compradores de las diferentes líneas de negocio de la Compañía.

Control de contratistas

Empleados de contratistas

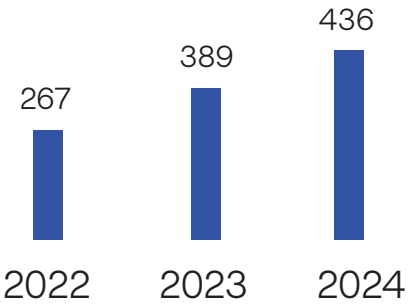


Contratos de servicios



Nota: Datos de contratos de servicios, en estado activo y vigentes.

Empresas contratistas de servicios



Fuente: Gestor.com

Contratación

Durante 2024 Enel Colombia contrató de manera indirecta un promedio de **13.044 personas**, a través de la celebración de **864 contratos de suministro y servicios** con proveedores y contratistas para el desarrollo de actividades vinculadas principalmente con los siguientes procesos:

- Obras y mantenimiento de redes eléctricas de media y baja tensión
- Obras y mantenimiento de subestaciones y líneas de alta tensión
- Atención a clientes (personalizada) y escrita
- Lectura de medidores / reparto de boletas
- Recepción, vigilancia
- Atención al cliente en call center
- Inspección y control de pérdidas
- Construcciones y edificaciones

Horas persona trabajadas

En 2024 los contratistas y subcontratistas de Enel Colombia vinculados en actividades de construcción, operación y mantenimiento, trabajaron un total de **27.515.900 Horas Persona Trabajadas.**

Control laboral

Con el propósito de mitigar los riesgos jurídico-laborales derivados de la contratación de bienes y/o servicios, asegurar el cumplimiento de las obligaciones pactadas y fortalecer las relaciones con las empresas contratistas, en 2024 la Compañía llevó a cabo las siguientes acciones:

- Se realizaron **297 auditorías laborales** a los principales contratos para validar el cumplimiento de los aspectos jurídicos laborales, con un cubrimiento del **43% de los contratos de servicios.** Durante su ejecución se identificaron 254 hallazgos, para los cuales los contratistas adoptaron acciones correctivas y al cierre del año el 76% de las mismas se encontraban implementadas.
- Se continuó con la ejecución del contrato de **auditorías laborales para empresas contratistas de Centroamérica**, con un total de **63 auditorías laborales** y un cubrimiento del **25% de los contratos de servicios**. Durante la ejecución de las auditorías se identificaron 173 hallazgos. Se destaca que las empresas contratistas han valorado y recibido positivamente esta actividad y sus resultados, considerándola un aporte a la mejora de sus procesos.
- Se atendieron **249 materializaciones de contratos**, con un nivel de oportunidad de atención del 99,6%.
- Se atendieron **79 liquidaciones finales de contratos** para validar el cumplimiento de las obligaciones jurídico-laborales, con un nivel de oportunidad de atención del 100%.
- Se atendieron **70 solicitudes de concepto de autorización para la subcontratación en aspectos laborales**, con un nivel de oportunidad de atención del 98,6%.

Además, se publicó el **documento técnico DT SS062** con la definición de un método para realizar la evaluación de desempeño jurídico laboral de los proveedores de Enel, mediante el desarrollo de la Metodología de cálculo **IPRIL Índice de Prevención de Riesgos por Incumplimientos Laborales**, que permita visualizar mediante un mapa de calor el resultado de la evaluación de desempeño laboral de los proveedores y de esta forma establecer los controles de verificación pertinentes.

De otra parte, se contrató la prestación de los servicios de auditorías jurídico-laborales para proyectos renovables de EGP&TGx Ingeniería y Construcción y para los proyectos de Enel Grids PM&C.

Participando con comunidades locales y globales

Compromiso con el desarrollo sostenible

El Grupo Enel crea valor compartido impulsando el crecimiento económico y social de las comunidades en las que opera, mediante acciones orientadas a contribuir específicamente con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible:

Las relaciones responsables con las comunidades constituyen un pilar de la estrategia de la Compañía. La identificación constante y proactiva de las necesidades y prioridades de los grupos de interés hace posible aceptar nuevos desafíos y redefinir un mundo cada vez más competitivo, los cuales se abordan a partir de estrategias de creación de valor compartido y soluciones escalables de innovación en los procesos.

En 2024 la Compañía aportó de manera significativa al desarrollo y crecimiento social y económico de los territorios, a partir de programas orientados al mejoramiento de la infraestructura vial y cívica, la cobertura y calidad de la educación, la generación de ingresos mediante proyectos productivos agropecuarios, la generación de empleo, la inclusión social, así como al acceso a la energía y al agua potable.

265.262
beneficiarios en 2024

153
proyectos

78
alianzas

Resultados 2024 Enel Colombia:

Descripción	Colombia	Guatemala	Panamá	Costa Rica	Total
Beneficiarios 2024	228.288	28.346	3.745	4.883	**265.262**
Proyectos	116	16	7	14	**153**
Alianzas	46	15	17	0	**78**

En esta gestión se incluyen proyectos desarrollados a través de la Fundación Enel Colombia, que en 2024 invirtió más de $3.400 millones en 4 departamentos de Colombia, mediante más de 60 iniciativas.

Modelo de creación de valor compartido

La sostenibilidad en los negocios de Enel Colombia se integra a partir de la política de Creación de Valor Compartido (CVC) No. 211[1] del Grupo Enel y la RACI[2] de *Innovability*. La participación comunitaria se aborda desde un enfoque inclusivo y sin dejar a nadie atrás, creando valor a largo plazo para todos los grupos de interés, con el fin de minimizar los riesgos, impactos ambientales y sociales relacionados con los activos de la Compañía.

GRI 413-1

La Compañía cuenta con programas de participación de las comunidades locales en el 100% de sus operaciones de generación y distribución en Colombia, Panamá, Guatemala y Costa Rica.

Total de operaciones por país

País	Generación	Distribución
Colombia	• 12 centrales de generación hidráulica • 4 parques solares • 1 central de generación térmica • 2 proyectos en construcción	• 70 subestaciones de potencia • 120 subestaciones de media tensión • 146 municipios atendidos
Panamá	• 11 parques solares	
Guatemala	• 5 centrales de generación hidráulica	
Costa Rica	• 3 centrales de generación hidráulica	

*La información detallada de las operaciones se encuentran en el capítulo *Quiénes somos y principales resultados*

Todas las iniciativas que se realizan y que integran un componente de sostenibilidad se centralizan en la plataforma interna *Project Portfolio Management* (PPM), en la cual se registra la información clave de cada proyecto y se lleva un control de número de beneficiarios por año, inversión, zonas o municipios que beneficia el proyecto, entre otros. Esto permite tener trazabilidad de las acciones que se realizan y los aportes que se realizan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Canales de participación y atención a las comunidades

En 2024 las Compañías mantuvieron canales de diálogo abiertos con representantes de las comunidades de las áreas de influencia de sus operaciones, los cuales permitieron identificar sus necesidades y expectativas, prioridades y posibles riesgos de las operaciones, considerando las particularidades de cada comunidad.

Este proceso de relacionamiento fue soportado con mecanismos formales de recepción y atención de peticiones, quejas y reclamos en cada operación.

(1) Se constituye como la normativa de Responsabilidad Social Empresarial de la Compañía
(2) Matriz de responsabilidades RACI: *Responsible* (Comprometido)–*Accountable* (Responsable)–*Consulted* (Consultado) - *Informed* (Informado)

Parques solares Fundación, La Loma, El Paso y Guayepo I y II (Colombia)

Para cada parque solar y conforme a lo indicado en las licencias ambientales, se habilitaron distintos mecanismos para las comunidades como buzones, carteleras, correo electrónico, línea telefónica, oficina de PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias) y sitio web.

Canales de atención

- **Sitio web:** www.enel.com.co
- **Oficina de atención al ciudadano:** ubicada en la Cra 3 # 2B- 21 corregimiento Martillo, vía principal Martillo – Ponedera. Horario de atención de lunes a viernes de 8 am a 5 pm.
- **Correos electrónicos:**
  - Parques solares Fundación, El Paso y La Loma: analistasocialfulopa@presencia.org.co
  - Parque solar Guayepo I y II: guayeposolar@gmail.com
  - Parque solar Guayepo III: sguayepo3@presencia.org.co
  - Parque solar Atlántico: psatlantico@presencia.org.co
- **10 buzones de PQRS ubicados en sitios estratégicos:** alcaldías municipales y un buzón en cada una de las unidades territoriales (Martillo, Santa Rita, La Retirada, Cascajal y Cascajalito).

Todas las PQRS se atienden como derechos de petición y se les da el trámite en los plazos previstos por la ley. El procedimiento de atención tiene en cuenta los siguientes pasos:

- **Recepción y registro de la PQRS:** a través de los diferentes canales, registro y documentación de información para dar seguimiento.
- **Trámite y seguimiento del PQRS:** incluyendo a las empresas contratistas vinculadas con la reclamación. Todo el proceso, llamadas, visitas y acuerdos se documentan en los formatos de seguimiento establecidos.
- **Cierre de la PQRS:** en todos los casos se entrega respuesta formal a los usuarios de las PQRS.

El tiempo establecido para responder las peticiones, quejas o reclamos es de 15 días hábiles, conforme a lo normado por la Ley 1437 de 2011.

Central Hidroeléctrica El Quimbo

Actualmente se cuenta con siete canales habilitados para brindar atención e información relacionada con los temas puntuales de competencia de la Compañía en el marco de la operación de la Central Hidroeléctrica El Quimbo, a las comunidades, autoridades, instituciones, organizaciones y demás grupos de interés de la zona:

Tres oficinas de atención a la comunidad (OAC)

- En el municipio de Garzón – Huila ubicada sobre la Cr. 9 # 8-13
- Municipio de Gigante – Huila, en la Calle 4B # 10-31,
- Oficina principal de Enel Colombia, ubicada en la Calle 93 # 13 – 45 Bogotá D. C.

Correo electrónico

- oficinacomunidad@socya.org.co

WhatsApp

- 317 673 0609
- 317 673 5629

Línea telefónica gratuita

- 01 8000 930 998

De acuerdo con lo establecido en la Licencia Ambiental del proyecto (Resolución No. 0899 de 2009), todas las peticiones de las comunidades deben ser contestadas en el término de diez días hábiles.

EGP – El Guavio y Río Bogotá

La PQRS llega a través del correo del profesional de sostenibilidad, dado que así lo establece el Plan de Manejo Ambiental:

Si la queja es de tipo ambiental, se traslada a la División de Medio Ambiente para su trámite, según sus Instructivos de Operación.

Si la queja es de otro tipo, un proyecto de sostenibilidad, un tema civil, entre otros, se traslada al área que tenga los insumos para la respuesta.

Si es necesario hacer alguna visita o revisión técnica, se involucra el área encargada, la Gerencia de Sostenibilidad y el Área Jurídica. Solo si todas las áreas están conformes, se emite la respuesta a través de correo certificado.

El tiempo establecido para responder las peticiones, quejas o reclamos es de 15 días hábiles, conforme a lo normado por la Ley 1437 de 2011.

Los canales establecidos son:

- **Correos electrónicos:** carlos.rincon@enel.com, john.rubiano@enel.com
- **Líneas telefónicas:** 315 517 9459–315 346 2780

Proyecto Windpeshi

A partir de la suspensión del proyecto y hasta la fecha se han mantenido disponibles los siguientes canales de atención:

- **Oficina de atención al ciudadano:** ubicada en la Cra 9 N.° 15-56, piso 2 Barrio Colombia Uribia, La Guajira. (Atención presencial de martes, miércoles y jueves de 8:00 a.m. – 12:00 m).
- **Correo electrónico:** proyectowindpeshi@enel.com
- **Línea Celular y WhatsApp:** 3115988137. La línea de atención para la comunidad tiene un horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m., con el fin de brindar atención de manera inmediata.
- **Buzones de PQRS:** ubicados en las comunidades de Patajatamana, Wimpeshi, y Romana (Faena), y en los entes municipales Alcaldías y Personerías de los municipios de Uribia, Alcaldía y Personería de Maicao.
- El tiempo establecido para responder las peticiones, quejas o reclamos es de 15 días hábiles, conforme a lo normado por la ley 1437 de 2011. Cuando se trata de sugerencias, el término es de 10 días hábiles. La gestión se realiza en dos idiomas: español y Wayuunaiki.

Enel X – Grids

De acuerdo con la Política interna PL1183GCO CLAIMS, las PQRS se gestionan a través de los canales de primer o segundo nivel dependiendo de la complejidad del caso y acorde a los tiempos de ley (15 días hábiles con posibilidad de ampliar en casos particulares hasta 45 días).

Los canales de atención definidos son:

- Atención telefónica
- Atención presencial
- Atención digital asistida. WhatsApp (Elena) 316 890 60 03
- Correo electrónico clientescolombia@enel.com

Inversión social

GRI 203-1

En 2024 Enel Colombia realizó inversiones sociales desglosadas como se presenta a continuación:

	Colombia	Costa Rica	Guatemala	Panamá
Donaciones	$ 309.000.000	$ -	$ -	$ -
Inversión comunitaria	$ 28.555.763.383	$ 168.522.828	$ 2.147.139.816	$ 148.949.133
Iniciativas comerciales con impacto social	$ -	$ -	$ -	$ -
Contribuciones en efectivo	$ -	$ -	$ -	$ -
Tiempo: Voluntariado de los empleados durante la jornada laboral remunerada	$ 38.808.109	$ 12.285.872	$ 8.590.562	$ 44.873.358
Gastos Generales de Gestión	$ 5.476.125.471	$ 207.998.060	$ 863.339.748	$ 329.407.829
Total	**$ 34.379.696.963**	**$ 388.806.760**	**$ 3.019.070.126**	**$ 523.230.319**

*Valores en pesos colombianos.

Política de donaciones

En 2024 se implementó la Política Interna 2817, documento que detalla el proceso de donaciones desde la solicitud hasta las verificaciones e informes *ex post*, gestionados por todas las empresas de Enel.

Con la implementación de políticas como esta, Enel se esfuerza por mejorar la relación con las comunidades y los entornos en los que trabaja. Este documento establece un proceso coherente sobre las donaciones para garantizar su transparencia y coherencia con el Código Ético de Enel, el Programa de Cumplimiento Global de Enel, el Plan Cero Corrupción, la Política de Derechos Humanos y las Sanciones Internacionales.

Las donaciones pueden ser en efectivo o en especie y se llevan a cabo de acuerdo con las siguientes áreas principales:

- **Educación y habilidades:** con enfoque en Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas.
- **Medio ambiente y economía circular:** implementación de iniciativas CSV coherentes con los proyectos empresariales, la incorporación de una dimensión social al propósito de suministrar energía limpia y sostenible para las necesidades más vitales del mundo, etc.
- **Inversión social:** con el fin de marcar una diferencia positiva en las comunidades donde la Compañía opera.
- **Arte, cultura y patrimonio:** con el fin de contribuir a la vitalidad cultural en los lugares donde la Compañía está ubicada.
- **Situaciones de emergencia:** como crisis humanitarias, desastres naturales, etc.

Mecanismo Obras por Impuestos

Bajo este mecanismo, en 2024 la Agencia de Renovación del Territorio adjudicó a Enel Colombia la ejecución de proyectos relacionados con Educación y Energía en Cundinamarca y Huila, con un valor total cercano a los $17 mil millones:

Proyectos de educación:

- **Dotación de elementos deportivos en los municipios de Isnos, Baraya, Colombia, Hobo, Algeciras y Acevedo:** busca fortalecer el sistema educativo del Huila, particularmente 35 instituciones educativas, a través del desarrollo de competencias de la población en edad escolar con elementos deportivos culturales y procesos de capacitación para docentes.
- **Dotación de equipo tecnológico para las instituciones educativas del municipio de Silvania, Cundinamarca:** dotación de hasta 600 equipos tecnológicos y fortalecimiento de las competencias tecnológicas para 50 docentes, para las instituciones educativas del municipio.

Proyectos de energía:

Se firmaron dos convenios tripartitos con el Ministerio de Minas y Energía y los municipios de Medina y Paratebueno, que tienen como propósito llevar energía eléctrica mediante soluciones individuales solares fotovoltaicas (SISFV) para beneficio de las comunidades rurales más apartadas, impulsando así el desarrollo y crecimiento de 197 familias.

Contribución al ODS 3: Salud y bienestar

Convenio de rehabilitación Plan Padrino

En Colombia se realizó la alianza entre Enel Colombia y la Fundación Betty Palomino para apoyar el proceso de rehabilitación de personas de escasos recursos económicos afectadas por quemaduras eléctricas en zonas de influencia de la Compañía. Se han beneficiado dos pacientes, que desarrollando actividades cotidianas tuvieron contacto con la red eléctrica, ocasionándoles la pérdida de uno de sus miembros superiores. El proceso de rehabilitación ha incluido la entrega de prendas compresivas y prótesis, así como terapias psicológicas y físicas.

Soporte a la Cruz Roja Costarricense

En Costa Rica, la Planta Hidroeléctrica Don Pedro realizó un aporte a la Cruz Roja Costarricense para apoyar en la cobertura del combustible para las unidades de atención de emergencias en el área de San Miguel de Sarapiquí y comunidades aledañas, permitiendo que las ambulancias estén disponibles para atender llamados en caso de emergencias. Con este aporte se beneficiaron aproximadamente 3.250 personas de 6 comunidades. Además, se logró coordinar un curso de capacitación en primeros auxilios por parte de Cruz Roja a docentes de las comunidades de influencia.

Contribución al ODS 4: Educación de calidad

Enel Colombia continuó con su compromiso de mejorar la educación de las comunidades locales, por medio de procesos de formación que fortalecen las habilidades en las diferentes etapas de aprendizaje, y que mejoran la calidad educativa, además de ofrecer mayores oportunidades de empleabilidad.

Buena Energía para tu Escuela

El objetivo del programa es aportar al mejoramiento de la calidad de la educación reduciendo el riesgo eléctrico en la infraestructura de instituciones educativas públicas, así como aportando al mejoramiento general de su infraestructura. En 2024, con un presupuesto superior a los $1.100.000 millones, se realizaron las siguientes intervenciones:

Municipio	Institución Educativa	Municipio	Institución Educativa
Beltrán	Escuela Rural La Popa	**Pacho**	IE Pío XII Sede Balconcitos
Beltrán	Escuela Rural San Francisco	**San Bernardo**	IE Departamental Primaria de San Bernardo
Campoalegre	Colegio Técnico Agrícola de La Vega de Oriente	**Caparrapí**	Escuela El Oso
Bogotá	Liceo Antonia Santos	**El Agrado**	IE El Carmen Sede Pedernal
La Calera	IE Rural Departamental Colegio El Salitre	**Yaguará**	IE Ana Elisa Cuenca Lara Sede Bajo Mirador
Une	IE Pedro Eliseo Cruz	**El Agrado**	IE Rojas Garrido, IE El Rosario, IE El Carmen e IE La María
Villeta	IE Departamental Bagazal	**Gachalá**	IE Departamental Baldomero Sanín Cano Sede Escuela Rural La Diana
San Antonio del Tequendama	IE Rural Departamental San Antonio del Tequendama – Sede Rural Vereda Chicaque	**Gachalá**	IE Rural Departamental Murca Sede Tunja
Ubalá	IE Departamental Mámbita sede algodones	**Ubalá**	IE de Promoción Social Sede Principal.
Ubalá	IE Departamental de Ubalá sede San Jose	**Gama**	IE Martín Romero Sede Potreritos
Gachalá	IE Rural Departamental Murca Sede Principal	**Cota**	IE Departamental Instituto Parcelas
Cartagena	IE San Francisco de Asís		

De otro lado, el programa se ha extendido a Centroamérica logrando beneficiar a más niños, niñas y comunidad educativa con intervenciones en **Costa Rica,** en donde se realizaron trabajos para mejoras infraestructurales y de seguridad en tres centros educativos:

- **Escuela Chucaz:** se instaló un tanque de agua para garantizar el suministro del servicio en la época seca y se realizaron mejoras en las tuberías del centro educativo.
- **Escuela Corazón de Jesús:** se realizó una inspección con personal de salud y seguridad de Enel, para identificar áreas de riesgo de accidentes para los estudiantes. Además, se apoyó con la señalización de áreas con rotulación de seguridad (zonas seguras, ruta de evacuación, salidas de emergencia y áreas de extintores), para fortalecer el plan de atención de emergencias del centro educativo.
- **Escuela Virgen del Socorro:** se inició la construcción de un aula que albergará a estudiantes de preescolar y un pequeño laboratorio de computación.

Por su parte, en **Panamá** se proporcionaron insumos de aseo y papelería a 15 escuelas de Gualaca, San Juan y Coclé. Además, las escuelas de San Juan y Fortuna recibirán la habilitación de cocinas dignas y acceso al agua. Con este proyecto, se beneficiarán 800 personas de la comunidad educativa.

Plan Semilla

Iniciativa que busca generar oportunidades de crecimiento y desarrollo a jóvenes pertenecientes a población vulnerable, incrementando sus habilidades de empleabilidad por medio de la formación integral para el sector eléctrico y la realización de prácticas en el mismo segmento empresarial.

Durante el 2024, **80 jóvenes de Bogotá y Medina** terminaron su formación técnica en el programa de montaje y mantenimiento de redes de distribución de energía eléctrica, de las cuales 18 conformaron el primer grupo de solo mujeres. De la misma manera, continúan su formación 20 jóvenes de los municipios de Chía y La Calera en Cundinamarca.

Por otro lado, se dio continuidad a los comités de empleo de los parques solares La Loma, Guayepo I y II, Fundación, El Paso, Guayepo III y Atlántico Fotovoltaico, a través de los cuales se difunden oportunidades laborales de los proyectos en construcción y en operación. Gracias al trabajo con los comités de empleo **se han vinculado más de 5.600 personas de las áreas de influencia de los proyectos para las fases de construcción y operación.**

En **Panamá** se estableció una colaboración con la BCIT (*British Columbia Institute of Technology*) para ofrecer un taller formativo sobre las cinco estrellas de restauración ecológica, dirigido a colaboradores y a grupos organizados de las comunidades.

Asimismo, el proyecto **Mi Costa**, brindado por la Universidad de La Habana Cuba, presentó la estrategia utilizada para adquirir fondos externos y su aplicación en las comunidades, permitiendo el desarrollo de emprendimientos locales. Con este programa, se beneficia directamente a 75 personas y de manera indirecta a 3.000.

InnovaPlay

País	Gestión y resultados 2024
Colombia	En 2024 se llevó a cabo la iniciativa en las instituciones educativas pertenecientes a la zona de influencia de las plantas de generación, en donde se llegó a más de 646 beneficiarios: El Guavio: 154, Río Bogotá: 156, Guayepo I y II: 198, El Paso y Fundación: 138. Como resultado del proceso de formación, las instituciones educativas ganadoras reciben los materiales necesarios para implementar la idea de proyecto con la que ganaron el concurso. En la región Caribe, las Instituciones educativas ganadoras fueron: • IE Técnica Agroindustrial Octavio Mendoza Durán del municipio de El Paso, Cesar • IE Departamental Agropecuaria Nuestra Señora de Las Mercedes – sede Caraballo- del municipio de Pivijay, Magdalena • IE Técnica Agropecuaria de Puerto Giraldo del municipio de Ponedera, Atlántico Por su parte en Cundinamarca la IE Mariano Santa María en San Antonio del Tequendama y la IE Baldomero Sanín Cano de Gachalá fueron las ganadoras. Los estudiantes han adquirido conocimientos sobre economía circular, transición energética y comunicaciones, aplicando esta información en la creación de proyectos innovadores que promueven el cuidado ambiental y social.
Panamá	Se avanzó en la formulación de proyectos para crear iniciativas comunitarias que identificaran los riesgos ambientales y acciones de mitigación mediante iniciativas innovadoras dentro de las comunidades. Las escuelas ganadoras fueron: Escuela de Entre Ríos, Escuela de San Juan y Escuela de Fortuna. Con el programa se beneficiaron 2.000 personas.
Costa Rica	Se impactó a 200 estudiantes de primaria de 6 comunidades aledañas a los proyectos de generación en Costa Rica, quienes participaron en la Feria InnovaPlay, que en esta edición contó con un taller de energía renovable y otro de robótica. Adicionalmente, aplicaron la metodología de *Design Thinking* para identificar las necesidades de los centros educativos y plantear así los proyectos escolares a desarrollar. Al cierre del programa, seis proyectos llegaron a la etapa final, y los tres ganadores destacaron por buscar soluciones innovadoras y que integran tecnología, economía circular y la creación de espacios seguros en los centros educativos.
Guatemala	Por medio de los talleres se promueven en los estudiantes los conocimientos teóricos y necesarios para la formulación y gestión de proyectos que aporten al desarrollo sostenible. En 2024 se amplió la alianza con el Ministerio de Educación con otros dos nuevos aliados, Fundación Profuturo y Fundación DECA, con quienes se impulsó este programa. Se beneficiaron 3.361 personas, de los cuales el 56% fueron alumnos (395 niños y 309 niñas), el 43% padres de familia que se involucraron en las actividades de enseñanza aprendizaje. En total participaron 24 escuelas, con igual número de maestros y proyectos escolares concluidos, así como 12 autoridades del Ministerio de Educación del país.

Alianza entre Fundación Telefónica y Enel Colombia

Como resultado de la alianza entre Enel Colombia, Fundación Telefónica y las administraciones locales de los municipios de Yaguará y Gigante en el departamento del Huila, en el año fueron lanzados una serie de cursos virtuales destinados a la población estudiantil y grupos asociativos locales.

Estos cursos reflejan el compromiso con el progreso educativo y social de la comunidad, destacando el curso denominado Escuela Impulso Mujer, centrado en el empoderamiento femenino y el acceso a oportunidades laborales y de emprendimiento, con un enfoque en habilidades digitales y empresariales. La iniciativa buscó reducir la brecha de género en educación y empleo, promoviendo la equidad y el desarrollo sostenible.

Semilleros de Energía

Cuatro estudiantes de los municipios de Gachalá, Gama, Soacha, y Sibaté, recibieron su título profesional de la Universidad Minuto de Dios, en las carreras de Ingeniería de Sistemas, Contaduría Pública, Comunicación Social y Psicología.

Tejiendo Sueños con Energía

Este programa de innovación social articula cuatro diferentes enfoques: economía circular, fortalecimiento de la educación, construcción de paz y apoyo a emprendimientos sostenibles.

Para lograrlo, los trabajadores de Enel donan las prendas de sus uniformes en desuso, las cuales son procesadas en talleres de confección integrados por firmantes del proceso de paz, quienes desarman las prendas y las convierten en tela reciclada que se usa como materia prima para la elaboración de maletas tipo morral escolar. Con estas maletas se arman kits escolares, incorporando útiles escolares y tarjetas con mensajes de inclusión, elaboradas por personas en condición de discapacidad intelectual. Estos kits escolares se donan a niños y niñas (de población migrante y población receptora) que asisten a escuelas en zonas vulnerables donde opera Enel en Colombia y Centroamérica.

En el año se entregaron kits de útiles escolares a 2.600 niños beneficiarios de este programa, en diferentes territorios de Colombia (2.000), Panamá (500) y Guatemala (100). Adicionalmente, se beneficiaron diferentes grupos poblacionales durante el proceso de elaboración de las maletas escolares, tales como madres cabeza de familia (12 en Guatemala) y firmantes del proceso de paz (52 en Colombia), logrando impactar a más de 8.000 beneficiarios totales del programa en los últimos cuatro años.

Donación de computadores

Se donaron 351 equipos de cómputo usados, en estado operativo, los cuales fueron dados de baja en el marco del programa de renovación de tecnología. Se favorecieron instituciones de 49 municipios del área de influencia de Enel en Bogotá, Cundinamarca, Huila, Magdalena, Cesar y Atlántico.

Dotación a escuelas rurales

En la zona de influencia de la Central El Guavio se realizó la dotación completa de mobiliario y material lúdico de tres escuelas (Tunjita, La Diana, El Escobal), la cual se apalancó con algunos de los contratistas de Enel en la zona. Se entregaron video beam, escritorios, sillas, juegos lúdicos que permiten fortalecer la labor educativa rural.

Otros programas educativos en Centroamérica

Costa Rica

Programa de Fortalecimiento Educativo

En las comunidades aledañas a Don Pedro y Río Volcán se continúa apoyando con transporte para que los estudiantes puedan trasladarse desde sus comunidades hacia una comunidad más céntrica donde se les facilite tomar un transporte público a sus diversas instituciones. Este programa además de solventar la necesidad de transporte de los estudiantes generó una fuente de empleo para una persona de la comunidad.

Atención de grupos de estudiantes en giras a planta y charlas educativas

Se atendieron visitas de grupos de secundaria y universitarios en plantas de generación y oficinas centrales, durante las cuales se trataron temas como sostenibilidad, innovación y energía renovable. Se atendieron visitas de estudiantes nacionales y grupos extranjeros en las cuales se compartieron la experiencia y conocimiento de los profesionales de Enel. Además, se realizaron talleres de capacitación en temáticas como *storytelling, elevator pitch y design thinking* para estudiantes de primaria y secundaria. Con este programa se beneficiaron 200 estudiantes.

Panamá

Robo Lab

Con el objetivo de enriquecer el proceso educativo y fomentar el desarrollo de habilidades clave en los estudiantes, el programa brindó a las escuelas acceso a herramientas STEAM (por sus siglas en inglés *Science* (Ciencia), *Technology* (Tecnología), *Engineering* (Ingeniería), *Arts* (Artes) y *Mathematics* (Matemáticas). La formación fue facilitada por la Universidad Tecnológica de Panamá (UTP), que actuó como aliado estratégico en esta iniciativa.

La capacitación estuvo dirigida a cinco escuelas piloto de Enel Panamá, cuyos estudiantes participaron en la gran final de robótica organizada también por la UTP, en la que reunió a más de 15 colegios de la región.

Los beneficiarios directos de este programa fueron 800 estudiantes de las cinco escuelas, quienes participaron activamente en las actividades y competencias.

Innova Nation

Este programa a nivel nacional cuenta con la participación de expertos y está diseñado para sensibilizar a los jóvenes sobre los temas más urgentes relacionados con el planeta. Su objetivo es que desde una temprana edad se desarrollen habilidades colaborativas, así como la creatividad e innovación, para generar un impacto positivo en el mundo. A través de estos espacios de aprendizaje, los estudiantes abordan los principales desafíos medioambientales, como la restauración de los océanos, la purificación de la atmósfera, la creación de un futuro libre de residuos, la protección y regeneración de los ecosistemas, y la prevención del cambio climático.

Además, el programa abarca temas clave como emprendimiento, innovación y sostenibilidad. Los jóvenes participan en sesiones de formación en liderazgo, marketing, finanzas, sostenibilidad, *design thinking*, manejo de proyectos y estudian casos de éxito de emprendedores. Durante el curso, tienen la oportunidad de participar en el *Innova Nation Pitch Challenge*, donde pueden formar equipos para incubar ideas en la intersección de emprendimiento, innovación y sostenibilidad en sectores como salud, turismo, energía, educación, agricultura y ciber tecnología.

Adicionalmente, el programa incluye una formación para docentes, con un taller de un día sobre Aprendizajes Basados en Proyectos (ABP), centrado en nuevas metodologías pedagógicas para el aula. El proyecto benefició a 117 personas en 2024.

Huertos sostenibles

Se realizó un concurso en el que participaron más de 25 escuelas del área de Barú, demostrando la ejecución de sus huertos escolares y los beneficios que tienen los mismos en sus comedores. El programa beneficia a 1.000 personas.

Contribución al ODS 6: Agua limpia y saneamiento

En Costa Rica se desarrollaron proyectos de apoyo a acueductos rurales en tres comunidades de área de influencia de las tres plantas hidroeléctricas, con los cuales se logró mejorar las condiciones de las tuberías que abastecen a las comunidades, se facilitó en algunos puntos el acceso seguro a las tuberías en caso de trabajos de reparación o mantenimiento frecuentes, se mejoró el nivel del caudal de agua entregado a los usuarios y se sustituyeron tramos de tubería en mal estado, permitiendo así el acceso a agua potable para más de 1.000 personas.

Contribución al ODS 7: Energía asequible y no contaminante

La Compañía lleva a cabo iniciativas que promueven el acceso a la energía en zonas sin este servicio y en condiciones de vulnerabilidad. Además, implementa programas de formación a diferentes grupos de interés para facilitar su vinculación al mundo laboral del clúster energético.

Energía para todos

En el marco de la operación del Parque Solar El Paso, Enel Colombia, Dynamo Projects y Socya, suscribieron un convenio a través del cual entregaron el sistema fotovoltaico y sus instalaciones eléctricas que permitirán que seis familias de la comunidad San Ángel tengan acceso a energía eléctrica en sus hogares por primera vez. El proyecto, que priorizó a los beneficiarios por su nivel de vulnerabilidad, los dotó de electrodomésticos e iniciativas agro voltaicas, como huertas y siembras de alimentos, para así mejorar las condiciones de vida de las familias rurales.

Las estructuras de paneles solares están instaladas en el exterior de las viviendas y el área que utilizan también se está aprovechando para la siembra de alimentos y plantas, con el fin de apoyar la seguridad alimentaria. El proyecto tiene un enfoque de economía circular, puesto que emplea paneles solares y otras estructuras remanentes de las plantas solares de Enel, que se transformaron para continuar promoviendo la eficiencia energética y creación de valor para las comunidades.

Bajo este propósito, también se sumó Haceb Colombia con la donación de seis neveras recuperadas de su centro de economía circular y Batx, que proporcionó el sistema de almacenamiento con baterías para garantizar el fluido de energía en sus hogares. La comunidad de San Ángel colaboró con la iniciativa a través de actividades como la mano de obra, operación y mantenimiento de los equipos instalados.

Comunidades energéticas

Enel Colombia reafirmó su compromiso con la transición energética del país con la puesta en marcha del primer proyecto de comunidad energética en el departamento de Cundinamarca, vereda Buenavista Alto Redondo, ubicada en el municipio de Paratebueno. Este innovador modelo beneficiará a 21 familias y una institución educativa mediante un sistema de generación autónoma de energía renovable, alineándose con las metas nacionales de sostenibilidad y acceso inclusivo a energías limpias.

El proyecto Paratebueno refleja la evolución en la relación de las comunidades con la energía, marcando un hito en su transformación hacia modelos más sostenibles. Este avance ha llevado a los habitantes de la vereda Buenavista Alto Redondo a pasar de tener acceso inicial a la energía, a integrarse a la red eléctrica convencional y ahora a consolidarse como una comunidad energética. Con la instalación de 72 paneles solares de 75 kWp de capacidad y un sistema de almacenamiento, cerca de 80 personas cuentan hoy con un suministro más confiable, económico y sostenible.

La comunidad energética permitirá a los beneficiarios reducir sus costos de energía hasta en un 50%, mientras que los excedentes generados podrán ser aprovechados dentro del sistema eléctrico nacional, con lo cual se potencia la sostenibilidad económica del proyecto. Además, 16 integrantes de la comunidad fueron formados en un curso complementario por el SENA sobre la implementación de sistemas solares fotovoltaicos, con el fin de iniciar su preparación para la operación del sistema de manera autónoma en el futuro.

Iluminación cancha de fútbol–Potrerillo

Enel Colombia, como estrategia de creación de valor compartido, en el corregimiento Potrerillo – Cesar, área de influencia del parque solar La Loma, realizó la instalación de un sistema solar fotovoltaico que consta de 40 reflectores solares de 400w, 4 reflectores convencionales de 150w y 3 reflectores solares complementarios para la cancha de fútbol, el cual se suma al alumbrado existente, mejorando las condiciones de iluminación y permitiendo la práctica de deportes en horas de la noche. Con esta iniciativa se benefician más 2.500 personas que habitan el corregimiento de Potrerillo.

Mucho más que energía

Dentro de los programas de electrificación rural de la Compañía, como Cundinamarca al 100% y los convenios con diferentes instituciones como la Gobernación de Cundinamarca, se realiza la construcción de redes eléctricas en zonas rurales, los cuales tienen alcance hasta el punto de conexión del usuario, quien debe asumir los costos de las conexiones eléctricas y el medidor, pero en algunos casos las condiciones socioeconómicas y de vulnerabilidad de las familias no les permite asumir dichos costos y continúan sin servicio teniendo la infraestructura eléctrica dispuesta para suministrar energía, aumentando riesgos de conexiones ilegales, accidentes a terceros, entre otros.

Con base en lo anterior, durante el 2024 Enel Colombia continuó apoyando a las familias más vulnerables, con el cubrimiento de los costos de conexión, como lo son medida, acometida e instalaciones internas, esto con el propósito de evitar desistimientos, conexiones ilegales, perdidas de energía, accidentalidad, así como

fomentar el desarrollo económico y social de nuestra área de influencia y sus pobladores.

Para el 2024 se beneficiaron 164 familias con el desarrollo de este programa en municipios como Medina, Chocontá, Quipile, Caparrapí, Tocaima, El Colegio, La Vega, entre otros.

Mi primer electrodoméstico

En el marco de las iniciativas dirigidas a los procesos de electrificación rural, durante el 2024 se impulsó la entrega de un primer electrodoméstico a las familias más vulnerables beneficiarias del proceso de electrificación. Se beneficiaron11 familias con la entrega de licuadoras para el procesamiento de alimentos. En 2025 se espera beneficiar a 40 familias más.

Energía Segura para todos

Durante 2024, en el marco del proceso de normalización, se generaron entornos seguros, se mitigaron riesgos eléctricos, se mejoró la calidad del servicio y se aportó a las comunidades con el desarrollo de tres proyectos del programa Buena Energía para Tu Escuela en el municipio de Soacha.

Esta iniciativa se lleva a cabo en las siguientes instituciones: Centro de Desarrollo Infantil -CDI Casa Loma, Institución Educativa Eduardo Santos–Sede Altos de la Florida y Jardín Afro El Refugio, beneficiando a más de 700 personas de la comunidad.

Contribución al ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

El objetivo de trabajar con y para las comunidades es contribuir a su desarrollo sin alterar su identidad, tradiciones y arraigos culturales. En ese sentido, se han implementado programas que responden a las características de los territorios, orientados a cuidar y mantener el tejido y la cohesión social, además de promover el crecimiento local, manteniendo su vocación económica.

Parques biosaludables

Enel Colombia realizó la construcción de un parque biosaludable en el barrio Cordobita del municipio de Fundación, en el departamento de Magdalena. El parque beneficia a cerca de 100 familias.

Así mismo, en la zona de influencia del parque solar Guayepo I y II se construyó un parque recreo-deportivo en el corregimiento de Santa Rita del municipio de Ponedera en el departamento del Atlántico. El proyecto se llevó a cabo gracias a las inversiones del plan de creación de valor compartido de la fase de construcción del parque solar Guayepo I y II y que beneficia a más de 700 familias que viven en el corregimiento.

Proyecto de Valor Compartido de infraestructura productiva

En el municipio de El Colegio, Cundinamarca, se beneficiaron a 249 familias emprendedoras a través del proyecto de Valor Compartido de Infraestructura Productiva. El proyecto ha proporcionado materiales esenciales como alambre de púa, tejas, malla y plástico para mejorar actividades productivas.

Además, los beneficiarios recibieron asesoría técnica individual y participaron en capacitaciones enfocadas en producción de gallinas de engorde, producción de huevos, elaboración de biopreparados y cultivo de frutales para optimizar sus procesos productivos. El proyecto se ejecutó en las Veredas Paraíso, Antioquia, Antioqueñita, Marsella, Trujillo, Trujillo Puerto Alegre y Santa Cecilia.

Fortalecimiento y equipamiento a las asociaciones productoras de plátano ubicadas en el sector rural del municipio de Gigante

Se suscribió un convenio con la Alcaldía de Gigante con el objetivo de beneficiar a 50 agricultores de la Asociación de Cultivadores de Plátano del Municipio. A través de éste se proporcionará equipamiento, herramientas, insumos, asistencia técnica y capacitación. Con esta acción, se busca impactar positivamente a la comunidad, con la generación de recursos alimentarios y económicos, y mejoras en las condiciones de vida de los productores.

Inventarios de avifauna inmersos en sistemas agroforestales de cacao en los municipios de Garzón, El Agrado y Tesalia

En colaboración con la Fundación Socya y Casa Luker, se lanzó el proyecto de inventario de avifauna en sistemas agroforestales de cacao en los municipios de Garzón, El Agrado y Tesalia, en el departamento del Huila. El proyecto se desarrollará en 26 predios de familias cacaoteras, con el objetivo de identificar las especies de aves más relevantes para los ecosistemas locales y promover la conservación ambiental.

Estas aves cumplen funciones cruciales como la dispersión de semillas, control de plagas y polinización, lo que beneficia tanto a la biodiversidad como a la producción de cacao. Además, el proyecto incluye acompañamiento técnico, capacitaciones y materiales informativos para las familias productoras, contribuyendo a prácticas agrícolas más sostenibles y saludables.

Guardianes del bosque seco tropical Fase II– Municipios Campoalegre, Tesalia y Yaguará (Huila)

Enel Colombia, Fundación Socya, Luker Chocolate, Portafolio Verde y Fedecacao, suscribieron el convenio **Guardianes del bosque seco tropical Fase II**, con el objetivo de aunar esfuerzos para promover la conservación y restauración del bosque seco tropical en áreas dedicadas a la producción sostenible de cacao.

El proyecto beneficia a 50 productores de cacao, con el fin de fomentar comunidades conscientes de la importancia de cuidar y preservar su entorno natural, mediante la formación y el fortalecimiento de capacidades técnicas en los miembros.

Construcción planta biopreparados, productores de aguacate

Se ejecutó un convenio con Asohofrucol y las asociaciones productoras de aguacate ASAPGA y ASOPROCMAGRO, ubicadas en El Agrado y Gigante, beneficiando a 50 productores. El proyecto consistió en la instalación de dos plantas para la elaboración de bioinsumos agrícolas, mediante el uso de tecnologías limpias y sostenibles, como la producción de biopreparados. Las plantas fabricarán biofertilizantes, hidrolatos, caldos minerales y purines, que contribuirán a la nutrición vegetal y al control de plagas, reduciendo los costos de producción y garantizando la sostenibilidad.

Mejoramiento de salones comunitarios en el Municipio El Colegio

Se mejoraron dos salones comunitarios en las veredas de Marsella y Antioquia. Las obras incluyeron la construcción de baterías sanitarias, renovación de techos, ampliación del salón y mejoramiento de pisos, acabados e iluminación. Además, se contrató mano de obra local para su ejecución.

Ebanistería

Como parte de la estrategia de reutilización de la madera proveniente de los carretes en los que llegan los cables eléctricos y otros residuos de madera aprovechables que surgieron del proceso constructivo del parque solar Guayepo I y II, se llevó a cabo un proceso de formación en alianza con el SENA de un grupo de 60 personas pertenecientes a la zona de influencia del parque solar.

La formación tuvo una duración de 40 horas prácticas y 40 horas teóricas en las que lograron reutilizar madera y material de empaquetamiento para elaborar productos y elementos de uso doméstico y decorativo. Además, por parte de Enel y sus contratistas, se dotaron tres talleres de ebanistería en los corregimientos de Martillo, La Retirada y Santa Rita.

Una vez finalizado el proceso de elaboración de productos, estos se comercializaron en una feria de emprendimiento interna en el parque solar Guayepo I y II, los recursos recaudados se convirtieron en capital semilla del grupo de ebanistería para continuar su proyecto.

Mejoramiento de vías Municipio El Colegio y Municipio Ubalá

La Compañía firmó un convenio con el Instituto de Infraestructura y Concesiones de Cundinamarca – ICCU- y la Alcaldía Municipal de El Colegio para mejorar 2,4 kilómetros de las vías del área de influencia de las centrales de generación en el municipio de El Colegio que beneficiarán la movilidad en cinco veredas.

En Ubalá se materializaron más de 80 apoyos voluntarios con maquinaria de la Compañía para mejoramiento vial en la zona B del municipio de Ubalá, para lo cual la Empresa suministra equipos, transporte, combustible y operadores. Adicionalmente, se ejecutó el convenio junto con el Instituto de Infraestructura y Concesiones de Cundinamarca – ICCU- de los estudios y diseños de la vía.

Construcción de placa huellas centrales El Guavio y San Antonio del Tequendama

Estos proyectos permitieron la mejora de las vías terciarias para las comunidades vecinas de la operación de la Central Guavio y del Municipio de San Antonio del Tequendama:

Lugar	Modalidad	Contrapartida	Metros construidos
Vereda Boca de Monte – Mámbita	Convenio Junta de Acción Comunal Boca de Monte	56 jornales de trabajo	87
Vereda El Escobal de Gachalá	Convenio Junta de Acción Comunal Escobal	Mano de obra	86
Vereda Guarumal de Gachalá	Convenio Junta de Acción Comunal Guarumal	Mano de obra	90
Vereda Cueva Oscura de Ubalá	Convenio Junta de Acción Comunal Cueva Oscura	Mano de obra	60
Vereda Cusio – San Antonio del Tequendama	Convenio con Alcaldía	$40.000.000 en especie	250

Mejoramiento de infraestructura

Los siguientes proyectos contribuyeron a la mejora de infraestructura en zonas de operación de la Compañía:

Proyecto	Modalidad	Beneficiarios	Notas
Mejoramiento caseta comunitaria Campo Alegre -Mámbita	Convenio entre Enel Colombia y la JAC Campo Alegre	1.500	Se llevó a cabo el mejoramiento e instalación de 368 m^2 de piso de la caseta comunitaria.
Mejoramiento salón comunal Palomas	Convenio entre Enel Colombia y Socya	395	Se benefició toda la comunidad.
Mejoramiento salón comunal Soya – zona b Ubalá	Convenio entre Enel Colombia y la JAC de la vereda Soya	120	Se construyeron 200 m^2 de cubierta y las baterías sanitarias.
Adecuaciones locativas de espacios comunitarios de la Junta de Acción Comunal del barrio El Recuerdo de Santa Fé	Proyecto de valor compartido– PVC, en el marco de la construcción de la Subestación Eléctrica Porvenir	200	Los espacios serán utilizados para la formación de la comunidad, especialmente niños y niñas en temas culturales y ambientales.
Construcción de un salón de uso mixto en la escuela de la Vereda San Ángel, municipio El Paso–Cesar	PVC, en el marco de la construcción del Parque Solar El Paso Extensión	15 familias	El espacio construido es para uso comunitario y académico, ya que se levantó en el perímetro de la IE.
Mejoramiento del salón comunal en la escuela de la Vereda La Estación, municipio El Paso–Cesar	PVC, en el marco de la construcción del Parque Solar El Paso Extensión	23 familias	El espacio mejorado permite el desarrollo de actividades comunitarias en un espacio más cómodo y agradable.
Mejoras locativas del puesto de Salud del corregimiento de Cuatrovientos- El Paso – Cesar, zona de influencia del Parque Solar El Paso Extensión	PVC, en el marco de la construcción del Parque Solar El Paso Extensión	2.000 personas	El proyecto mejoró las condiciones de operación del puesto de salud del corregimiento de Cuatrovientos y facilitó una mayor presencia de las brigadas médicas en la zona.
Mejoras locativas en la Institución educativa Martillo, de municipio de Ponedera, Atlántico	Proyecto de PVC, en el marco de la construcción del Parque Solar Guayepo I y II	1.000 estudiantes y docentes	Se intervino el sistema eléctrico, y se hizo reforzamiento estructural y mejoramiento en 3 aulas y la zona de restaurante.
Construcción de un salón de uso mixto en la Institución Educativa de la vereda Salaminita en Pivijay – Magdalena	PVC, en el marco de la construcción del Parque Solar Fundación	80 personas	Se facilitó el acceso a agua potable y a través de la infraestructura comunitaria se hizo un aporte significativo al proceso de retorno al territorio de las personas víctimas del conflicto.
Construcción de una batería sanitaria en la IE de la vereda San Gil en Pivijay – Magdalena	PVC, en el marco de la construcción del Parque Solar Fundación	15 estudiantes	Se mejoraron las condiciones físicas de la IE, ya que no se contaba con instalaciones sanitarias y la cubierta estaba rota.

Proyecto	Modalidad	Beneficiarios	Notas
Construcción de un box culvert en la vía que conduce al corregimiento Caraballo en Pivijay – Magdalena	PVC, en el marco de la construcción del Parque Solar Fundación	300 personas	Con esta obra la comunidad puede realizar desplazamientos desde y hacia Caraballo, ya que el box culvert habilita el paso a pesar de las lluvias.
Cancha múltiple deportiva Corregimiento La Avianca en el municipio de Pivijay, Magdalena	PVC, en el marco de la construcción del Parque Solar Fundación	750 personas	El proyecto busca dotar a la comunidad de un espacio para el esparcimiento y práctica del deporte en cualquier hora del día, ya que cuenta con cubierta.
Mejoramiento Caseta comunal Vereda Majo – Municipio de Garzón	Convenio entre Enel Colombia y la Junta de acción comunal de la vereda Majo	430 familias	El proyecto busca contribuir a la finalización de obras relacionadas con la terminación de bodega, y la habilitación de baños y cocina.
Adecuación de instalaciones eléctricas módulo de cárnicos plaza de mercado Garzón Huila	Convenio entre Enel Colombia y el municipio de Garzón Huila	75 comerciantes	Se mejoraron las instalaciones físicas del área donde se realiza la comercialización de productos, generando la infraestructura necesaria para el mantenimiento de la cadena de frío.
Mejoramiento y adecuación de polideportivo en el barrio Los Andes, municipio de Altamira	Convenio entre Enel Colombia y el municipio de Altamira Huila	1.231 habitantes	El proyecto contempló la instalación de una cubierta autoportante junto con instalaciones eléctricas ubicadas en el polideportivo.

Fase III–Sistemas de producción sostenibles

Esta tercera fase busca fortalecer y mejorar las condiciones de vida y seguridad alimentaria de las familias locales y vecinas del área de operación de la Central El Guavio, con iniciativas agropecuarias que apuntan a la sostenibilidad ambiental y financiera de las familias, incluyendo huertas caseras, composteras, cosechas de agua y biodigestores.

El convenio, que se liquidó en 2024, permitió llegar a 60 familias de los municipios de Ubalá, Gachalá y Gama, quienes se beneficiaron con alguna de las cuatro iniciativas que se contemplan:

- **Biodigestor:** permite contar con productos 100% orgánicos y benefició a 84 personas de 21 familias.
- **Huertas caseras:** el proyecto vinculó 92 personas de las 23 familias beneficiarias.
- **Composteras:** iniciativa que permitió construir una infraestructura para que 40 personas de las 10 familias beneficiarias tengan un ingreso mayor y sostenible.
- **Cosechas de agua:** contribuye a las labores del hogar y al cuidado de los animales de las 24 personas beneficiadas de 6 familias.

El Efecto Cacao

Culminó la ejecución del convenio de ampliación de la cobertura del proyecto El Efecto Cacao en los municipios de Campoalegre, Hobo y Gigante, suscrito entre Enel Colombia y la Fundación Luker. La iniciativa benefició a 30 productores de cacao, quienes recibieron apoyo a través de la poda de sus cultivos, la entrega de herramientas e insumos para mantenimiento, y el acompañamiento técnico para fortalecer sus capacidades en el manejo del cultivo. Las acciones contribuyeron a mejorar las condiciones de los cultivos e incrementar la producción.

Fortalecimiento de las capacidades empresariales – El Agrado

Enel Colombia y la Alcaldía de El Agrado concluyeron la implementación del convenio destinado a fortalecer la producción frutícola en el municipio. La iniciativa consistió en la siembra de 27 hectáreas de cítricos asociados con plátano, beneficiando a 55 productores. Como parte del proyecto, se entregaron plántulas de limón, fertilizantes, herramientas y se brindó acompañamiento técnico, con el objetivo de garantizar la sostenibilidad de las unidades productivas y mejorar la producción frutícola de la región.

Siembra y sostenimiento de 38 hectáreas de café, asociado con plátano – El Agrado

Finalizó la ejecución del convenio suscrito con la administración municipal de El Agrado para fortalecer el sector cafetero de la región, beneficiando a 38 caficultores locales. El proyecto incluyó la dotación de plántulas de café, fertilizantes, herramientas y acompañamiento técnico, con el fin de mejorar las condiciones de producción y garantizar la sostenibilidad de sus cultivos. Además, los caficultores recibieron apoyo técnico y social.

Mejoramiento genético bovino

Se completó con éxito el convenio de mejoramiento genético bovino en Paicol, Huila, que implementó una estrategia de inseminación mediante embriones F1 con semen sexado y fertilización *in vitro*. El proyecto benefició a 94 ganaderos de la región, quienes recibieron vacas receptoras para renovar y mejorar la calidad de su hato ganadero. Además, se brindó acompañamiento técnico y transferencia de tecnología para la sostenibilidad del proyecto.

Construcción de una planta generadora de acondicionador de suelo

Enel Colombia y la Alcaldía Municipal de Gigante avanzaron en la ejecución del convenio para la construcción de una planta generadora de acondicionador de suelo, que permitirá el desarrollo del sector agropecuario y facilitará la implementación de procesos de economía circular, incentivando el cuidado del medio ambiente, a través de un trabajo conjunto con la comunidad en la gestión y transformación de los residuos orgánicos generados en el área urbana. De esta manera, se logrará un equilibrio económico que favorezca la generación de empleos estables y directos.

Instalación planta procesadora de mieles de caña

Se avanzó en la implementación del proyecto para la adecuación, equipamiento e instalación de planta procesadora de mieles de caña, que incluye la ampliación de 15 hectáreas para el cultivo de caña panelera. El proyecto beneficiará a 24 familias de la Asociación de Paneleros de Tesalia (ASOPATE), en el Huila. Su objetivo es mejorar la infraestructura productiva y fortalecer la capacidad de los paneleros locales para procesar miel de caña de forma más eficiente y sostenible.

Convenios para la protección ambiental y el fortalecimiento de pescadores artesanales en el Huila

Se implementaron tres convenios clave orientados a la protección y conservación de las microcuencas asociadas al río Magdalena y a la generación de ingresos para los pescadores artesanales en los municipios de Yaguará, Hobo y Campoalegre, en el departamento del Huila. Estas iniciativas permitieron fortalecer en su gran mayoría a asociaciones de pescadores y otros grupos asociativos locales, promoviendo el empleo digno y el crecimiento económico apalancado en la ejecución de actividades relacionadas con la sostenibilidad ambiental de las áreas a intervenir.

Un total de 90 personas, pertenecientes a asociaciones de pescadores artesanales y otros grupos asociativos locales de los municipios de Yaguará, Hobo y Campoalegre, fueron beneficiadas con la vinculación de mano de obra local para ejecutar actividades de rehabilitación, mantenimiento, conservación y protección de áreas verdes y cuencas hídricas. Estas acciones consolidan una estrategia integral para la protección ambiental y el fortalecimiento socioeconómico de los pescadores artesanales en la región, garantizando un impacto positivo en la conservación de los recursos naturales y en la calidad de vida de las comunidades beneficiadas.

Reasentamientos – El Quimbo

Del total de las 150 medidas de compensación pactadas con las comunidades reasentadas, a cierre de 2024:

- 58 se encontraban con cierre de medida de manejo.
- 31 contaban con cierre tanto técnico como de seguimiento del proyecto de desarrollo económico y quedaron pendientes del cierre de medida.
- Las 61 restantes a la fecha no habían iniciado la implementación del Plan de Producción Agropecuaria (PPA), teniendo en cuenta que Enel se encontraba construyendo el distrito de riego correspondiente.

En el **reasentamiento de Llanos de la Virgen** las familias se vincularon en el ejercicio "estrategia de reactivación socioeconómica", mediante la cual se potenció la participación en actividades comunes, con el objetivo de establecer espacios de relacionamiento que estrechen los lazos comunitarios. Además, se promovieron habilidades de crecimiento individual y colectivo. Para el caso de los reasentamientos **San José de Belén y Nuevo Veracruz**, se desarrollaron diferentes actividades comunitarias que permiten continuar con un relacionamiento positivo con la comunidad y el fortalecimiento de los vínculos entre residentes.

Reasentamiento Nueva Escalereta (Altamira)

Se realizaron visitas para el desarrollo de la cartilla "Proyecto de vida", a partir de la cual se potenciaron las habilidades existentes para la implementación del proyecto, y se identificaron áreas de mejora. En estos encuentros, cada familia definió los objetivos a alcanzar con el desarrollo del PPA, exploró sus conocimientos previos, identificó aliados y redes de apoyo, y completó la matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas). También se establecieron metas a diferentes plazos y se propusieron los resultados esperados.

En cuanto a la construcción del distrito de riego, se completaron las obras en la línea de conducción, incluyendo el cambio de tubería y la intervención en la bocatoma. También se realizaron reuniones con la comunidad de Rancho Espinal para cerrar compromisos acordados en el año 2021. Esto se informó a la Defensoría del Pueblo Regional Huila, la Secretaría de Planeación y a alcalde del municipio de Altamira.

Reasentamiento Nuevo Veracruz (Gigante)

En el reasentamiento Nuevo Veracruz se desarrollaron actividades comunitarias orientadas a fomentar el relacionamiento y participación de la comunidad, lo que permitió promover valores individuales y colectivos, conllevando a que las personas que conforman el reasentamiento tengan un mayor grado de pertenencia hacía el lugar en el que residen.

Respecto al distrito de riego de Nuevo Veracruz (Asonuevoveracruz), se aplicó el ICO. Además, se avanzó en las gestiones necesarias para la cesión de la concesión de aguas a nombre de la asociación. Enel realizó reparaciones en la tubería de conducción y otras mejoras, facilitando la entrega del distrito de riego a la asociación.

Reasentamiento San José de Belén (El Agrado)

Se desarrollaron actividades comunitarias orientadas a fomentar el relacionamiento y participación de la comunidad, permitiendo promover valores individuales y colectivos.

En cuanto a las intervenciones de reforzamiento estructural a las viviendas del reasentamiento de San José de Belén, una vez se finalizaron las obras de reforzamiento en 13 de las 14 viviendas objeto de intervención, se inició la atención de solicitudes de garantía; esto teniendo en cuenta que posterior a la entrega de la última vivienda el 13 de octubre de 2023, cuentan con una póliza de garantía de tres años.

Finalmente, con relación al distrito de riego Asosanjosé, la Compañía ejecutó diferentes acciones enfocadas a dar cumplimiento a pendientes estipulados en el contrato de transacción de la infraestructura entregada; además, brindó acompañamiento a la asociación, centrado en la gestión financiera, y se orientó en el proceso de pago de facturas y la revisión de los estados financieros relacionados con los aportes de los usuarios para el pago de la tasa por uso, administración y operación del distrito.

Convocatorias de empleo

Se gestionaron más de 50 ofertas de empleo durante el año por parte de las empresas contratistas. Las oportunidades laborales estuvieron enfocadas en la contratación de mano de obra local no calificada en el área de influencia directa de la Central Betania, que abarcó los municipios de Yaguará, Campoalegre, El Hobo y Gigante; en el área de influencia directa de la Central El Quimbo incluyó los municipios de Paicol, Agrado y Altamira.

Para difundir las ofertas se llevó a cabo una colaboración con la Agencia Pública de Empleo del SENA, la agencia de empleo Comfamilia Huila, así como con las distintas alcaldías y personerías locales del área de influencia**.**

Ejecución de compensaciones anuales de las comunidades del componente Parque en La Guajira

Se desarrollaron 14 proyectos productivos de ganadería ovino-caprina en las comunidades indígenas wayuu del Resguardo de la Alta y Media Guajira. Con estos proyectos se buscaba mejorar la seguridad alimentaria y la economía familiar de las comunidades wayuu, a través del suministro de ganado ovino-caprino.

Mejoramiento de viviendas en el Departamento de La Guajira

Se desarrolló un proyecto relacionado con el suministro de materiales para la construcción y/o mejoramiento de 41 viviendas de la comunidad indígena wayuu Flor de la Frontera, del Resguardo de la Alta y Media Guajira. Con el proyecto se buscaba mejorar las viviendas y cumplir con las necesidades de habitabilidad a través del suministro de materiales a 41 familias de la comunidad de Flor de la Frontera.

Acceso al agua potable en el departamento de La Guajira

Se diseñó y construyó un sistema de distribución de agua para 46 familias de la comunidad indígena wayuu Mashumana, del Resguardo de la Alta y Media Guajira.

Iniciativas en Guatemala

Huertos familiares

Se formaron cuatro grupos con 48 mujeres que con sus huertas caseras aportan a la seguridad alimentaria de sus familias, minimizando el gasto monetario. Se realizaron 16 ciclos de cultivos (4 cada año desde 2021), los excedentes fueron vendidos generando una economía de escala y participación en mercados campesinos, con una producción anual de 7.760 libras.

Centros de Desarrollo Empresarial (CEDE) Calahuaché

Se consolidó alianza con la Fundación para el Desarrollo Integral de Programas Socioeconómicos -FUNDAP-, comunidad de Calahuaché y municipalidad de El Palmar, mediante la cual 75 jóvenes de la aldea fueron preparados para la inserción laboral o emprender un negocio. El mantenimiento del CEDE está a cargo de la alcaldía auxiliar de Cahahuaché.

Bordando sueños con Energía para la Vida

En alianza con municipalidad de Zunil y el Programa Centros Municipales de Capacitación y Formación Humana -CEMUCAF-, 75 mujeres culminaron el curso de bordado a mano. Se les entregó un diploma y una certificación firmada y avalada por el Ministerio de Educación a 75 beneficiarias.

Iniciativas en Costa Rica

Impulsando el espíritu emprendedor

Se ejecutó el taller de liderazgo emprendedor e introducción al emprendimiento para personas emprendedoras de las áreas de influencia de las centrales Don Pedro y Río Volcán.

En este taller se contó con la participación de 11 personas que representaban distintos emprendimientos, quienes exploraron herramientas como el análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) y el *design thinking*, abordando problemáticas y oportunidades clave para fortalecer sus ideas de negocio, conociendo a su vez otros emprendimientos presentes en la comunidad, para así generar impacto en la región e identificar posibles encadenamientos que podrían contribuir al desarrollo económico local.

Iniciativas en Panamá

Ecoruta Fortuna

Promover el turismo sostenible y crear un circuito que permita a los visitantes disfrutar de la belleza escénica, educativa y científica de la Central Fortuna. En este proyecto, la Universidad Columbus y la UTP (Universidad Tecnológica de Panamá) se han unido para desarrollar un diseño preliminar del Centro de Visitantes y del Centro de Recepción. En 2024 se beneficiaron 100 personas.

Enelgiza tu comunidad

El programa consiste en el desarrollo de diversas actividades en colaboración con la comunidad y las autoridades, con el objetivo de mejorar el acceso al agua, las áreas recreativas, el cuidado de las zonas verdes, el manejo adecuado de desechos y la mejora de las vías de acceso.

En 2024 se llevó a cabo la movilización de materiales para el mantenimiento de las vías desde Caldera hasta Chiriquicito, se realizó la poda de árboles en las vías principales para garantizar la seguridad de los colaboradores, y se llevaron a cabo mejoras y mantenimiento en las áreas recreativas de Coclé. Con el programa se beneficiaron 3.000 personas.

Contribución al ODS-11: Comunidades y ciudades sostenibles

Enel Colombia continuó trabajando en la construcción y consolidación de comunidades y ciudades sostenibles, que faciliten el crecimiento y desarrollo de la población, al mismo tiempo que promueven la seguridad y cuidado de los recursos. Por ello, en el año 2024 se adelantaron las siguientes iniciativas:

Proyecto Bomberos

La Compañía firmó cuatro convenios de cooperación con los Bomberos Voluntarios de los municipios de Cáqueza, Sesquilé, Ubaque y Fómeque, los cuales

tienen el objetivo de fortalecer su capacidad operativa para la atención de emergencias, formarlos para mitigar riesgos eléctricos y lograr la transferencia de conocimiento a las comunidades para evitar incendios forestales que afecten el medio ambiente o la infraestructura eléctrica.

Con esta alianza Enel Colombia entrega a los Bomberos recursos económicos para asegurar la adquisición de elementos primordiales para la atención de emergencias. De otra parte y alineados con los procesos de Economía Circular, aporta en especie elementos de protección, mobiliario, computadores y cemento.

Cosechando Energía Electroterminal Prado Usme

Este proyecto agroecológico urbano busca contribuir con la seguridad alimentaria y ambiental de la comunidad de la localidad de Usme en Bogotá, por medio de la producción orgánica de alimentos con alto valor nutricional y la reducción de gases de efecto invernadero, promoviendo así la conectividad ecológica y la generación de servicios ecosistémicos locales. Así mismo, se enfoca en la inclusión, creando sinergias entre agricultura y movilidad eléctrica con el propósito de fortalecer el tejido social y el desarrollo sostenible de la ciudad.

Desde su puesta en marcha en 2022 hasta el 2024 se han cosechado un total de 2.175 individuos vegetales, beneficiando a 198 familias del área de influencia. Además, 32 personas han sido favorecidas con experiencias digitales para la distribución de conocimiento. Los jardines verticales y el huerto tienen la capacidad de capturar 72 kg de CO_2 al año y se han registrado 50 polinizadoras mensualmente.

Huertas comunitarias con enfoque de género en Soacha

El proyecto desarrollado en la Casa Social de la Mujer y en la Casona Casa Cultural del municipio de Soacha, tiene un enfoque de género dirigido a empoderar a mujeres víctimas de violencia a través de la agricultura urbana. La iniciativa ha beneficiado a más de 400 personas, incluidas 20 mujeres líderes, consolidando su contribución al desarrollo comunitario, la sostenibilidad ambiental y la cohesión social.

Estas huertas, entregadas a la alcaldía municipal, además de promover la seguridad alimentaria y fortalecer el bienestar familiar mediante el cultivo de alimentos frescos y locales, se han transformado en lugares de apoyo, aprendizaje y sanación, donde las participantes construyen resiliencia, fomentan

el tejido social y generan un impacto positivo en su comunidad. Además, integra prácticas de economía circular, reutilizando residuos de electroterminales de Enel para mobiliario de las huertas, y aprovechando residuos orgánicos de programas municipales para hacer composta y una paca biodigestora.

Proyecto agroecológico urbano – Huerta comunitaria del barrio Marsella

El proyecto es un espacio destinado a la educación ambiental de niñas, niños, jóvenes y adultos de la localidad de Kennedy, área de influencia del proyecto Línea de Transmisión Techo–Veraguas; el cual permite que aproximadamente 100 personas se beneficien y participen de los procesos de recolección, transformación y aprovechamiento de residuos orgánicos para la elaboración de abonos. Adicionalmente, los estudiantes de la IED Marsella hacen uso del espacio durante las clases de ciencias naturales y algunos estudiantes de la Universidad Minuto de Dios realizan sus prácticas profesionales.

Como segunda fase del proceso iniciado en el 2023, en el año 2024 se realizó el diseño e instalación de adoquinado de 39 metros para el camino central de la huerta con diseño modular, la recuperación de las 12 camas de cultivo mediante lijado y pintura, la adecuación de la bodega de jardín e inclusión de mobiliario.

Huerto Comunitario Hintyba

Este espacio construido por la comunidad del barrio Zona Franca de la localidad de Fontibón, que hace parte del área de influencia del proyecto Subestación Eléctrica Centenario, fue vinculado a las iniciativas de creación de valor compartido. El objetivo de la intervención fue mejorar las condiciones estructurales, integrando la comunidad en procesos de educación ambiental y sostenibilidad, creando un ambiente estético, ergonómico y duradero, especialmente para personas de la tercera edad, niños y niñas.

Algunas de las actividades desarrolladas en conjunto con la comunidad incluyeron:

- Adecuación e instalación de camas de cultivo
- Instalación de cubiertas con capuchas retráctiles en plástico invernadero para las camas de cultivo
- Instalación de letrero renovado y estéticamente atractivo para la entrada del huerto
- Implementación de un diseño de paisajístico con plantas ornamentales y elementos decorativos
- Diseño y adecuación del cerramiento del espacio

Sitio de construcción sostenible

Con el fin de reducir los impactos ambientales negativos producidos por las actividades de construcción de las nuevas subestaciones eléctricas de Bogotá Región 2030 y usar de manera eficiente los recursos involucrados en la fase de construcción de los proyectos, durante el año 2024 se llevó a cabo la implementación del modelo de sitio de construcción sostenible para el proyecto Subestación Eléctrica Tren de Occidente, a través del trabajo articulado con los diferentes contratistas.

Algunos de los resultados obtenidos durante la fase de construcción en el año 2024, son:

- Implementación de 9 iniciativas de sitio de construcción enfocadas en mitigación de impactos ambientales
- Más de 1.000 m^3 de cemento verde usados durante toda la obra de construcción de la subestación eléctrica, contribuyendo con la disminución de emisiones de CO_2
- Uso de más de 11.000 m^3 de materiales provenientes de fuentes cercanas al sitio de obra de la Subestación Eléctrica Tren de Occidente, logrando disminuir recorridos y tiempos de desplazamiento, reflejándose en ahorros de combustible y en la disminución de gases contaminantes

- Reincorporación de más de 400 m^3 de residuos en las actividades constructivas, disminuyendo así la cantidad de materiales a disponer en rellenos sanitarios y/o escombreras
- Entrega de cerca de 9 toneladas de residuos a cooperativas de recicladores de oficio de Facatativá
- Más de 2.600 m^3 de RCD dispuestos en centros de aprovechamiento de residuos sólidos avalados por la autoridad ambiental
- Más de 4 toneladas de residuos de madera aprovechados en las actividades constructivas
- Captura y reutilización de 6,3 m^3 de agua lluvia para las actividades de obra

Farmbot

En el marco del proyecto línea de Transmisión Techo – Veraguas, se ejecutó el proyecto Farmbot en la IE Distrital Carlos Galán Sarmiento, el cual consiste en un robot agrícola automatizado diseñado para gestionar huertos de manera eficiente mediante el uso de tecnología avanzada. El dispositivo realiza tareas como la siembra, el riego y la identificación de malezas, optimizando el uso de recursos y reduciendo la necesidad de intervención manual. Farmbot combina principios de agricultura y robótica, y es una herramienta educativa que facilita el aprendizaje de conceptos STEAM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Arte y Matemáticas).

El proyecto contempló el desarrollo de experiencias de creación de capacidades en torno al Farmbot que fueron diseñadas para desarrollar habilidades de programación en los estudiantes a través de un proceso educativo de cuatro semanas. El programa combinó tecnología avanzada y pedagogía innovadora para maximizar el aprendizaje y la participación de los jóvenes. A través del cuidado de las plantas, la aplicación de técnicas agrícolas modernas y la integración de tecnología como el Farmbot, se fortaleció el aprendizaje en áreas clave como la agricultura sostenible y las ciencias naturales, promoviendo así la educación integral y el desarrollo de habilidades prácticas entre los participantes.

Plan de sostenibilidad Bogotá-Región 2030

Se trabajó en la implementación de los planes de sostenibilidad de acuerdo con la Política de Creación de Valor Compartido para el proyecto Subestación Eléctrica Tren de Occidente. Para lograrlo, se desarrolló el relacionamiento con cada una de las partes interesadas en el proyecto, identificando sus necesidades e intereses.

Adicionalmente, se trabajó en la estructuración de los planes de sostenibilidad de los proyectos de expansión en fase de elaboración de estudio de impacto ambiental, como es el caso del proyecto Subestación Bochica, Subestación Norte y Línea de Transmisión La Guaca – Colegio, Línea de Transmisión Techo – Veraguas, Subestación Centenario y Subestación Porvenir; a través del relacionamiento con los diferentes actores del territorio y el desarrollo de espacios de co-creación con las comunidades.

Entrega de apartamentos VIS

Gracias a la donación del predio Brasilia por parte de Enel Colombia, otras 19 familias en 2024 recibieron viviendas dignas mediante el programa de Vivienda de Interés Social del Gobierno Nacional. El proyecto, ubicado en la zona de influencia de las centrales Paraíso y Guaca, alcanzará un total de 920 apartamentos.

Contribución al ODS 12: Producción y consumo responsables

Transformación de residuos sólidos

Para el año 2024 el proyecto se implementó en el área de influencia de la Subestación Eléctrica Tren de Occidente, que se encontraba en fase de construcción, logrando transformar más de 4 toneladas de residuos sólidos como madera proveniente del embalaje de los equipos, chatarra, plástico, concreto, entre otros, convirtiéndolos en productos de valor para las comunidades y aportando al embellecimiento de espacios comunitarios, como la adecuación de un estudio de innovación juvenil en la Casa de Integración Juvenil de Cartagenita.

Adicionalmente, se construyó un aula sensorial para estimular los sentidos de las niñas y niños que hacen parte del CDI El Portal de sus Sueños en Cartagenita, promoviendo su desarrollo cognitivo y emocional. Por último, se adecuó un área para fortalecer el aprendizaje de los estudiantes de la Institución Educativa Municipal Técnica Empresarial Cartagena, en el desarrollo de habilidades tecnológicas promoviendo la creatividad, la innovación y el aprendizaje en áreas STEAM.

Confeccionando la sostenibilidad en Simijaca

Este proyecto se implementó en la Casa Morada de Equidad de Género de Simijaca, Cundinamarca, con el objetivo de capacitar a mujeres emprendedoras en prácticas de remanufactura textil, promoviendo el aprovechamiento de recursos y la reducción de residuos.

El proyecto promovió la equidad de género, el desarrollo económico y aportó a la consolidación de una visión sostenible y transformadora para las mujeres de Simijaca, beneficiando a 54 participantes, con una participación femenina del 98%, combinando formación técnica y empresarial para desarrollar actividades productivas sostenibles.

Entre los logros se destacan la creación de prototipos funcionales alineados con estándares comerciales, el aprovechamiento de residuos textiles, el fortalecimiento de redes de apoyo entre las participantes y la generación de espacios de empoderamiento económico y social por medio de la escuela de género desarrollada dentro del proyecto. Además, se avanzó en la incorporación de principios de economía circular, reutilizando textiles en desuso proporcionados por empresas locales.

Contribución al ODS 13: Acción por el clima

Guatemala

Abono Verde (Green Manure)

En el relleno sanitario municipal a cielo abierto ubicado a orillas del río Samalá se depositan diariamente una cantidad de 4 toneladas métricas de residuos orgánicos, parte de los cuales son arrastrados por las lluvias hacia la cuenca del río Samalá, en donde se realiza la generación de la Central Hidroeléctrica El Canadá.

Cada año los colaboradores de la Compañía extraen del río un promedio de 4 toneladas de este material. Así, el proyecto consistió en la creación de abonos orgánicos utilizando los desechos con la ayuda de lombrices rojas. Este año se procesaron 27.090 lb de material orgánico, 8.000 lb de abono lombricomposta

o humus sólido, 48 galones de humus líquido ; además, 4 instituciones se han involucrado en el desarrollo del proyecto: Asociación Ajaw B'e, Municipalidad de Zunil, Movimiento Estudiantil Ecológico Guatemala y Enel Guatemala.

Escuela de Campo Agroforestal

En alianza con otras instituciones se produjeron 150.000 pilones de hortalizas para beneficiar a más de 1.000 familias en su seguridad alimentaria y nutricional; también se produjeron más de 5.000 plantas de especies forestales, las cuales se utilizaron para la recuperación de áreas de recarga hídrica y áreas degradas, por medio de las diferentes jornadas de reforestación.

Control de Erosión

Se hizo mantenimiento a 2,5 hectáreas de la plantación de izote (*Yucca elephantypes*), con lo que se aportó a la prevención de erosión en Canal 1, 2, 3, y 4, así como en la presa Chipal de la Central Palo Viejo; para esto se contrataron 8 personas por 45 días y se pagaron 360 jornales a trabajadores locales.

Plan Estratégico Ambiental de Zunil (PEAZ)

Este plan abarca cinco ejes enfocados en jornadas de reforestación, gestión y reutilización de desechos sólidos y educación ambiental. Las actividades se ejecutaron bajo el liderazgo del alcalde municipal de Zunil y bajo la coordinación interinstitucional de la Comisión Municipal de Seguridad Alimentaria y Nutricional local.

Convenio de Cooperación Enel-Cotzal

En 2024 se ejecutó un proyecto y se concluyeron dos de los años anteriores, beneficiando a toda la población del municipio, más de 24 mil personas.

Costa Rica

Programas de reforestación y extracción de desechos del río

Cumpliendo los compromisos ambientales contemplados en el PPA (*Power Purchase Agreement*) de la Central Hidroeléctrica Chucás, se realizó una nueva jornada de reforestación en la que se sembraron 400 árboles de especies nativas de la zona.

Además, se realizó una actividad de limpieza y extracción de desechos aguas abajo de la presa de Chucás, donde se lograron extraer 18 metros cúbicos de residuos, principalmente plásticos, gracias a la participación de voluntarios de la Universidad Técnica Nacional y de colaboradores de la planta. Se contó con la participación de más de 100 voluntarios.

Contribución al ODS 15: Vida de ecosistemas terrestres

Enel Colombia ha implementado una serie de iniciativas que contribuyen al cumplimiento de los objetivos definidos en el ODS-15, las cuales permiten combatir y mitigar los efectos del cambio climático.

Bosque Renace

En 2024 la Compañía siguió preservando el ecosistema de bosque alto andino, enfocándose en vegetación nativa, propia de este ecosistema contribuyendo a la conservación y protección de 690 hectáreas de bosque alto andino.

Por otro lado, en el año se surtió satisfactoriamente el proceso para obtener la categoría de Reserva Natural de la Sociedad Civil, que otorga Parques Naturales Nacionales y que es una categoría de conservación del Sistema Nacional de Áreas Protegidas -SINAP-, para el sector privado. Se espera que en el 2025 se expida el acto administrativo.

Fortalecimiento de la actividad apícola en el departamento del Huila

En el año 2024, se renovó el comodato de 170 ha de terrenos circundantes al embalse de El Quimbo en los municipios de Altamira, El Agrado, Garzón y Gigante, en virtud del convenio con la asociación de apicultores ASOAPIS del municipio de Garzón (Huila). Asimismo, se prorrogó el comodato en 18 hectáreas de terrenos adyacentes al embalse de Betania del municipio de Yaguará (Huila), bajo el acuerdo con la asociación de apicultores ASOAPIS, compuesta por 19 asociados, en su mayoría, adultos mayores.

Esta iniciativa estuvo enmarcada en la política de valor compartido, mediante al cual Enel Colombia respaldó a la asociación para fortalecer sus proyectos productivos. A su vez, la Organización contribuyó a la protección de los terrenos y al medio ambiente mediante procesos de polinización, reproducción y reforestación. La finalidad del comodato es utilizar el área entregada para el establecimiento de apiarios con el propósito de cría de abejas y reproducción de nueva genética de alta producción de miel de abeja y sus derivados (propóleo, polen, jalea real, ceras, y proceso de vinos).

Fortalecimiento de la actividad apícola en El Paso – Cesar

En el marco del convenio suscrito con la empresa Consultoría y Gestión Ambiental BIC S.A.S., se desarrollaron acciones para el fortalecimiento de actividades apícolas en el corregimiento de Potrerillo zona de influencia del Parque Solar La Loma, que consistieron en capacitaciones para identificar las condiciones topográficas y logísticas para el establecimiento de los apiarios, establecimiento de la relación espacio – población, entre otras.

Por otra parte, los beneficiarios también fueron instruidos en instalación de colmenas y su manejo técnico, así como en el procedimiento para la construcción del calendario apícola en la zona, en la reproducción de abejas africanizadas y en buenas prácticas apícolas. Estos conocimientos les han permitido operar de manera adecuada y segura los apiarios para la producción de miel y su posterior comercialización. Con este proyecto, se busca que los beneficiarios (19 mujeres y un hombre) cuenten con una segunda actividad económica.

Plantación voluntaria de individuos arbóreos – Localidad Puente Aranda

Como parte de los acuerdos realizados con la comunidad del área de influencia del proyecto Línea de Transmisión Techo – Veraguas, se realizaron 4 jornadas de plantación voluntaria de 117 individuos arbóreos de especies nativas de bajo y mediano porte, sobre la ribera del Canal Comuneros y, en cinco parques cercanos, demostrando la armonización y coexistencia entre la red eléctrica y el arbolado, y aportando a la recuperación del canal con un trabajo articulado entre Enel Colombia, Jardín Botánico, Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, Alcaldía Local de Puente Aranda y la comunidad vecina.

Contribución al ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

Convenio Presencia Colombo Suiza

En el 2023 y durante el 2024 se suscribió y ejecutó un Convenio Específico con Presencia Colombo Suiza, en aras de aunar esfuerzos para generar condiciones de autogestión, gestión y diálogo, en el funcionamiento del sistema de abastecimiento de agua potable de la comunidad Media Luna Jawou, que se encontraba fuera de funcionamiento y fue rehabilitado y puesto en marcha por Enel en el año 2022.

Durante este tiempo se buscó acompañar la operación y mantenimiento del sistema y permitir a las autoridades ancestrales y/o líderes de la comunidad de Media Luna Jawou, ser potenciadores del desarrollo humano y socioeconómico como fuente de identidad, creatividad, innovación y así asegurar la sostenibilidad del proyecto a mediano y largo plazo.

Alianza Programa de Desarrollo y Paz Magdalena Centro -PDPMC-

De la mano del PDPMC se trabajó en pro del desarrollo sostenible y la paz en seis municipios del bajo y noroccidente de Cundinamarca (Chaguaní, La Palma, Yacopí, Caparrapí, Puerto Salgar y Guaduas).

En 2024 se buscó proporcionar la articulación, diálogo y colaboración activa con diversas entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, líderes comunitarios y la comunidad en general desde un enfoque orientado al emprendimiento.

A través del desarrollo de actividades como encuentros grupales y visitas a organizaciones productivas, se brindó conocimiento técnico sobre la legalidad, requisitos, beneficios, ventajas y desventajas para las organizaciones sociales y productivas; adicionalmente se proporcionó a las organizaciones de base una guía para la construcción de sus planes de trabajo, identificar fuentes de financiación y orientar la elaboración de propuestas comerciales.

Por primera vez, se llevó a cabo el encuentro de Saberes y Alianzas para el Fortalecimiento de La Economía Solidaria, para generar un espacio de relacionamiento y colaboración entre organizaciones productivas y sociales del sector solidario, entidades públicas y privadas de los cinco municipios, con el fin de fortalecer el tejido social y promover el desarrollo económico y social inclusivo. Además, se realizó la feria de productos y servicios contando con una participación de 35 emprendimientos, entre ellos: chocolate de mesa, café molido y en grano, miel, jabón, sabajón, abonos orgánicos, artesanías, productos agropecuarios y alimentos.

Casa Museo Salto del Tequendama

Se realizó una alianza con la Fundación Granja Ecológica El Porvenir para fomentar la conservación del patrimonio cultural y fortalecer la participación de las comunidades en la protección, preservación y apropiación de la Casa Museo Tequendama, a través de la implementación de actividades culturales y de sensibilización ambiental, así como de la restauración y limpieza de la fachada y la cubierta del lugar.

Las actividades se llevaron a cabo en la sede de Casa Museo Tequendama, e incluyeron el desarrollo de eventos para niños y adultos tales como presentaciones musicales, danzas y títeres, en los cuales se transmitieron mensajes sobre la conciencia cultural y la responsabilidad ambiental, así como el papel que todos pueden desempeñar en la protección de los recursos naturales, la importancia de cuidar el río Bogotá, entre otros.

Otras iniciativas de sostenibilidad

En Colombia

Apoyo a la gestión institucional y organizacional de los municipios de El Paso, Fundación, Pivijay, Ponedera y Sabanalarga.

Con el fin de contribuir al fortalecimiento de la función pública, y dar cumplimiento a las obligaciones de los planes de manejo de licencias ambientales de los parques solares del Paso, La Loma, Fundación y Guayepo I y II, Enel apoyó la capacitación los funcionarios de las administraciones municipales y juntas de acción comunal, en temáticas de administración pública y el plan de mejoramiento para la JAC, centrando las acciones en los reglamentos que por orden estatutaria deben tener éstas y relacionados con el funcionamiento de la Junta Directiva y la Comisión de Convivencia y Conciliación.

De igual forma, se formaron en la creación de fondos rotatorios como una herramienta financiera de generación de ingresos propios para la JAC, incluyendo los documentos de apoyo para los trámites y la utilización de los recursos del fondo.

Así mismo, se entregaron certificados de reconocimiento por la culminación y asistencia a los encuentros desarrollados. En general, en este proceso de fortalecimiento institucional y organizacional participaron más de 120 personas.

Apoyo a la gestión institucional de los municipios de Uribia y Maicao proyecto Parque Eólico Windpeshi

Se capacitaron funcionarios de la administración municipal de Maicao en temáticas relacionadas con la administración pública. Se dictó una capacitación sobre mecanismos de participación (Consulta previa) beneficiando a 5 funcionarios de dicha administración. Además, en este espacio se socializó el estado de suspensión indefinida de la construcción del proyecto Parque Eólico Windpeshi, lo que representa detener las labores constructivas y el avance en el cumplimiento de los compromisos sociales y ambientales.

Actividades recreativas navideñas

Se realizaron tres actividades recreativas y de cine navideño en las veredas Paraíso y Trujillo del área de influencia de la Cadena Pagua y Centrales Río Bogotá, así como en Vancouver, área de influencia de Laguneta Limonar en San Antonio del Tequendama.

Las actividades incluyeron funciones de títeres navideños, concursos familiares, baile-terapia y dinámicas lúdicas, llevando alegría a más de 150 niños y adultos. Además, se entregaron 50 árboles nativos para que las familias los siembren.

En Costa Rica

Dentro del marco del programa Buena Energía para tu Comunidad, se lograron realizar las siguientes actividades:

- **Reutilización de materiales:** se aprovecharon materiales en desuso para entrega a comunidades que podían emplearlos en proyectos de beneficio común, tal como la entrega de un tanque de captación de agua a la comunidad de Chucaz de Mora y de piedrilla a la comunidad de Río Grande, quienes la emplearon en la construcción de una rampa de acceso para personas con discapacidad.
- **Mejoras en caminos comunales:** se logró mejorar las condiciones de acceso a un sector de la comunidad de Colonia Carvajal, gracias a la intervención de un tramo de camino de 2 km, el cual permite el acceso de alrededor de 50 vecinos a sus viviendas.

En Panamá

Entrega de Canastas

Se organizó una colecta de alimentos secos para llevar 13 canastas no perecederas a diferentes familias del área de influencia de la Central Fortuna como apoyo para la celebración de las fiestas navideñas.

Participación de paneles educativos

Se llevaron a cabo múltiples paneles y talleres educativos en Panamá con los aliados y clientes, Ciudad del Saber y Esri Panamá.

Derechos Humanos

Enel Colombia en su Política de Derechos Humanos, incorpora los compromisos ya establecidos en diversos códigos de conducta, tales como el Código Ético y el Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción, así como los modelos globales de cumplimiento. Al mismo tiempo, refuerza y amplía su contenido. Para mayor información consultar el capítulo de Derechos Humanos.

Acciones transversales de sostenibilidad

Voluntariado corporativo

El voluntariado corporativo busca fomentar y promover la participación activa de los empleados en acciones solidarias que generen un impacto positivo en las comunidades locales y contribuyan al desarrollo sostenible del país.

En 2024 se llevaron a cabo 30 actividades con la participación de cerca de 250 voluntarios que beneficiaron a más de 15.000 personas, entre niños, población con discapacidad, mujeres emprendedoras y madres cabeza de familia, adultos mayores y en general de comunidades que rodean la operación de la Empresa en Colombia y Centroamérica.

Sostenibilidad en la cadena de suministro

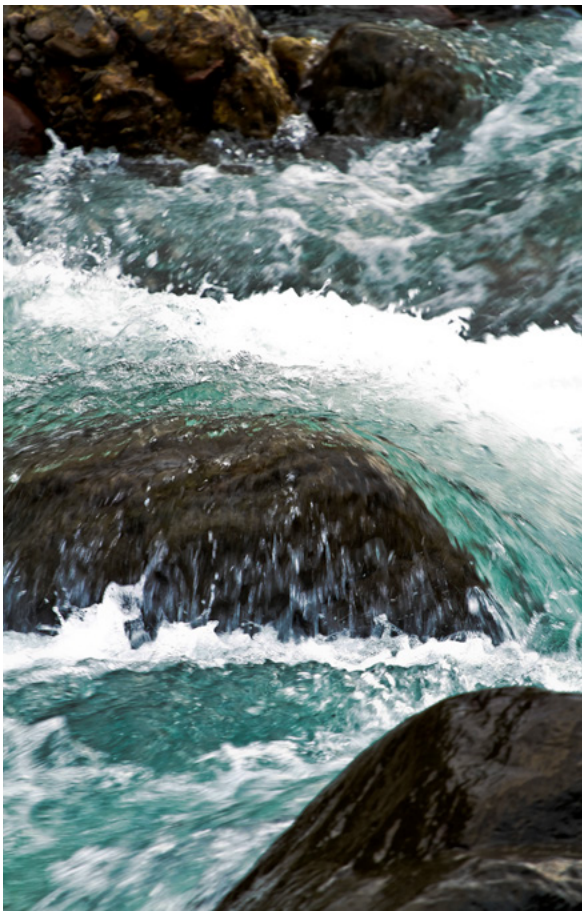
Con el fin de promover la sostenibilidad en la cadena de suministro de la empresa, en 2024 Enel continuó la estrategia de inclusión del **Factor K de Sostenibilidad** en las licitaciones de compra de productos y servicios, tanto en Colombia como en Centroamérica. Para conocer toda la información del K de sostenibilidad revisar el capítulo Cadena de Suministro Sostenible.

Biodiversidad – Enel Biodiversa

Es una estrategia sombrilla y transversal que reúne las acciones en materia de biodiversidad que la Compañía ha venido adelantando desde hace 16 años. La estrategia integra las acciones para la protección del medio ambiente y los recursos naturales, la lucha contra el cambio climático y la contribución al desarrollo económico sostenible, mediante la implementación de programas y acciones de conservación, protección y restauración de la biodiversidad en Colombia, Panamá, Costa Rica y Guatemala, así como la creación de valor y la generación de conocimiento.

Enel Biodiversa es una estrategia de largo plazo, la cual se cimienta sobre cuatro ejes estratégicos: conservación, restauración y protección, creación de valor compartido, comunicación y visibilización, y gestión del conocimiento.

Se han desarrollado más de **100** iniciativas y proyectos que responden a los ejes estratégicos del programa. Para ello, la Compañía ha trabajado de la mano con más de **30** aliados.



En 2024, se destacan las siguientes acciones:

- En términos de gobernanza se realizó el comité del programa de Enel Biodiversa.
- Enel Colombia ha sembrado más de 1.000.000 árboles tras 12 años de estar realizando esta labor en las zonas de influencia en Colombia, Costa Rica, Panamá y Guatemala.

Para mayor información remitirse al capítulo **Naturaleza**.

Plan de Gestión Integral de Cambio Climático

En el marco del Plan estratégico del Grupo Enel en materia de Descarbonización, y con el fin de medir y documentar en el tiempo el desempeño, evaluar el cumplimiento de metas propias (globales y locales) y responder cualitativa y cuantitativamente a los grupos de interés, Enel Colombia cuenta con el Plan de Gestión Integral de Cambio Climático (PIGCC), cuyo objetivo principal es el de identificar, evaluar, priorizar, definir y actualizar metas, medidas y acciones de adaptación y de mitigación que mediante su implementación permitan reducir de la vulnerabilidad ante el cambio climático y promover un desarrollo bajo en carbono en las empresas del grupo Enel en Colombia.

PIGCC
Plan Integral de Gestión de Cambio Climático
Enel Colombia

El plan cuenta con 4 ejes estratégicos: mitigación, adaptación, alianzas por el clima, y gobernanza. Para más información remitirse al capítulo Ambición Cero Emisiones.

Gestión de crisis con comunidades

Seguimiento a los acuerdos a las mesas de trabajo establecidas en el municipio de El Colegio

Dando continuidad y cumplimiento al acta de acuerdo del 16 de septiembre de 2021, en 2024 se avanzó con la mejora de la infraestructura de dos salones comunales ubicados en la vereda Antioquia y en la Vereda Marsella, se firmó el convenio de vías entre Enel Colombia, el Instituto de Infraestructura y Concesiones de Cundinamarca –ICCU- y la Alcaldía, y se desarrolló el proyecto de valor compartido de infraestructura comunitaria que aportó materiales esenciales a 249 familias emprendedoras.

La Compañía continúa generando de manera proactiva un diálogo con las comunidades, con la garantía de la Defensoría del pueblo, el Ministerio de Minas y Energía, Ministerio de Ambiente y la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales–ANLA, por lo cual se han realizado cuatro reuniones de seguimiento con delegados de las comunidades y la Alcaldía Municipal, permitiendo llegar a acuerdos en temas ambientales, de vías, energía y predios.

Naturaleza

Gestión y protección ambiental

Enel Colombia evalúa los riesgos de sus actividades para controlar la ocurrencia de impactos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente, velando por la protección de los recursos naturales y la toma de acciones contra el cambio climático.

De igual manera, la Compañía reconoce que su responsabilidad no se limita únicamente al cumplimiento normativo ambiental, sino que debe tener un alcance más amplio. En este sentido, cuenta con programas e iniciativas enfocados a garantizar un adecuado seguimiento y gestión de los riesgos e impactos derivados de sus operaciones de generación, distribución y comercialización de energía.

Los impactos ambientales asociados a las actividades de Enel Colombia se presentan principalmente en los siguientes procesos:

- **Generación de energía:**

  Impactos asociados a la construcción de nuevos proyectos eólicos y solares, e impactos asociados a la operación y mantenimiento de las centrales hidroeléctricas, térmicas y parque solar.

- **Distribución y comercialización de energía y servicios asociados:**

  Mantenimiento electromecánico de redes y subestaciones, despeje de áreas de servidumbres, construcción de nuevos proyectos, desarrollo de obras civiles y remodelaciones de las redes existentes en toda el área de influencia de la Compañía.

Sistema de Gestión Ambiental

Construcción de nuevos proyectos de generación de energía (EGP)

Para la construcción de proyectos de **fuentes no convencionales de energía renovable**, y desde su compromiso con el medioambiente para las actividades en fase de construcción, la Compañía planifica y ejecuta actividades que permitan, prevenir, minimizar, corregir, mitigar y/o compensar los impactos que puedan generar las actividades durante la construcción.

Previo al inicio de construcción se informa de manera oportuna a las comunidades y autoridades del área de influencia de los proyectos, el inicio de actividades constructivas, así como las medidas de manejo ambiental y social para gestionar los impactos que se pudieran generar durante esta fase.

Gestión de impactos en la construcción de nuevos proyectos

Enel Colombia implementa los planes de manejo ambiental, arqueológico y social, de manera rigurosa, propendiendo por la conservación y desarrollo sostenible de los proyectos, en relación con los impactos previamente identificados y evaluados en los estudios de impacto ambiental, por lo cual las medidas de manejo de dichos impactos corresponden a:

- **Control de material particulado y generación de ruido:** se implementan acciones de verificación previa al ingreso de vehículos y maquinaria que ingresa al proyecto, controles de velocidad en las vías de acceso a los proyectos, riego en las vías internas, capacitaciones a todo el personal sobre el control de velocidad y controles para emisión de ruido y monitoreos de calidad de aire y ruido, con el fin de cumplir con los parámetros de calidad de aire en cada proyecto.
- **Manejo de cuerpos de agua:** para el paso de infraestructura sobre cuerpos de agua, se implementan obras para la protección de cada uno, además de capacitaciones para preservar y proteger los cuerpos de agua en los proyectos.
- **Manejo de residuos:** en todos los frentes de trabajo se cuenta con puntos ecológicos para la clasificación en la fuente, de acuerdo con las características de los residuos, el almacenamiento temporal y la reutilización o disposición final con terceros autorizados.
- **Manejo de flora:** se hace verificación de todos los individuos forestales que requieren aprovechamiento forestal, con todas las medidas que garantizan el proceso adecuado. En caso de contar con especies en veda o amenazadas, se realiza el manejo en vivero, traslado y reubicación, manteniendo las condiciones similares de su ubicación inicial. Todas estas actividades cuentan con la ejecución y supervisión de personal idóneo.
- **Manejo de fauna silvestre:** durante la etapa de construcción se realizan actividades de ahuyentamiento, rescate y reubicación de la fauna que se encuentra en las áreas del proyecto, a cargo de profesionales expertos y con elementos adecuados. En el año 2024 se realizó el manejo de más de 8.000 individuos en los proyectos en construcción.
- **Capacitación comunidades:** previo al inicio de construcción y de manera continua, se realizan capacitaciones sobre la importancia de la biodiversidad y las medidas de manejo ambiental que se implementan para cada una de las áreas de influencia de los proyectos.

- **Formaciones ambientales a trabajadores:** en 2024 se realizaron campañas ambientales en las que participaron más de 4.000 trabajadores, enfatizando el manejo de agua, aire, residuos, biodiversidad, suelo y otros; así como capacitaciones constantes para reconocer los impactos ambientales y sus medidas de manejo y seguimiento en cada proyecto.

En el año 2024 inició la etapa de construcción de los proyectos solares Atlántico y Guayepo III, y a los dos meses la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales realizó las visitas de seguimiento correspondientes. Todos los proyectos cuentan con el seguimiento en campo y documental de las autoridades ambientales.

Gestión y protección arqueológica al patrimonio (en etapa de construcción)

En las áreas donde se ejecutan y operan los proyectos de Enel Colombia, se han implementado de manera rigurosa los **Planes de Manejo Arqueológicos** aprobados por el Instituto Colombiano de Antropología e Historia -ICANH-. Lo anterior ha permitido proteger el patrimonio arqueológico y realizar un adecuado manejo a los hallazgos.

Entre las medidas aprobadas por el ICANH se encuentra el **acompañamiento permanente por parte de un arqueólogo a las actividades que impliquen descapote y/o remoción de suelo durante la construcción**. Para esta actividad se contó con ocho arqueólogos en promedio en cada uno de los proyectos en etapa de construcción.

Otra de las medidas son los **rescates arqueológicos**, los cuales han permitido recuperar material arqueológico perteneciente a las sociedades prehispánicas y coloniales que ocuparon el territorio en el que actualmente se construyen los proyectos. Por ejemplo, en el 2024 en Guayepo I & II se excavaron más de 140 m^2 y en Guayepo III más de 150 m^2. Para un total de 7.500 m^2 excavados arqueológicamente en los proyectos de la Compañía.

Como parte de los compromisos, se cuenta con **laboratorios para el análisis del material en los proyectos en construcción**, Parque Solar Guayepo I & II, Guayepo III y Atlántico, en los cuales se están desarrollando los estudios necesarios al material arqueológico recuperado para extraer la mayor cantidad de información posible de los sitios y hallazgos registrados. A 2024 se habían recuperado más de 1.500.000 fragmentos cerámicos.

Es importante mencionar que en cada uno de los proyectos se han realizado capacitaciones permanentes al equipo de trabajo en sitio, sobre la importancia de la protección del patrimonio arqueológico, la legislación vigente y las acciones a seguir en caso de un hallazgo.

Así mismo, todos los planes de manejo cuentan con estrategias orientadas a poner en valor la información que se está recuperando, a través de actividades de arqueología pública que permiten vincular a las comunidades locales con el conocimiento de la prehistoria e historia local. Como ejemplo, se han realizado talleres, con la participación de niños, niñas y adultos, enfocados a la historia prehispánica de la región Caribe, dando a conocer las tradiciones alfareras de los grupos indígenas que habitaron la zona.

Para generar mayor acercamiento al patrimonio arqueológico, se realizó la actividad de "Museo por un día" en las oficinas de Enel en Bogotá. Se trató de un montaje básico con piezas recuperadas en cada uno de los proyectos, en el cual se puso en valor el patrimonio arqueológico. Se contó con la participación de más de 80 personas.

Operación de centrales de generación de energía (EGP)

En su condición de empresa socialmente responsable y sostenible, Enel Colombia está orientada a cumplir con sus objetivos de negocio en un marco de relaciones de credibilidad y confianza, promoviendo la participación ciudadana y la promoción de una cultura de uso consciente de la energía eléctrica.

Para alcanzar este propósito, la Compañía ha establecido los siguientes objetivos estratégicos:

- Mejorar la seguridad del suministro
- Incrementar la cobertura de demanda
- Contribuir al desarrollo social de las comunidades

En el marco de su Sistema de Gestión Ambiental, alineado a las normas técnicas ISO 14001 e ISO 45001, en 2023 se desarrollaron las siguientes gestiones:

Colombia

En 2024 se realizaron 10 auditorías internas de medio ambiente en las centrales de generación, en las que se identificaron 8 hallazgos, así como una auditoría externa con un hallazgo identificado. Es de resaltar que se ejecutaron planes de acción y los hallazgos se encuentran cerrados al cierre del año.

De los resultados de las auditorías realizadas de la norma ISO 14001, se incentivan oportunidades para la mejora continua del sistema de gestión ambiental de la Organización, tomando acciones inmediatas en los hallazgos para garantizar el cumplimiento total de los requisitos que exige la norma.

Centroamérica

Se realizaron siete auditorías internas de medio ambiente para las centrales de generación de Centroamérica:

- **En Guatemala** se realizó auditoría interna para verificar el cumplimiento de los requisitos del estándar ISO 14001:2015, identificando siete hallazgos del sistema de gestión. Se establecieron y ejecutaron planes de acción para el cierre de la totalidad de los hallazgos encontrados.
- **En Costa Rica** se realizó auditoría interna al sistema de gestión ambiental para la verificación del cumplimiento de los requisitos del estándar ISO 14001:2015. Del proceso se registraron tres hallazgos o recomendaciones, por lo que se ejecutó plan de acción y al finalizar el año se tenía para cierre un hallazgo programado para el 30 de mayo de 2025.
- **En Panamá** se realizó auditoría interna del Sistema de Gestión Ambiental de la revisión de los requisitos del estándar ISO 14001:2015; se encontraron 13 hallazgos, los cuales fueron atendidos inmediatamente.

Distribución y comercialización de energía–Enel *Grids* – Enel X *Market*

Enel Grids Colombia evalúa los riesgos de sus actividades para controlar la ocurrencia de impactos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente, velando por la protección de los recursos naturales y la toma de acciones contra el cambio climático.

De igual manera, la Compañía reconoce que su responsabilidad no se limita únicamente al cumplimiento normativo ambiental, sino que debe tener un alcance más amplio. En este sentido, cuenta con programas e iniciativas enfocadas a garantizar un adecuado seguimiento y gestión de los riesgos e impactos derivados de las operaciones de distribución y comercialización de energía.

Los impactos ambientales asociados a las actividades de Enel Grids Colombia se presentan principalmente en procesos relacionados con el mantenimiento electromecánico de redes y subestaciones, el despeje de áreas de servidumbres, la construcción de nuevos proyectos y el desarrollo de obras civiles y remodelaciones de las redes existentes en toda el área de influencia de la Compañía (Bogotá, Cundinamarca, ocho municipios en Boyacá, uno en Tolima, uno en Caldas y uno en Meta).

Impactos positivos Enel Grids Colombia

- Identificación y rescate de hallazgos arqueológicos en nuevos proyectos
- Aprovechamiento y valorización de residuos industriales
- Recuperación de materiales a través de la reparación de transformadores
- Restauración de áreas degradadas con la siembra de árboles como medida de compensación
- Retiro o desinstalación de equipos en uso probablemente contaminados con Bifenilos Policlorados (PCB)
- Descontaminación de equipos contaminados con PCB
- Desarrollo de proyectos de eficiencia energética y control de pérdidas de energía de la red
- Suministro de energía eléctrica a zonas que no contaban con el servicio
- Ahuyentamiento, rescate o reubicación de fauna silvestre durante la ejecución de actividades del negocio
- Disminución del consumo de papel mediante la digitalización de procesos
- Implementación de proyectos de valor compartido con comunidades vecinas a sus proyectos
- Fomento de iniciativas de economía circular para la reincorporación de residuos industriales en las cadenas productivas
- Regeneración de gases con alto potencial de calentamiento global como el SF6

Impactos negativos Enel Grids Colombia

- Intervenciones sobre el arbolado para mantener las distancias de seguridad en las redes
- Generación de residuos peligrosos y no peligrosos
- Consumo de recursos naturales
- Consumo o presencia de aceite dieléctrico
- Consumo de combustibles y sustancias químicas
- Uso y emisiones de gases de efecto invernadero y SF6
- Generación de ruido
- Pérdidas de energía en la red
- Interferencia con las dinámicas faunísticas en el área de influencia
- Generación de expectativas
- Generación de aguas residuales (no se presentan vertimientos de aguas residuales no domésticas)

Impactos positivos Enel X y Market Colombia

- Aprovechamiento y valorización de residuos industriales
- Identificación de equipos en uso libres de Bifenilos Policlorados (PCB)
- Desarrollo de proyectos de eficiencia energética y sistemas fotovoltaicos de autogeneración
- Ahuyentamiento, rescate o reubicación de fauna silvestre durante la ejecución de actividades del negocio
- Disminución del consumo de papel mediante la digitalización de procesos
- Implementación de proyectos de valor compartido con comunidades vecinas a sus proyectos
- Fomento de iniciativas de economía circular para la reincorporación de residuos industriales en las cadenas productivas

Impactos negativos Enel Enel X y Market Colombia

- Generación de residuos peligrosos y no peligrosos
- Consumo de recursos naturales
- Consumo o presencia de aceite dieléctrico
- Consumo de combustibles y sustancias químicas
- Uso y emisiones de gases de efecto invernadero y SF6
- Generación de ruido
- Generación de aguas residuales (no se presentan vertimientos de aguas residuales no domésticas)

Durante el 2024 Enel X y Market enfocó sus esfuerzos en cumplir con los retos ambientales agrupados en los siguientes ejes:

- Fortalecimiento y mejora del Sistema de Gestión Ambiental (SGA)
- Identificación de modelos de negocio para la protección de la biodiversidad
- Seguimiento al cumplimiento de los requisitos legales ambientales y riesgos asociados a los proyectos y actividades
- Control operacional de las actividades desarrollas por las empresas contratistas
- Fortalecimiento de la cultura ambiental de los trabajadores de Enel X y Market y empresas contratistas
- Implementación de herramientas de reporte y control operacional

Revisión y evaluación del sistema

Línea de negocio Enel X y Market Colombia

En el marco de desarrollo de las auditorías al Sistema de Gestión Integrado durante la vigencia del 2024, se realizaron auditorías internas y auditoría externa de seguimiento a la certificación.

Auditorías internas Enel X y Market Colombia

Durante el año 2024 se ejecutaron 37 auditorías internas, al Sistema Integrado de Gestión, mediante las cuales se verificó el estado y cumplimiento de las normas ISO 14001 en su versión 2015, ISO 9001 en su versión 2015 e ISO 45001 en su versión 2018.

Auditorías Externa Enel X y Market Colombia

Para Enel X y Market se llevó a cabo la auditoría externa en el marco de la recertificación de los sistemas de gestión bajo las normas ISO 14001 en su versión 2015, ISO 9001 en su versión 2015 e ISO 45001 en su versión 2018, ejercicio realizado por el ente certificador ITIC Colombia, auditoría que dio como resultado la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y la obtención de la certificación por una vigencia de 3 años.

Línea de negocio Enel Grids

Para el Sistema de Gestión integrado de Enel Grids se realizaron revisiones gerenciales, auditorías internas y auditoría externa de seguimiento a la certificación.

Revisiones gerenciales

Durante el año se realizaron 2 sesiones de revisiones gerenciales que tuvieron como objetivo presentar los planes y resultados del sistema de gestión integrado en los temas transversales y el desempeño de cada componente: calidad, salud y seguridad en el trabajo, medio ambiente, energía, activos y antisoborno (en lo referente a los controles de la línea de negocio).

Auditorías internas Enel Grids

Durante el año se ejecutaron 52 sesiones auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión, en las cuales se verificó el cumplimiento, implementación y mejora del Sistema de Gestión Integrado, con base en los documentos internos que permiten cumplir con las normas de Calidad (ISO 9001:2015), Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001:2018), Medio Ambiente (ISO 14001:2015), Energía (ISO 50001:2018), Activos (ISO 55001:2014) y Antisoborno (ISO 37001:2016), así como la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión Integrado frente a los requisitos legales, globales y locales.

Auditorías Externa Enel Grids

En el 2024 se desarrolló la primera auditoría externa que evaluó cinco normas ISO. La firma ICONTEC verificó el cumplimiento del Sistema de Gestión Integrado de Enel Grids, en los componentes de Calidad (ISO 9001), Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001), Medio Ambiente (ISO 14001), Energía (ISO 50001) y Activos (ISO 55001), en la línea de negocio de Enel Grids.

Se logró la renovación de las certificaciones en Calidad (ISO 9001), Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001), Medio Ambiente (ISO 14001) y Energía (ISO 50001) y el otorgamiento de la certificación para activos (ISO 55001) dado el cambio de firma certificadora.

Hechos destacados del año

Centrales de generación de energía

Colombia

- **Recuperación de llantas del río Bogotá:** se recuperaron 3.345 unidades de llantas y 3.046,4 toneladas residuos del río Bogotá. Las llantas fueron clasificadas, limpiadas y reutilizadas para la construcción de figuras y juegos infantiles que son instalados en parques de instituciones educativas de los municipios de la zona de influencia de las centrales de generación.
- **Gestión de recurso hídrico:** se hizo énfasis en la implementación de los planes de uso eficiente y ahorro del agua de las concesiones domésticas e industriales de las centrales El Guavio, Termozipa, Betania y Río Bogotá, los cuales fueron aprobados por la autoridad ambiental regional. Estos planes incluyen programas de educación ambiental en temas como ahorro del agua, protección de zonas estratégicas o manejo especial del recurso hídrico, gestión del riesgo del recurso hídrico, implementación de acciones de sensibilización para los diferentes usuarios de las categorías de usuarios de la cuenca, reducción de perdidas, uso de aguas lluvias y recirculación, implementación de tecnologías de bajo consumo, proyectos de incentivos tributarios, y medición acorde a las necesidades de uso del agua.
- **Gestión de PCBs:** se realizó el plan de acción para la estratificación de los equipos herméticamente sellados con el fin de disminuir el tamaño de las muestras y así realizar el análisis de aceite dieléctrico y determinar si son libres de PCB de acuerdo con lo que se establece en la resolución 0222 de 2011.
- **Convenios Corpoguavio:** los convenios suscritos permiten el empoderamiento de las comunidades para la preservación del medio ambiente y mejorar las relaciones con el entorno. Algunos de sus resultados destacados son:
  - 12 pozos sépticos convenio 2020
  - Mejor relacionamiento con las comunidades
  - Mejora en la calidad de vida de las personas
  - Disminución de los impactos negativos causados al medio ambiente por actividades de las comunidades
  - Declaratoria de 25.821 has de DRMI Farallones
  - Comunidad beneficiada por la protección de fauna silvestre

Guatemala

- **Se mantiene la certificación de Oficina Verde para todas las Plantas y Oficina**: esta certificación establece programas para el monitoreo y reducción de consumos de electricidad, agua, consumibles y seguimiento a la huella de carbono.
- **Fabricación de eco bancas:** en colaboración con las autoridades comunitarias de la Aldea San Isidro, se fabricaron 20 eco bancas que serán utilizadas por aproximadamente 350 personas de la comunidad para sus asambleas y reuniones. Las eco bancas forman parte de las iniciativas de economía circular promovidas en Guatemala.

Costa Rica

- **Uso de aceites biodegradables:** se implementó el uso de estos aceites en las operaciones de las centrales para reducir la contaminación de aguas residuales y mejorar la sostenibilidad ambiental. La transición de contenido metálico en flujos de agua subterránea o de agua residual es una preocupación, ya que se bioacumula en la cadena alimenticia. El aceite implementado no contiene cenizas ni aditivos a base de metal.

Enel Grids

- **Acercamiento estratégico con autoridades ambientales:** se mantuvo relación con autoridades ambientales y con el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, con el objetivo de impulsar permisos de interés para el desarrollo de proyectos, revisión de aspectos normativos para lograr eficiencias y coordinación operativa con otras entidades, en búsqueda de asegurar el cumplimiento de la legislación ambiental vigente.
- **Manejo de emergencia ambiental:** en respuesta al fenómeno de El Niño, se realizaron esfuerzos significativos para fortalecer la capacidad operativa ante eventos relacionados con incendios forestales en las proximidades de la infraestructura de Enel. En este contexto, se establecieron convenios interinstitucionales con cuerpos de bomberos municipales, se capacitó a personal interno y externo en la gestión de estos eventos, se contrató un servicio de peritaje especializado en incendios forestales, se llevaron a cabo actividades de mantenimiento forestal y se trabajó de manera conjunta con entidades territoriales para una respuesta integral.
- **Reconocimiento de techos verdes y jardines verticales:** la Secretaría Distrital de Ambiente -SDA- reconoció los techos verdes y jardines verticales implementados en las sedes de Enel en Bogotá, ubicadas en la Calle 93 y Q93, por su contribución significativa a la infraestructura verde de Bogotá. Los proyectos fueron incluidos en el catálogo de techos verdes y jardines verticales de Bogotá 2024 de la SDA, como ejemplos destacados y recibieron un reconocimiento que incluyó una estatuilla otorgada a Enel por su impacto positivo en el entorno urbano.
- **Gestión del conocimiento a inspectores externos:** se fortalecieron las competencias y conocimientos de los inspectores externos de la empresa de interventoría encargada de las inspecciones integrales, a través de sesiones mensuales en las que se abordaron temas clave de la operación. Además, se realizaron entrenamientos en materia ambiental mediante cuatro sesiones de transferencias de conocimiento, dos evaluaciones de apropiación del conocimiento y acompañamientos con el respectivo feedback sobre su desempeño en la inspección, abordando aspectos esenciales de gestión ambiental y reforzando los procesos directamente en el campo.
- **Gestión del conocimiento a inspectores internos:** se hizo seguimiento al plan de formación para inspectores ambientales internos, enfocado en profundizar los conocimientos relacionados con aspectos como la gestión de residuos, biodiversidad, contaminación y remediación de suelos, entre otros. Además, como parte del cierre del programa, los inspectores fueron certificados en diciembre, fortaleciendo su capacidad técnica en TQI y su contribución al cumplimiento de los estándares ambientales de la Compañía.

- **Novedades y cambios en el proceso sancionatorio ambiental:** en el marco del fortalecimiento del conocimiento legal en la gestión ambiental de Enel Grids, en el año 2024 se realizó una actualización normativa con la Universidad Externado sobre Novedades y cambios en el proceso sancionatorio ambiental 2024, espacio en el cual se presentaron los cambios específicos de la nueva Ley 2387 de 2024 y sus implicaciones tanto positivas como negativas para la Compañía y sus empresas contratistas.
- **XI Encuentro de líderes ambientales Enel Grids:** con la asistencia de 101 personas entre personal interno y externo, se llevó a cabo este encuentro en el que se destacaron las mejores prácticas ambientales de las empresas colaboradoras y se compartieron los resultados en materia de gestión de PCB, gestión de materiales y residuos, economía circular, descarbonización, gestión forestal, construcción sostenible y biodiversidad.
- **Formación en investigación de eventos con consecuencias ambientales:** con el fin de fortalecer las actividades encaminadas a la gestión de incidentes ambientales, se desarrollaron espacios de formación relacionados con la investigación de eventos, específicamente incendios forestales y derrames masivos, y de esta manera estar preparados para responder ante estas emergencias, principalmente en eventos climáticos con el fenómeno de El Niño y La Niña. 101 profesionales participaron de estos espacios.
- **Simulacro ambiental:** en septiembre se realizó un simulacro ambiental en colaboración con diversas entidades territoriales, con el objetivo de fortalecer la preparación operativa frente a eventos relacionados con la infraestructura eléctrica. Este ejercicio permitió evaluar la capacidad operativa, identificar oportunidades de mejora y reforzar la preparación de personal interno y de los contratistas.
- **Compensaciones Corporinoquia:** se entregaron 172 plántulas como parte de las medidas de compensación ambiental, dando cumplimiento a compromisos adquiridos desde 2022 por actividades forestales en su jurisdicción. Durante este proceso, la autoridad competente informó que aún se encontraba evaluando y definiendo la entrega de medidas de compensación pendientes.
- **Siembra voluntaria en Cáqueza:** se llevó a cabo una jornada de siembra en la vereda Rionegro, ubicada en el municipio de Cáqueza. En esta actividad participaron personal interno, empresas contratistas, la Alcaldía Municipal, miembros del cuerpo de bomberos y la Cruz Roja. Durante la jornada se plantaron aproximadamente 200 árboles en terrenos previamente afectados por incendios forestales, como consecuencia del fenómeno de El Niño.
- **Entrega cemento reciclado a partir de cerámica:** se entregaron 50 bultos de cemento a la Junta de Acción Comunal del barrio El Porvenir, en la localidad de Bosa, ubicada en el área de influencia del proyecto Subestación Porvenir, y una cantidad equivalente al cuerpo de Bomberos de Cáqueza, como parte de los convenios de apoyo establecidos con esta entidad. De igual manera, se entregaron 100 bultos de cemento para aplomar postes solares con la JAC de La Floresta en Mámbita, Cundinamarca y también para la construcción de una placa de concreto para la instalación de un parque infantil en la vereda Frijolito en Gachalá, Cundinamarca.

- **Implementación del proyecto *Total Quality Inspections*:** se dio continuidad a la implementación del proyecto *Total Quality Inspections* (TQI), el cual tiene como objetivo mejorar el desempeño ambiental y de seguridad de las empresas contratistas, mediante la realización de inspecciones integrales realizadas por personal calificado y comprometido. El seguimiento de las observaciones encontradas durante las inspecciones se realiza mediante un monitoreo basado en datos y un análisis constante de la efectividad de los planes de acción implementados. La inclusión de indicadores clave de desempeño (KPI) permite realizar un control riguroso de los resultados, promoviendo una mejora continua en las prácticas de seguridad y medio ambiente.
- **Convenio interinstitucional con bomberos:** para fortalecer la atención de emergencias, se firmó un con convenio con los bomberos voluntarios de los municipios de Cáqueza, Fómeque, Sesquilé y Ubaque. Este convenio permite una colaboración estratégica que asegure una respuesta más eficiente y coordinada en situaciones de emergencia, beneficiando la seguridad y bienestar de las comunidades en la región.

Enel X y Market

- **Control operacional:** se cumplió con el 100% del programa de inspecciones ambientales, realizando 2.129 inspecciones a 30 contratistas de Enel X y Market, con el fin de corroborar el cumplimiento de los requisitos legales y los estándares del Grupo. Se realizaron 9 assessment (validación de requisitos) ambientales a empresas que están aplicando a nuevos servicios y 4 evaluaciones operativas en sitios de trabajo (ECoS–Extra Checking on Site) a las empresas contratistas que ejecutan actividades asociadas a los procesos de movilidad eléctrica y reparto de factura, obras eléctricas y proyectos fotovoltaicos.
- **Biodiversidad urbana:** se continuó con el desarrollo del piloto de huertas urbanas, con la recolección de 4 cosechas que fueron entregadas a la comunidad de la Vereda el Prado de la localidad de USME.
- **Revisión legal ambiental:** se validó el cumplimiento de los requisitos legales ambientales para la actividades y servicios de Enel X y Market con el apoyo de un ente externo, producto de esta validación se actualizó la matriz de requisitos legales ambientales del Sistema de Gestión Ambiental y se identificaron oportunidades de mejora para el control y seguimiento.
- **Cultura ambiental:** se realizaron diferentes actividades de comunicación ambiental y formación en temas como la gestión de residuos peligrosos y no peligrosos, divulgación de requisitos legales ambientales para la gestión del arbolado urbano, gestión de residuos de construcción de demolición (RCD), charlas abiertas en gestión de riesgos, cambio climático, biodiversidad, estructuras ecológicas, entre otras, durante las cuales se hizo énfasis en la gestión y aprovechamiento de los residuos generados en los diferentes productos, servicios y proyectos de Enel X y Market. Se implementaron estrategias de concientización para el personal directivo como lo son las Caminatas Gerenciales, en las cuales se realizan acompañamientos a las actividades operativas, con el fin de corroborar comportamientos y prácticas ambientales adecuadas, e identificar oportunidades de mejora.
- **Digitalización:** se reforzó el uso de plataformas como iAuditor, la cual permite la captura de información para la realización de inspecciones en tiempo real, y AMATIA, la cual permite a las empresas contratistas reportar la información de cumplimento ambiental asociada a las actividades desarrolladas.
- **Reconocimiento por participación en el programa Puntos verdes:** el programa de recuperación de residuos Puntos Verdes liderado por la compañía Lito S.A. en el año 2024 reconoció a Enel Colombia por su compromiso ambiental con la Campaña de Recolección de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE's) y su apoyo a la causa ambiental mediante la Siembra de Árboles en la localidad de Bosa en la ciudad de Bogotá para la conservación y preservación del medio ambiente.

Fortalecimiento en la preparación y respuesta ante emergencias

Planes de gestión de riesgos y simulacros en centrales de generación

Se realizó la divulgación del pla**n de gestión del riesgo y desastres de la cadena de generación de energía del Río Bogotá** "Pagua y Casalaco", a las autoridades municipales de los municipios de Soacha y San Antonio de Tequendama y El Colegio, cuyo propósito es exponer los riesgos asociados a las actividades endógenos y exógenos, así como las medidas y capacidad que tiene la Compañía para la atención de los posibles eventos que se pudiesen presentar durante el desarrollo de sus actividades.

Se divulgaron los **planes de gestión del riesgo y atención de desastres** a la comunidad y autoridades locales, con el fin de informar sobre las acciones a desarrollar por parte de la Compañía para la atención de los escenarios de riesgo. Así mismo, el 27 y 28 de noviembre se realizaron **simulacros ambientales sobre atención de incendios forestales** en las centrales El Quimbo y Betania respectivamente, donde se contó con la asistencia y participación de la brigada de emergencias de incendios, y con el apoyo del cuerpo de bomberos de Campoalegre y Gigante. Lo anterior, con el fin de fomentar estrategias para la contención de los posibles conatos de incendios que se pudiesen presentar durante la época seca en la región.

Análisis de riesgo en infraestructura de generación

Con el fin de cumplir lo dispuesto en el Decreto 2157 del 20 de diciembre de 2017, que adopta directrices generales para elaborar el Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de las Entidades Públicas y Privadas -PGDR-, se actualizaron los instrumentos para gestionar el riesgo en cada central de generación. Dicho plan se radicó oficialmente a 58 entidades de interés y seguimiento, entre ellas, autoridades ambientales, autoridades locales y gestión del riesgo departamental. Además, se socializó y entregó el folleto PGRD de cada central y cadena de generación.

Para las centrales de Guatemala, Costa Rica y Panamá se llevaron a cabo simulacros de los temas ambientales contando con los soportes de reportes y las tareas derivadas de los mismos.

- Para Panamá el simulacro se llevó a cabo en la Central Fortuna, con un conato de derrame de aceite en casa de máquinas.
- En Costa Rica fue sobre incendios derivados por diferentes fuentes de combustión (sustancias peligrosas, equipos eléctricos y derrames) y se llevó en la academia Nacional de Bomberos con la utilización de un simulador real.
- Para Guatemala se realizó simulacro de derrame de hidrocarburos para las centrales Matanzas, Palo Viejo y El Canadá.

Gestión de riesgos en infraestructura de distribución (Enel Grids)

Se llevaron a cabo dos formaciones dirigidas a personal interno y externo en **investigación de eventos con consecuencias ambientales**. Estas capacitaciones tuvieron como objetivo principal fortalecer la capacidad analítica para examinar escenarios, permitiendo identificar las causas raíz de eventos que han generado fuertes impactos en el entorno y que podrían ocurrir en el marco de la operación de la Compañía. Además, se enfocaron en resaltar aspectos clave para la elaboración de informes técnicos relacionados con emergencias ambientales, asegurando una documentación precisa y completa que facilite la gestión y respuesta ante estos eventos.

También se continuó con la **difusión de información mediante medios audiovisuales**, enfocados en resaltar la importancia de una atención adecuada frente a los incidentes ambientales que pueden surgir. El propósito principal fue fomentar una cultura de conciencia ambiental y preparación ante situaciones críticas, brindando pautas claras sobre cómo responder de manera efectiva y responsable en caso de cualquier incidente.

En búsqueda de mejorar la capacidad de **respuesta ante posibles derrames de aceites dieléctricos,** se fortalecieron los recursos técnicos mediante la adquisición y ubicación estratégica de 15 nuevos kits diseñados específicamente para abordar este tipo de situaciones. Estos kits fueron instalados estratégicamente en subestaciones de Alta Tensión, garantizando una cobertura efectiva en áreas clave de la infraestructura eléctrica.

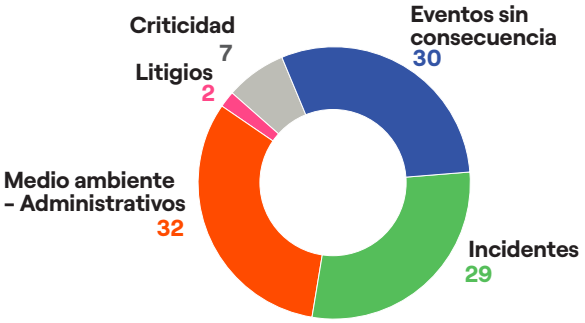
Incidentes ambientales

Centrales de generación

En el año se registraron **92 eventos ambientales en las centrales de generación de energía**, asociados principalmente con el manejo de fluidos y sustancias químicas (30), actos administrativos ambientales (32), eventos con conatos de incendio (29), eventos de polución y vibración (7), y litigios con entidades oficiales y autoridades ambientales (2).

Todos los eventos reportados fueron atendidos y/o están siendo gestionados para garantizar su atención o cierre.

Eventos 2024

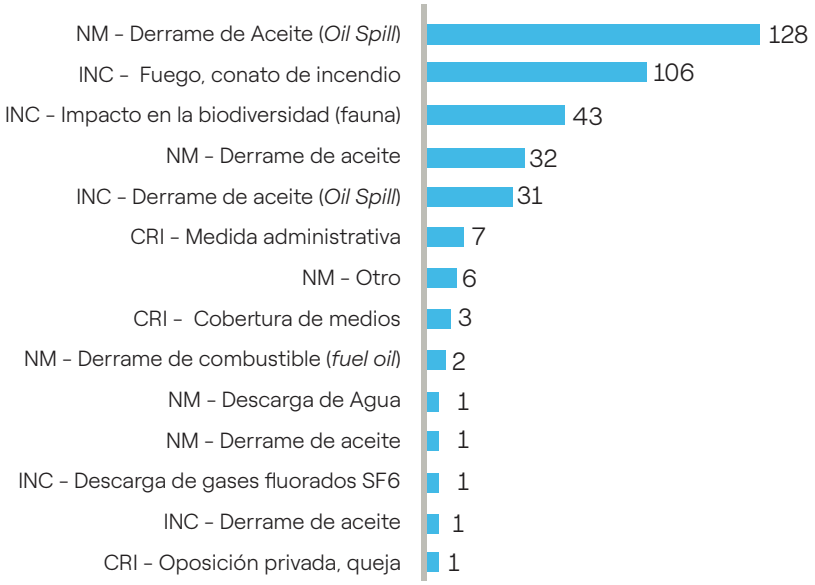


Enel Grids

Se registraron **363 eventos ambientales en las actividades de Enel Grids** durante 2024, principalmente asociados a casi incidentes (NMS) por derrames de aceite dieléctrico (35,26%), incidentes (INC) por fuego o conato de incendio (29,20%) e incidentes (INC) con impactos en biodiversidad (11,85%).

A continuación, se muestra la distribución de incidentes reportados durante la vigencia 2024:

Cantidad de eventos ambientales 2024



Enel X y Market

Para la línea de negocio de Enel X y Market se registraron 6 eventos ambientales en las actividades de operación, el 71% de los casi incidentes están asociados a derrames de aceite hidráulico de los equipos de izaje para trabajo en alturas.

Los eventos fueron clasificados como casi incidentes, teniendo en cuenta su nivel impacto y efectividad en los controles establecidos, lo cuales permitieron contener el evento antes que materializara alguna repercusión. No se identificó ningún evento como significativo.

Multas ambientales

Durante la vigencia del año 2024 se recibieron **36 procesos administrativos sancionatorios de carácter ambiental** para la **Central Hidroeléctrica El Quimbo**, de los cuales:

- 9 se encuentran en firme y en proceso de demanda por un monto de $1.025.194 euros (de los cuales ya se pagaron $982.504 euros).
- 27 se encuentran pendientes de resolver su recurso de reposición por parte de la autoridad ambiental. De estos 27 procesos, solo 11 cuentan con multa impuesta por la autoridad ambiental que suman un valor de $3.808.505 euros.

Para la **Central Hidroeléctrica El Guavio**, en el año se generaron tres procesos sancionatorios causados, los cuales suman un total de $51.963 euros.

No se registraron multas o sanciones ambientales para las centrales de generación de Centroamérica.

De otro lado, se realizó un seguimiento detallado de los requerimientos recibidos por parte de las autoridades ambientales para su atención oportuna, con lo cual se redujeron los riesgos de incurrir en incumplimientos normativos. Con relación a estos procesos administrativos actualmente se surten las instancias establecidas de acuerdo con la Ley 1333 de 2009, modificada y adicionada por la Ley 2387 de 2024.

Durante el año **2024** no se recibieron multas o sanciones ambientales por procesos administrativos sancionatorios de carácter ambiental para las líneas de negocio Enel Grids, Enel x y Market.

Licenciamiento ambiental de proyectos

Centrales de generación – Enel Green Power

Cierre de obligaciones

Las centrales de generación cuentan con instrumentos ambientales para el desarrollo de las actividades, los cuales contemplan licencias, planes de manejo ambiental, entre otros. A la fecha **se hizo seguimiento a un total de 6.808 obligaciones** las cuales se discriminan a continuación:

Obligaciones para Colombia

Betania y El Quimbo	El Guavio	Río Bogotá	Térmicas	*Wind & Solar*	Total
3.727	685	1.279	400	491	6.582

Es de resaltar que se han realizado actividades tendientes a cerrar un total de 2.767 obligaciones.

Obligaciones Centroamérica (Panamá Guatemala y Costa Rica)

Hydro	*Wind & Solar*	Total
211	15	226

A la fecha se han cerrado un total de 62 obligaciones: 43 en Panamá, 4 en Costa Rica y 15 en Guatemala.

Central Hidroeléctrica El Quimbo

Plan de Inversión del 1%

Dados los cambios de gobernantes realizados en las administraciones municipales, se socializaron los fundamentos, estado actual y avance del plan de inversión de no menos del 1% en cada uno de los 18 municipios que hacen parte del área de influencia de la Central Hidroeléctrica El Quimbo.

Gracias a las gestiones realizadas en el año 2023, en marzo de 2024 se realizó el traspaso de las escrituras del predio rural El Danubio al municipio de Gigante y así mismo se logró la identificación de los predios La Montañita en el municipio de Paicol y Bolconda en el municipio de Tarqui, los cuales, una vez surtan el proceso de compra, se destinarán únicamente para la restauración y conservación natural de sus áreas en pro de la protección de los tributarios del río Magdalena.

Se logró presentar ante la ANLA el proyecto de instalación de cuatro estaciones hidrometereológicas que realizará la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM– con la finalidad de mejorar el seguimiento de las condiciones climáticas y caudales de los cuerpos de agua en los cuales se instalarán las estaciones.

Se alcanzó un avance del 91% en la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales de la Vereda San Antonio del Pescado del municipio de Garzón, proyecto considerado de alta importancia regional para los procesos de manejo y conservación del recurso hídrico.

Estado de cumplimiento de la licencia ambiental

La licencia ambiental otorgada para la operación de la Central Hidroeléctrica El Quimbo mediante la resolución 899 de 2009 y sus correspondientes modificaciones de licencia, cuenta con 3.727 obligaciones. Al término del año 2024 hizo cierre mediante acto administrativo de 2.299 obligaciones, es decir el 62%.

Como evidencia de esto, se presentaron los informes de cumplimiento ambiental 29 y 30 de la central, los cuales se ajustaron a los nuevos lineamientos requeridos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible a través de la Resolución 077 de 2019.

Gestión de permisos centrales de generación

En Colombia se obtuvieron o se renovaron 11 permisos ante las entidades ambientales:

- El 26/02/2024 para la **estación de bombeo Muña** se otorgó el permiso de vertimientos al municipio de Sibaté para descargar las aguas residuales domésticas tratadas provenientes de la PTAR (Planta de Tratamiento de Aguas Residuales) municipal Pablo Neruda.
- El 1/03/2024 la **estación de bombeo Muña** se otorgó el permiso de vertimientos al municipio de Sibaté para descargar las aguas residuales domésticas tratadas provenientes de la PTAR San Benito.
- EL 15/03/2024 para la **Central Hidroeléctrica El Quimbo** se notificó por parte de la AUNAP del otorgamiento y autorización para el repoblamiento por siembra de 1.350.000 alevinos, en el área de influencia de la hidroeléctrica El Quimbo, en jurisdicción de los municipios de Garzón, Gigante, El Agrado, Altamira y Hobo (departamento de Huila).
- El 16/05/2024 para la **Central Hidroeléctrica de Betania**, se notificó por parte de la AUNAP la autorización del repoblamiento por siembra 1.200.000 alevinos, en el área de influencia de la central.
- El 13/08/2024 para la **Central Hidroeléctrica El Quimbo**, se prorrogó por 10 años el permiso de concesión de aguas superficiales otorgado, en un caudal de 106,5 l/seg para el distrito de riego Montea.
- El 10/09/2024 para la **Central Hidroeléctrica El Guavio**, se renovó el permiso de vertimientos por 5 años para la descarga de las aguas residuales de la PTAR del batallón energético y vial No. 13, Ubalá.
- El 16/09/2024 para la **Central Hidroeléctrica El Quimbo**, se otorgó el permiso de concesión de aguas superficiales por 10 años sobre la fuente hídrica denominada La Pescada, afluente del río Magdalena.
- El 21/10/2024, se amplió el término de vigencia de un permiso de ocupación de cauce del río Suaza y de la quebrada La Pescada otorgada en primera instancia por la resolución 319 del 23 de febrero de 2015 por un plazo de 12 meses a partir de la ejecución de la misma.
- El 20/12/2024 para la **Central Térmica Termozipa** la CAR otorgó la autorización para un aprovechamiento forestal único de la central Termozipa y se tomaron otras determinaciones.
- El 23/12/2024 para la **Central Hidroeléctrica El Guavio**, se otorgó el permiso de ocupación de cauce para el sistema estructura tipo barcaza que se ubicará en el espejo de agua del embalse.
- El 31/12/2024 para la **Central Hidroeléctrica El Guavio**, se renovó el permiso de vertimientos para la descarga de aguas residuales domésticas tratadas en la PTAR ubicada en el predio Campamento Solteros, por 10 años.

Guatemala

Continuó en análisis por parte de las instituciones para las hidroeléctricas Matanzas y San Isidro, específicamente con la revisión por parte de la Dirección de Gestión Ambiental del Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-, debido a que San Isidro se encuentra en zona cercana a la Sierra de las Minas, un área protegida registrada.

Redes de distribución – Enel Grids

Licencias ambientales en proyectos de alta tensión

Trámite de nuevas licencias ambientales

En el transcurso de 2024 el equipo de Enel Grids Colombia gestionó las licencias ambientales para la construcción de los siguientes proyectos:

- **Línea Doble Circuito La Guaca Colegio a 115 kV:** consiste en realizar un incremento de transporte de corriente en esta línea, pasando de 800 Amperios a 1.200 amperios al año 2025, pero manteniendo la misma tensión (115 kV), lo cual implicará la inclusión de una segunda línea desde la subestación la Guaca hasta El Colegio. Mediante DJUR No. 50247000598 la Corporación Autónoma Regional (CAR) otorgó la licencia ambiental permitiendo iniciar actividades constructivas en el año 2025, el proyecto atenderá la demanda creciente de los municipios de La Mesa, Tena y El Colegio.
- **Línea Alta Tensión Techo – Veraguas:** el 20 de septiembre se notificó la Resolución 1329 de 2024, por medio de la cual se otorgó licencia ambiental para Proyecto Techo Veraguas. Con el permiso obtenido se construyó la línea de alta tensión, que consta de un trazado de 1,49 km, y se instalaron postes metálicos a lo largo de la Avenida Las Américas entre Avenida 68 y Avenida Boyacá, localidad de Kennedy en la ciudad de Bogotá, que entraron en operación en diciembre de 2024.
- **Subestación Montevideo y su Línea de Transmisión a 115 Kv:** mediante Resolución 1385, la autoridad otorgó licencia ambiental para el proyecto Montevideo, el cual se localizará en la ciudad de Bogotá, en las unidades de planeación local (UPL) Teusaquillo (32) y Puente Aranda (31). Con el inicio de la etapa constructiva del proyecto y puesta en marcha se busca atender la nueva demanda y mejorar calidad del servicio en la localidad de Puente Aranda.
- **Subestación Porvenir y su línea de transmisión a 115 Kv:** en febrero se radicó la solicitud de licencia ambiental para el Proyecto Provenir, otorgada por la autoridad ambiental en septiembre mediante Resolución 1272. Se constituye como un gran logro, ya que el proyecto tiene como objetivo atender la demanda creciente del servicio de energía generado por el crecimiento de las actividades en la ciudad. Se proyecta con la puesta en marcha del proyecto la atención de 175.000 Habitantes con 40.000 nuevos usuarios.
- **Subestación Eléctrica Guaymaral y sus líneas de transmisión a 115 KV**: a través de la Resolución 1600 de 2024, la Secretaría Distrital de Ambiente otorgó la licencia ambiental para la construcción y operación del proyecto el cual comprende la construcción de la primera Subestación GIS Indoor, un corredor de línea subterránea de 1,6 km y una línea de transmisión aérea de 3,5 km, tiene como objetivo brindar la confiabilidad del servicio para las nuevas subestaciones del sector norte, previendo el alto desarrollo industrial y urbano de la región centro del país.

Continuó la evaluación por parte de la autoridad ambiental del proyecto **Subestación Bochica y Líneas Asociadas a 115 kV**, que tiene como objetivo la atención de la demanda energética residencial, comercial e industrial en crecimiento para el municipio de Gachancipá, reduciendo la duración y frecuencia de las fallas en el servicio, brindando una mayor confiablidad y calidad en la prestación del servicio.

En diciembre, la autoridad ambiental generó concepto técnico, recomendando otorgar licencia ambiental, sin embargo, aún no se notificó la resolución oficial.

Solicitudes para nuevas licencias ambientales

Así mismo, en el año 2024 se radicaron las solicitudes de nuevas licencias ambientales para los siguientes proyectos:

- **Subestación La Ceiba 115kV y sus líneas 115kV y módulos de conexión:** busca atender la creciente demanda de energía eléctrica de los municipios colindantes con la Ruta del Sol y así apalancar el crecimiento económico de la región y mejorar la calidad del servicio de energía en los municipios del noroccidente del departamento de Cundinamarca. Mediante Radicado No. 04241000781 de 22 de agosto de 2024, Enel realizó formalmente la solicitud de Licencia Ambiental del proyecto.
- **Subestación Intexzona y líneas de transmisión a 115 kV:** tras la creciente demanda industrial de energía, principalmente de cargas tipo Datacenter y parques industriales de Tenjo y Cota, así como con el fin de responder a nuevas solicitudes de conexión desde subestaciones existentes y fortalecer el desarrollo industrial de la zona, nació el proyecto Intexzona localizado en el municipio de Cota, en Zona Franca Permanente Intexzona, con una capacidad de 246 MVA. En mayo de 2024 se radicó la solicitud de licencia ambiental a la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR, con Auto de inicio DRSC No. 09246001609 del 30 de agosto de 2024**.**

Adicionalmente, desde la línea de negocio de Enel Grids, en el marco de los proyectos del portafolio Bogotá-Región 2030, se desarrollaron estudios de impacto ambiental para los proyectos en las Subestaciones Norte, Centenario y San Facon, con el fin de continuar con las solicitudes de licencias ambientales necesarias para la construcción de nuevos proyectos. Estas gestiones buscan fortalecer el sistema de distribución de energía en el área de influencia, a través de nueva infraestructura eléctrica como subestaciones, líneas de transmisión y circuitos.

Permisos de ocupación de cauce en Media Tensión

Proyecto ME–SE AT–MT Tren de Occidente Redes: este proyecto habilitará la salida de circuitos de la Subestación Tren de Occidente en niveles de 34,5 a 11,4 kV, con el propósito de atender la creciente demanda del municipio de Facatativá y zonas aledañas. El permiso fue otorgado por la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR mediante la Resolución DRSO No. 10247000148 de 4 septiembre de 2024.

Además, se radicaron cuatro solicitudes de Permiso de Ocupación de Cauce ante la Autoridad para el proyecto **ME–METRO SE AT–MT Porvenir Redes,** en el marco del cual serán habilitados 15 circuitos nuevos en nivel de tensión 2, alimentados desde la nueva SE Porvenir, los cuales tomarán carga de los circuitos aledaños, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio a más de 96.000 usuarios de la localidad de Bosa.

Adicional a lo anterior, se radicó una solicitud de Permiso de Ocupación de Cauce ante la Autoridad para el proyecto **ME–SE AT–MT Montevideo Redes,** en el marco del cual se garantizará la operabilidad del patio de carga PK5 del proyecto Regiotram de Occidente.

Así mismo es importante resaltar que en el marco de cumplimientos ambientales de los proyectos de Enel Grids, se realizó la siembra de 2.700 individuos arbóreos aproximadamente, así como el rescate, traslado y reubicación de alrededor de 450 individuos de flora en veda vascular y mantenimientos a aproximadamente 3.000 individuos sembrados en años anteriores.

Desarrollo proyectos fotovoltaicos – Enel X y Market

Para la línea de negocio Enel X y Market, durante la construcción de los parques solares IKOTIA (Frontera Energy), Planta Eternit, Planta de Central Cervecera, Planta Gaseosas Lux, Planta Postobón Malambo, Cementos Tequendama y Planta Corona Sopó, se implementaron estándares de construcción sostenible, asegurando los requisitos del cliente, cumpliendo con los permisos y licencias de operación otorgadas a los clientes y gestionando los aspectos ambientales asociados.

Participación en políticas públicas

Durante el 2024 la Compañía participó en diferentes consultas públicas de carácter ambiental publicadas por entidades ambientales a nivel local, regional y nacional. Esta participación resulta clave para contribuir a la construcción de una regulación equilibrada, que se ajuste a las dinámicas y particularidades de los territorios y del sector eléctrico, garantizando su aplicación efectiva y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

En este sentido, se identificaron propuestas normativas relacionadas con temas de interés como:

- **Metas Nacionales de Colombia–Plan de Acción de Biodiversidad 2030:** presentado en la COP16, establece acciones estratégicas para la conservación y uso sostenible de la biodiversidad.
- **Reglamentación de áreas de vida:** busca promover la restauración ecológica mediante la siembra de árboles y la creación de bosques, fomentando la responsabilidad ambiental de las empresas.
- **Términos de referencia para estudios de sustracción de reservas forestales:** dirigidos a actividades de utilidad pública o interés social en reservas forestales nacionales y regionales.
- **Pagos por Servicios Ambientales (PSA):** reglamentación para la suscripción y terminación de acuerdos voluntarios, financiados por el Fondo para la Vida y la Biodiversidad.
- **Protocolo de monitoreo de fuentes de aguas superficiales y alcantarillado:** estandarización de metodologías para garantizar el cumplimiento normativo ambiental.
- **Actualización de metodologías para estudios ambientales:** incluye criterios técnicos que optimizan la presentación de estudios para proyectos regulados.
- **Modificación del Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente N° 1076 de 2015:** soluciones integrales de electrificación y energía para proyectos ferroviarios con enfoque en movilidad eléctrica. Exigencia del Diagnóstico Ambiental de Alternativas (DAA) para proyectos de distribución de energía.
- **Guía para Planes Integrales de Gestión del Cambio Climático (PIGCCS):** orienta la formulación, implementación, seguimiento y evaluación, articulándolos con instrumentos de planificación territorial.
- **Participación en mesas de trabajo del CONALDEF:** enfoque integral social y ambiental, acorde con el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, garantizando acceso a información y toma de decisiones participativas en línea con el Acuerdo de Escazú.

Además, mediante el seguimiento constante de diferentes fuentes de información, se reportaron novedades normativas que impactan la línea de negocio de Enel Grids. Entre estas se destacan:

- **Ley 2387 de 2024:** modificó el proceso sancionatorio ambiental (Ley 1333 de 2009), fortaleciendo herramientas para prevenir y sancionar infracciones ambientales.
- **Sentencia C-280 de 2024:** la Corte Constitucional declaró exequible el inciso segundo del artículo 57 de la Ley 99 de 1993, condicionando que los EIA incluyan evaluación de impactos climáticos. El MADS tiene un plazo de 6 meses para actualizar los términos de referencia.
- **Resolución MADS 0126 de 2024:** actualizó el listado de especies silvestres amenazadas y redefine el Comité Coordinador de Categorización de Especies.
- **Resolución MADS 0421 de 2024:** estableció medidas de protección para ecosistemas de importancia internacional, incluyendo el sitio RAMSAR "Complejo de Humedales Urbanos del Distrito Capital de Bogotá".

Protección y conservación de la biodiversidad

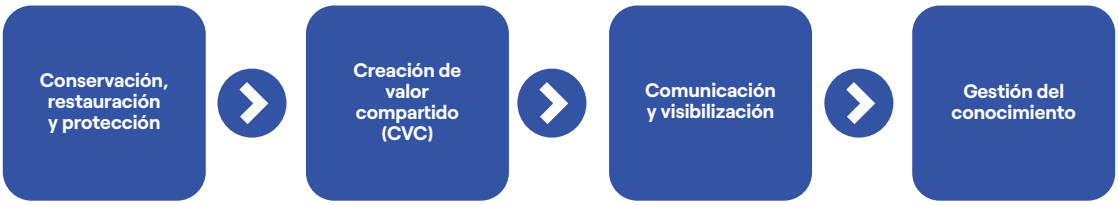
Contenido GRI 304-1, 304-3, 304-4

Enel Biodiversa – Comprometidos con la conservación de la fauna silvestre

Esta es una estrategia sombrilla y transversal que reúne las acciones en materia de biodiversidad que la Compañía ha venido desarrollando en todas sus líneas de negocio en Colombia, Costa Rica, Panamá y Guatemala.

Enel Biodiversa integra la gestión para la protección del medio ambiente y los recursos naturales, la lucha contra el cambio climático y la contribución al desarrollo económico sostenible, mediante la implementación de programas de conservación, protección y restauración de la biodiversidad del país, así como de la creación de valor compartido y la generación de conocimiento.

Además, a través de estas iniciativas contribuye al ODS-14, Vida Submarina y ODS-15, Vida de Ecosistemas Terrestres. Esta estrategia de largo plazo se cimienta sobre cuatro ejes estratégicos:



- En términos de gobernanza, se realizó el comité del programa de Enel Biodiversa.
- Enel Colombia ha sembrado más de 1.000.000 árboles tras 12 años de estar realizando esta labor en las diferentes zonas de influencia en las que tiene presencia en Colombia, Costa Rica, Panamá y Guatemala.

Adopción de las directrices TNFD

Teniendo como base la apuesta por parte del grupo Enel de una Adopción total de las Directrices TNFD en el ejercicio fiscal para el año 2025 y la adopción de la metodología LEAP (Localizar, Evaluar, Valorar, Preparar divulgación), en el marco del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con la Naturaleza -por su siglas en inglés -TNFD3-, y de acuerdo con la metodología LEAP definida por dicha organización, durante 2024, Enel Colombia, en la Central El Quimbo, llevó a cabo una investigación en profundidad sobre el hotspot, para tener en cuenta el contexto local específico y la interacción de cada activo tecnológico con las características naturales y de biodiversidad locales, según lo previsto para la aplicación prioritaria del análisis IRO (Impactos-Riesgos-Oportunidades) a organizaciones complejas. A continuación, los resultados de cada fase:

- **Fase Localizar:** se verificaron las especies amenazadas que han sido identificadas en la central y de acuerdo con esto se actualizó la información.
- **Fase Evaluar:** se evaluaron 14 impactos y 2 dependencias. En esta fase se hizo una revisión directamente sobre los impactos y dependencias y se realizó la evaluación del impacto a través de la Probabilidad*Magnitud, de acuerdo con esto se identificaron: 2 impactos bajos, 5 impactos medios, 4 impactos medio altos y 2 impactos altos y 2 dependencias bajas.
- **Fase Valorar:** se evaluaron de nuevo los impactos considerando el horizonte de tiempo o duración del impacto y su magnitud, además se hizo la descripción del riesgo y oportunidad asociado a cada impacto. De acuerdo a esto, la mayoría de los impactos obtuvieron una calificación baja o media baja y sobresalen con calificación alta 3 impactos:

Impacto ID	Descripción de impacto	Notas
IM3	Carga de sedimentos y efectos sobre la ictiofauna: impacto generado por un embalse con presencia de sedimentos, lo que hace que las operaciones de limpieza/descarga sean más delicadas. Un vaciado demasiado repentino podría poner en peligro la ictiofauna. Durante el vaciado, una liberación no controlada de sedimentos puede afectar negativamente la calidad del agua aguas abajo.	Se inició un estudio sobre la minimización del impacto del flujo de sedimentos, siguiendo la solicitud de las autoridades (Resolución 1965 de 2023). Comenzó un monitoreo preliminar, que proporcionará datos base para el estudio posterior. Eventos similares ya ocurrieron en la unidad en el pasado, por lo que se seleccionó una probabilidad de 0,75.
IM12	Impacto en la flora protegida o de interés local en el área de la planta.	Representar el impacto de actividades no autorizadas o no conformes que involucren la flora local (corte no autorizado, incumplimiento de las obligaciones de conservación del Estudio de Impacto Ambiental).
IM13	Ictiofauna afectada por la disminución del nivel del embalse.	Impacto en la vida piscícola debido a la variación estacional del nivel de la cuenca (por ejemplo, debido al fenómeno de El Niño). En 2024 se registró un evento. La evaluación base se incrementó en uno debido a que se deben implementar acciones significativas (rescate de peces).

- **Fase Preparar:** sobre cada impacto se identificaronn y calificaron las medidas de control realizadas, de tal forma que al final del ejercicio se evidenció el nivel de riesgo que presentaba cada uno. De acuerdo a esto, se identificó que la mayor parte de los impactos presentaron medidas de control (13 impactos con nivel bajo a muy bajo de riesgo) y sobresalieron los siguientes riesgos con calificación alta:
  - Efecto de la carga de sedimentos en la ictiofauna durante las operaciones de lavado.
  - Impacto sobre la flora protegida o de interés local en la zona de la planta: riesgo elevado de multas debido a un impacto menor en la flora protegida o localmente relevante (tala no autorizada, conservación de especies raras). El plan de acción ya está en marcha.
  - Impacto sobre la ictiofauna debido a las variaciones del nivel del embalse, se gestiona adecuadamente mediante el despliegue de un protocolo de vigilancia y rescate de peces.

Para cada riesgo alto se desarrolla un plan de manejo, por lo tanto la evaluación LEAP puede cambiar con base a los resultados que se obtengan, una vez se aplique el plan de manejo propuesto y se identifique que el impacto y su nivel de riesgo haya sido controlado.

Manejo de la biodiversidad en proyectos en construcción

La Compañía se encuentra comprometida con la protección de fauna en las áreas donde se construyen sus proyectos, para lo cual cuenta con equipos de profesionales especializados en el manejo de fauna silvestre (herpetólogo, ornitólogo, mastozoólogo y médico veterinario); a la vez que lleva a cabo estudios y monitoreo de fauna para realizar una reubicación en condiciones óptimas.

Además, se desarrolla el rescate de especies vasculares y la compensación de las no vasculares, de manera previa y durante la etapa de construcción de los proyectos solares.

Durante las actividades previas se demarcan las áreas y se hace el ahuyentamiento. En caso de requerirse rescate y reubicación de fauna, se recolectan las epífitas vasculares, se llevan a un vivero para su manejo y posterior reubicación en áreas que garantizan su supervivencia. Se aplican estas medidas a los árboles que serán objeto de aprovechamiento forestal, además del rescate y reubicación de brinzales de especies forestales endémicas o en alguna categoría de amenaza.

Para 2024 se realizó el manejo de más de 8.000 individuos en los proyectos en construcción y el rescate de más de 1.500 epífitas y brinzales, así como la capacitación de más de 4.000 trabajadores en medidas de manejo ambiental y preservación de flora y fauna.

A continuación se relacionan las iniciativas y programas adelantados por la Compañía para asegurar la protección y conservación de la biodiversidad en las centrales de generación durante 2024.

Central Hidroeléctrica El Quimbo

Programa de manejo del recurso íctico y pesquero

El proyecto está encaminado a preservar el recurso pesquero del cual depende la comunidad aledaña al proyecto, así mismo a contribuir a la diversidad de la fauna íctica. Para el 2024 en la Central Hidroeléctrica El Quimbo se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se identificaron un total de 54 especies de peces agrupadas en cinco órdenes (Dornburg y Near, 2021), 21 familias, gracias al seguimiento realizado en 9 estaciones del embalse, 2 sistemas inundables y 13 sistemas lóticos.

- Entre octubre de 2023 y julio de 2024 se realizaron cuatro muestreos en el área de influencia de la Central Hidroeléctrica El Quimbo, capturando 3.703 organismos representados en 54 especies, de las cuales tres: la picuda *(Caquetaia kraussii)*, el óscar *(Astronotus sp.)* y la buchona *(Poecilia reticulata)* son trasplantadas, mientras que cuatro, la tilapia verde *(Coptodon rendalli)*, la mojarra plateada *(Oreochromis niloticus)*, la mojarra roja *(Oreochromis sp.)* y la buchona *(Poecilia sphenops)* son introducidas. Las 47 especies nativas representan el 20% de la riqueza de peces conocidas para la macro cuenca Magdalena-Cauca (DoNascimiento et al., 2023) y cerca del 54% para el Alto Magdalena (Jiménez-Segura et al., 2020).
- Se reportó la presencia de una entidad que posiblemente se trata de un nuevo género dentro de la familia Heptapteridae, ya que sus características morfológicas son similares a las especies de este grupo. Sin embargo, su descripción no obedece a ninguna especie válida conocida para la región, por lo que se consideró oportuno mantener el estatus de morfotipo, en este caso, ***Heptapteridae*** (género nuevo descrito).

Programa de restauración ecológica

Se han propagado 1.133.328 árboles de 83 especies nativas del bosque seco tropical entre 2014 y 2024.

Se continúa trabajando con los tres viveros locales comunitarios, ubicados en los municipios de El Agrado, Garzón y Gigante.

Se han plantado 800.132 árboles en las áreas en proceso de restauración ecológica.

Divulgación, articulación y apropiación social del conocimiento

En 2024 se recibieron en total 542 visitantes, para un total de 4.609 visitantes y 331 visitas guiadas desde la fase piloto (2014).

Consolidación del Centro de Investigación de Bosque Seco Tropical Attalea

Como parte de las actividades para la consolidación del centro de investigación, se brindó apoyo a cinco nuevos trabajos de grado para un total de 52 investigaciones desarrolladas por 67 estudiantes: 48 de pregrado, 15 de maestría y 4 de doctorado relacionadas con el bosque seco tropical.

Manejo de cobertura vegetal y hábitats terrestres

En el mes de mayo de 2024 finalizó el proceso de reforestación y primer mantenimiento de aproximadamente 77,20 ha, en cumplimiento a diferentes actos administrativos, como producto de compensaciones forestales por aprovechamiento forestal, levantamiento de veda y desafectación de zona de ronda ante entidades de seguimiento como la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena -CAM-, Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA-, Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos -DBBBSE- del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible -MADS-.

Monitoreo limnológico y calidad de aguas

Se ejecutó el programa de monitoreo limnológico y calidad de aguas en la Central Hidroeléctrica El Quimbo, que comprende la identificación de las aguas del embalse para evaluar las condiciones fisicoquímicas, microbiológicas e hidrobiológicas en un total de 23 puntos.

Programas de participación comunitaria para la protección de la biodiversidad

Programa íctico y pesquero

En el marco del Programa Íctico y Pesquero del Alto Magdalena, en el año 2024 se desarrolló el repoblamiento en el embalse de El Quimbo con 1.000.000 de alevinos y en Betania de 1.430.050 alevinos de diferentes especies (capaz, bocachico, pataló y dorada), las cuales se encuentran en estado Vulnerable (VU) y en Peligro Crítico.

De esta manera, Enel Colombia completó 9.483.050 peces sembrados en la cuenca alta del río Magdalena de las especies bocachico, capaz, dorada y pataló desde 2019.

Especies sembradas

	Bocachico	Capaz	Dorada	Pataló
El Quimbo	300.000	270.000	420.000	10.000
Betania	970.000	270.000	200.000	10.050

Se incentivó la participación voluntaria de los residentes de las diversas comunidades en el área de influencia de las centrales El Quimbo y Betania en las actividades programadas dentro del plan de repoblamiento. El objetivo de esta iniciativa es fomentar la conciencia y el sentido de pertenencia hacia la ejecución del proyecto, así como resaltar la relevancia de esta actividad como un mecanismo para la gestión y conservación de los recursos ícticos y pesqueros.

Área protegida El Guavio

En el marco del convenio suscrito para aunar esfuerzos con la Corporación Autónoma Regional del Guavio –Corpoguavio- en la declaratoria de 25.821 hectáreas de Distrito Regional de Manejo Integrado (DRMI) los Farallones en los municipios de Ubalá, Gachalá y Medina, Enel brindó apoyo para el estudio que finalizó en el 2023, el cual fue aprobado por el instituto Alexander Von Humboldt y está la espera de aprobación de la junta directiva de la Corporación autónoma Regional del Guavio – CORPOGUAVIO, para así proceder con la declaratoria de este DRMI. Lo anterior como mecanismo jurídico de protección y conservación de este tipo de zonas que cuentan con una alta riqueza en biodiversidad y en la prestación de servicios ecosistémicos.

Guía de aves del Embalse de Betania producto de la jornada del Global Big Day – GBD 2024 en el municipio de Yaguará

Con la participación de la comunidad se han desarrollado jornadas de senderismo y avistamiento de aves en la Central Hidroeléctrica Betania, en la conmemoración del "Día Mundial de las Aves" (Global Big Day) 2024. Este evento es la herramienta de ciencia ciudadana más grande del mundo, en el cual aventuristas expertos y aficionados amantes de la biodiversidad; se unen para fotografiar y registrar la mayor variedad de especies de aves posibles (que se escuchan y observan) en todo el planeta.

Para la actividad se han vinculado un total de 19 personas como actores principales y articularon entidades territoriales como: Alcaldía Municipal de Yaguará, Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena –CAM_, Asociación Ornitológica del Huila – ASORHUI-, institución educativa Ana Elisa Cuenca Lara, red de niños observadores de aves del Huila, pescadores artesanales, juntas de acción comunal, líderes ambientales – comunitarios, Policía Nacional y comunidad en general.

Con la actividad se logró identificar, investigar y caracterizar las especies más representativas del área de influencia del embalse de Betania en el municipio de Yaguará, departamento del Huila.

Esta guía de aves, que es una herramienta pedagógica, también incentiva a la promoción de acciones comunitarias para el reconocimiento de la biodiversidad de la región y por tanto al empoderamiento de la comunidad sobre su entorno natural, siendo más conscientes de la importancia de estas especies en los ecosistemas y su balance. Producto esta segunda jornada de participación, se contó con una guía de 50 aves del ecosistema de Bosque Seco Tropical (BST).

Proyectos de biodiversidad Reforestación Central Hidroeléctrica El Quimbo

Para la Central Hidroeléctrica El Quimbo, durante el año 2024 y en cumplimiento a diferentes obligaciones legales, se desarrollaron actividades de compensación forestal asociadas a siembra de árboles, mediante las cuales se establecieron aproximadamente 180.697 árboles distribuidos en 50 especies diferentes y pertenecientes al ecosistema del Bosque Seco Tropical (BST) en áreas ubicadas en los municipios de El Agrado, Gigante y Altamira.

Centrales del río Bogotá

Guía de aves y plantas del municipio de Soacha

La generación de la guía para la identificación de las aves del municipio de Soacha ha fortalecido los estudios participativos en el reconocimiento de la avifauna del territorio, con actividades que se vienen desarrollando desde el 2020 por medio del Programa de Educación Ambiental, promoviendo la protección y el cuidado de la biodiversidad y los ecosistemas, desarrolladas dentro de la Estrategia de Biodiversidad del Programa de Educación Ambiental de la Cadena Casalaco en el periodo 2024.

En esta guía se encuentran algunas especies de aves y plantas presentes en la vereda El Charquito, corregimiento dos, del municipio de Soacha, departamento de Cundinamarca. Este proyecto de investigación busca reconocer la labor de las mujeres rurales en la conservación de la avifauna desde espacios propios como los jardines, resaltando la importancia de conocer para conservar y reconectarse con la naturaleza desde el cuidado de la vida en todas sus formas. Así mismo, se promueve la colocación de bebederos con agua fresca, muy importante para cuidar la salud y el bienestar de las aves, sin adiciones de azúcar o jarabes que no hacen parte de su dieta natural. También se siembran plantas con flores y frutos. La guía de campo publicada incluye 43 aves, entre colibrís, picaflores, tángaras, mieleros, semilleros, parientes, tiranos, papamoscas y parientes.

Guía de insectos, arañas y otros artrópodos terrestres de la Cadena Pagua

En el 2024 se elaboró la guía para la identificación de insectos, arañas y otros artrópodos terrestres de la Cadena Pagua, en el municipio de El Colegio, con el objetivo de promover su conocimiento y protección en la zona. Se invitó a la comunidad a observar y proteger los insectos, ya que desempeñan un papel crucial tanto en los ecosistemas como para los seres humanos.

Como iniciativa de concienciación se busca ilustrar con la guía los beneficios ambientales y la majestuosidad de sus colores y diseños, para que se desestimen los prejuicios sobre estos animales que han generado miedo y rechazo, considerándolos plagas, lo que deriva en la disminución de la diversidad en la zona.

Manejo de epífitas Central Hidroeléctrica El Guavio

A través del proyecto de rescate y reubicación de epífitas se han rescatado un total 3.050 individuos entre bromelias y orquídeas, a las cuales se les ha garantizado el proceso de adaptación en vivero temporal, y fueron trasladadas a hospederos seleccionados donde continuamente se realiza el seguimiento y mantenimiento para garantizar su supervivencia y propagación.

Por medio de estas medidas, se busca mitigar el impacto sobre aquellas especies de importancia nacional, ya que cumplen distintas funciones como la conservación de los suelos, y son hogar para otras especies, como por ejemplo los insectos y son reguladoras del microclima, entre otras.

Proyectos fotovoltaicos

Monitoreo de fauna silvestre centrales El Paso + Extensión, La Loma.

En noviembre 2024 se realizó monitoreo anual de fauna silvestre para la Central El Paso + Extensión, correspondiente a la época húmeda (lluvias) para los grupos faunísticos: mamíferos, aves, herpetos (reptiles/anfibios). De igual manera, para la Central La Loma, se monitorearon estos grupos, al finalizar la etapa constructiva en junio de 2024.

Resultados monitoreo El Paso:

Anfibios	Reptiles
• 2 especies casi endémicas • Todas las especies reportadas se encuentran en la categoría de preocupación menor (LC)	• 2 especies endémicas, 1 casi endémica • La mayoría de las especies se encuentran en categorías de preocupación menor, 2 no evaluadas y 4 en listado CITES

Resultados monitoreo La Loma:

Anfibios	Reptiles
• 337 individuos • 14 especies • 1 especie endémica • Todas en categoría de preocupación menor (LC)	• 137 individuos • 12 especies • Todas se encuentra en categoría de preocupación menor (LC)

Aves	Mamíferos
• 778 individuos • 76 especies • 4 especies migratorias nacionales	• 60 individuos • 12 especies

Ahuyentamiento y/o reubicación Fauna Silvestre Centrales Paso+Extensión, Loma, Fundación

Se realizaron jornadas mensuales de ahuyentamiento y/o reubicación de fauna silvestre en las tres centrales, a necesidad del equipo de Operación y Mantenimiento, para aquellos individuos que pueden estar expuestos por el funcionamiento de equipos de generación o que puedan representar un riesgo biológico para el personal. Las principales especies identificadas son: serpientes/culebras, abejas/avispas.

Manejo paisajístico centrales Paso+Extensión, Loma y Fundación

Con el objeto de garantizar la supervivencia y propagación de las comunidades epífitas en el marco de las obligaciones y gestión ambiental el material vegetal rescatado y reubicado, se hizo mantenimiento, con seguimiento y monitoreo periódico garantizando el buen estadio fitosanitario y con ello preservar las especies en las parcelas y forofitos seleccionados.

Para mejorar la percepción del paisaje, se establecieron cercas vivas perimetrales en los parques solares, e los cuales periódicamente se realizan procesos de mantenimiento de las medidas de manejo establecidas en los instrumentos ambientales en El Paso+Extensión y La Loma.

Centrales de Guatemala

Monitoreos de biología acuática y biología terrestre:

En todas las centrales de Guatemala se realizan monitoreos semestrales de biología terrestre y acuática, los cuales incluyen la caracterización de la fauna y flora, para identificar especies prioritarias de conservación, así como el estado de salud en general de cada hábitat. Estas actividades forman parte de los compromisos ambientales adquiridos y son una fuente importante de consulta de información en cuanto a la biodiversidad de cada sitio.

Es importante mencionar que dicha recopilación de información biológica es un método que permite conocer la dinámica de los ecosistemas de las centrales en Guatemala, se realizan uno durante la época seca y otro durante la época lluviosa, con la finalidad de conocer los patrones y tendencias de las poblaciones de flora y fauna a través del tiempo.

A continuación, el detalle de la cantidad de especies avistadas en los eventos de monitoreo en época seca y época lluviosa:

		ESPECIES ÉPOCA SECA				ESPECIES ÉPOCA LLUVIOSA				
PROYECTO	NO. ESTACIONES	Mamíferos	Aves	Herpetofauna	Flora	Mamíferos	Aves	Herpetofauna	Flora	TOTAL ESPECIES
Canadá -Montecristo	4	8	47	7	93	7	52	5	69	288
Matanzas– San Isidro	6	6	48	8	85	6	50	8	56	267
Palo Viejo	6	4	47	2	138	5	61	3	113	373

Centrales de Panamá

Monitoreos ambientales

En cumplimiento del Programa de Adecuación y Manejo Ambiental (PAMA) de la Central Hidroeléctrica Fortuna, se realizaron durante el primer y segundo semestre del año los monitoreos ambientales exigidos por el Ministerio de Ambiente, estos son: calidad aguas superficiales, calidad de aguas residuales, ruido ambiental, calidad de aire (fuentes móviles) y calidad de aire (fuentes fijas).

Monitoreo de especies acuáticas

Se realizó el monitoreo de especies acuáticas en el embalse de la Central Hidroeléctrica Fortuna. Esta actividad fue realizada en conjunto con los técnicos de la Autoridad de Recursos Acuáticos de Panamá.

Cumplimiento del programa de vigilancias forestales y territoriales

En cumplimiento del compromiso adquirido con la protección y vigilancia de la Reserva Forestal Fortuna, se alcanzó el 100% de las giras de vigilancia forestal y territorial, establecidas para el año 2024.

Actividades	Total, de giras realizadas	Meta 2024	% de cumplimiento
M. Territorial	160	150	106,7
M. Forestal	166	150	110,7

Como parte del programa de vigilancias forestales en la Reserva Forestal Fortuna, se realizaron durante el periodo abril-junio del 2024, el recorrido y la limpieza en los senderos: quebrada Alemán, Quebrada Samudio, Hidromet, 3 de Noviembre, Cordillera, Cerro Pinola, Río Hornito, Finca Moreno.

Como parte del programa de inspecciones territoriales, se realizaron durante el periodo abril-junio 2024, actividades de asistencia técnica al establecimiento de huertos escolares en las escuelas de las comunidades de Chiriquicito, Entre Ríos, Valle de la Mina, La Soledad y Fortuna.

Tecnología solar

Para la tecnología solar continuaron las actividades de mantenimiento de las parcelas de reforestación, atribuidas a las plantas: Jaguito (1,32 ha), Esperanza (2,6 ha), PV Chiriquí (0,81 ha), Sol Caldera (0,54 ha) y Sol de David (2,37 ha).

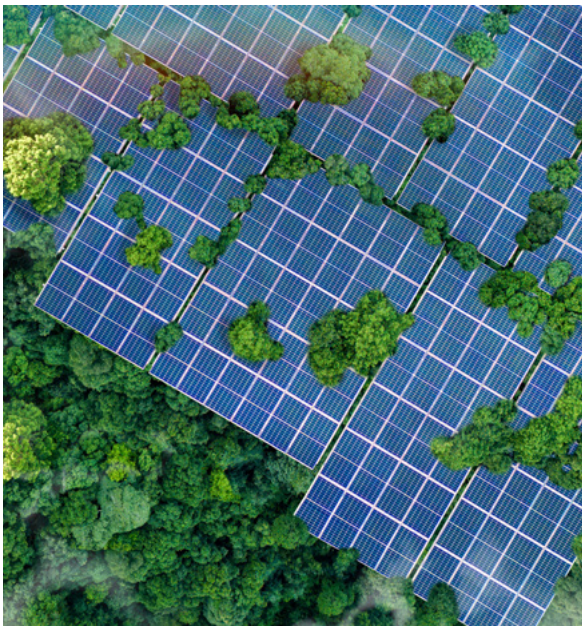
Por otro lado, en el año 2024 se lograron entregar los planes de reforestación para las plantas solares Estrella, Milton Solar, Sol Real y Vista Alegre.

Se continuó con la ejecución del plan de reforestación exigido por el Ministerio de Ambiente, como parte de las medidas de compensación ambiental, establecidas mediante resolución de aprobación en los estudios de impacto ambiental.

Plan de Reforestación Ambiental Sin Fines de Aprovechamiento para la Planta Fotovoltaica Chiriquí (Resolución DRCH/SEFOR/007/2023), el cual contempla la reforestación de 0,81 ha, mediante la utilización de las especies espavé, zorro, nance, maría, ciprés, pito, guaba bejuco, sigua, aguacate, pino, roble y mamecillo.

Plan de Reforestación Ambiental Sin Fines de Aprovechamiento de Generadora Solar Caldera (Resolución DRCH/SEFOR/008/2023), ubicada en Progreso, Distrito de Barú, el cual contempla la siembra de 2.640 plantones de las especies de espavé, zorro, nance, maría, ciprés, pito, guaba bejuco, sigua, aguacate, pino, roble y mamecillo, sobre un polígono de 2,37 ha, ubicado en Jaramillo, distrito de Boquete.

Plan de Reforestación Ambiental Sin Fines de Aprovechamiento del Proyecto de Generación Eléctrica Sol de David (Resolución DRCH/SEFOR/006/2023), ubicada en Progreso, Distrito de Barú, el cual contempla la siembra de 600 plantones de las especies de espavé, zorro, nance, maría, ciprés, pito, guaba bejuco, sigua, aguacate, pino, roble y mamecillo, sobre un polígono de 0,54 hectáreas, ubicado en Jaramillo, distrito de Boquete.



Manejo de biodiversidad en las redes de distribución

Sensibilización sobre el manejo y protección de fauna silvestre

En el año 2024 se trabajó en la implementación del protocolo para manejo de fauna silvestre, fortaleciendo el compromiso con la sostenibilidad y la conservación de la biodiversidad. Este enfoque no solo ha permitido identificar y documentar las diversas especies en el área de influencia, sino que también ha establecido una sólida red de apoyo para el rescate (ahuyentamiento o reubicación de la fauna) en colaboración con las autoridades ambientales y la Fundación Santacruz, con la cual Enel Colombia mantiene un convenio. **Es así como a lo largo del año se gestionaron 25 especímenes de fauna silvestre y un total de 130 avistamientos.**

Mediante el convenio realizado con la **Fundación Zoológico Santacruz**, en el año 2024 se realizaron cuatro formaciones con una asistencia de más de 151 personas, dirigidas en especial al personal que trabajo en terreno de las empresas colaboradoras y personal interno de la Compañía que hacen parte del Sistema de Gestión Ambiental. Se destacan los espacios realizados con énfasis en riesgo biológico de oficios, arácnidos y abejas son 30% teóricos y 70% lúdico.

En 2024 se dio continuidad con el convenio con el Zoológico para la protección de fauna silvestre en la provincia de Soacha y Tequendama, que permite fortalecer las capacidades técnicas de la Compañía para el manejo y rescate de fauna silvestre que se encuentre en contacto con las redes de distribución eléctrica.

Gestión de compensaciones Secretaría Distrital de Ambiente (SDA)

Se efectuó el pago por más de $368 millones a la Secretaría Distrital de Ambiente, por concepto de evaluación, seguimiento y compensación de las actividades relacionadas con la tala de árboles que presentaban riesgo para la infraestructura de distribución eléctrica y la óptima prestación del servicio de energía en Bogotá.

Conservación de ecosistemas

Iniciativas de conservación en proyectos en construcción

Con ocasión a los impactos derivados de la construcción de los proyectos, obras o actividades que se encuentra sujetos a procesos de licenciamiento ambiental, permisos o autorizaciones de aprovechamiento forestal único de bosque natural, sustracciones temporales o definitivas de reservas forestales nacionales o regionales por cambio de uso del suelo, se debe llevar a cabo un proceso de compensación del componente biótico (fauna, flora, cobertura vegetal y contexto paisajístico) que normalmente se denomina Plan de Compensación, dentro de los instrumentos de manejo y control conocidos como licencias ambientales.

De otro lado, la definición del **Plan de Compensación del Componente Biótico** es un tema interdisciplinario que comprende una cadena de valor importante, al involucrar aspectos que van desde la definición de la estrategia, negociación y aprobación del plan, pasando por la estimación de los costos para la implementación, así como los predios requeridos, estrategias y/o proyectos por medio de los cuales se materialice dicha implementación, la ejecución misma del plan y por último el mantenimiento de las áreas objeto de compensación y en los cuales participan diferentes actores (autoridades ambientales, sociales, entre otros) y áreas dentro de Enel.

Actualmente se viene trabajando en la construcción de tres parques fotovoltaicos en el territorio colombiano y 3 más se encuentran en operación comercial, distribuidos de la siguiente manera:

- Fundación (Magdalena)
- Guayepo I&II (Atlántico)
- La Loma (Cesar)
- El Paso (Cesar)
- Guayepo III (Atlántico)
- Atlántico (Atlántico)

Todos los proyectos cuentan con licencias ambientales otorgadas por las respectivas autoridades, en las cuales se identifican las coberturas vegetales objeto de conservación y preservación que deben ser compensadas.

Planes de compensación del componente biótico

A través de la Resolución 1517 del 31 de agosto de 2012, el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible adoptó el Manual para la Asignación de Compensaciones por Pérdida de Biodiversidad. Sin embargo, a partir de las lecciones aprendidas y con el apoyo de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, el Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt -IavH-, el IDEAM, las autoridades ambientales regionales y de desarrollo sostenible –CARS-, TNC, entre otros, se adoptó la actualización del Manual de Compensaciones Ambientales del Componente biótico, a través de la Resolución 0256 del 22 de febrero de 2018.

A partir de esta actualización, desde Enel Colombia se realizaron las distintas propuestas establecidas en los capítulos específicos de los estudios de impacto ambiental presentados a las autoridades ambientales y en los cuales se encuentran los planes de compensación para los proyectos relacionados y que actualmente se encuentran en fase de construcción.

De acuerdo con los factores utilizados en los ejercicios de compensación del componente biótico y las áreas intervenidas en los proyectos que se encuentran en fase de construcción por parte de Enel, **se estima llevar a cabo la compensación de 2.623,7 ha,** con las cuales se compensarán los impactos ocasionados por la intervención de las coberturas en las distintas zonas en las cuales se dividen los proyectos (Parque, Línea y Subestación Elevadora), así:

Estos procesos se encuentran en fase de análisis e inicio de implementación de acciones establecidas de acuerdo con los cronogramas presentados dentro de los planes de compensación para cada caso y que están siendo coordinados con cuatro corporaciones autónomas regionales diferentes (Corpocesar, Corpamag, Corpoguajira y CRA), así como con la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA-.

Para el proyecto La Loma se adelantaron las gestiones para la adquisición de 300 cupos en el banco de hábitat ubicados en el departamento del Cesar: La Lope (170 cupos) y Mata de Lata (130 cupos). Este mecanismo será usado para el cumplimiento parcial de la compensación por pérdida de biodiversidad del proyecto Parque Solar La Loma, esta gestión corresponde al 67% de la obligación de compensación.

Para el proyecto Guayepo I & II, se iniciaron labores preliminares para la implementación de medidas de compensación por pérdida de biodiversidad en áreas disponibles y compatibles dentro del perímetro del parque solar; después del análisis preliminar de los polígonos disponibles, se estima iniciar en 2025 con la compensación biótica en aprox. 220 ha, lo cual corresponde a 25% de la obligación de compensación.

Iniciativas de conservación en centrales de generación

Áreas protegidas

Mediante la Resolución No. 184 del 26 de noviembre de 2021, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible -MADS- y Parques Nacionales Naturales de Colombia -PNN- registraron como **Reserva Natural de la Sociedad Civil una extensión de 2.266,63 ha denominada Matambo 3**.

3.598,29
hectáreas son Reserva Natural de la Sociedad Civil

Matambo 3: 2.266,63 hectáreas	Matambo 2: 413,28 hectáreas	Matambo: 918,38 hectáreas
(Res. 184 de 26/11/21)	(Res. 105 de 26/08/21)	(Res. 092 de 5/07/2017)

Esta es la Reserva Natural de la Sociedad Civil más grande en el ecosistema Bosque Seco Tropical del departamento del Huila y la segunda de Colombia, además del área más extensa en proceso de restauración ecológica del país.

En mayo finalizó la reforestación y el primer mantenimiento de aproximadamente 77,20 ha, en cumplimiento a diferentes actos administrativos, como producto de compensaciones por aprovechamiento forestal, levantamiento de veda y desafectación de zona de ronda ante entidades de seguimiento como la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena -CAM-, Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA-, Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos -DBBBSE- del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible -MADS-.

Acciones con las comunidades de las áreas de influencias de los proyectos orientadas a promover la seguridad alimentaria

Huertas familiares y comunitarias en la Cadena Pagua

En el marco del programa de educación ambiental de la Cadena Pagua, continuó la capacitación con el seguimiento e instalación de una serie de huertas familiares y comunitarias agroecológicas, para fortalecer la seguridad alimentaria. Se desarrollaron talleres sobre adaptación al cambio climático, producción orgánica, producción limpia, biodiversidad, fertilizantes orgánicos, control biológico, microorganismos eficientes, entre otros de relevancia e interés de los beneficiarios.

Como resultados tangibles del proyecto en los municipios de Granada y El Colegio, se desarrolló en 22 veredas la construcción de 164 huertas caseras, 7 huertos escolares de 4 instituciones educativas y 7 huertas comunitarias. Así mismo, se realizaron 260 capacitaciones para el establecimiento y manejo de huertas y el fortalecimiento del proceso de seguridad y soberanía alimentaria para 225 familias.

Se han entregado más de 300 kits con 7.000 plántulas de hortalizas. Así mismo algunos insumos como semillas, malla, poli sombra, humus líquido y biofertilizantes.

Se construyeron siete huertas comunitarias beneficiando a 35 familias del municipio del Colegio en las veredas Antioquia, Paraíso, Marsella y Trujillo y estudiantes de la Institución Educativa Pradilla.

Huertas–Bosques Comestibles, Cadena Casalaco de los municipios de San Antonio y Soacha

Este proyecto tiene como objetivo fortalecer los procesos asociados a la soberanía y autonomía alimentaria de las comunidades que hacen parte del área de influencia de la cadena de generación hidroeléctrica Casalaco.

El proyecto opera con las comunidades del área de influencia del municipio de San Antonio del Tequendama, Soacha y El Colegio a partir de la implementación de sistemas productivos de alimentos, mediante el uso de técnicas agroecológicas. En este sentido se han promovido diferentes prácticas que van desde la conservación y uso eficiente de la energía, el agua y el suelo, el debido aprovechamiento de los residuos, la aplicación de productos biológicos, la resignificación de las variedades nativas y criollas y los saberes ancestrales, como también la adaptación frente al cambio climático, entre otras temáticas importantes.

Para el 2024 el proyecto Bosques Comestibles contaba con un total de 305 familias con huerta que participan en las actividades y se ha realizado la entrega de aproximadamente 48.800 plántulas de hortalizas.

Las comunidades han participado en compañía del programa de educación ambiental en siete mercados del municipio de San Antonio del Tequendama. También se realizaron 85 capacitaciones en temas relacionados con adaptación al cambio climático, producción orgánica, control biológico, producción limpia, biodiversidad y fertilizantes orgánicos, así como se hizo la entrega y siembra de 300 plantas nativas.

Ecoproyectos en los municipios de la Central El Guavio

Durante el 2024, el Programa de Educación Ambiental continuó con el desarrollo de los eco-proyectos con la participación de 46 familias con huertas caseras en los municipios de Gachalá, Gama y Ubalá A y B.

Se hizo acompañamiento y capacitación en adecuación del terreno, siembras, control biológico de plagas, elaboración de abono orgánico entre otros temas. De igual manera se apoya con insumos de 474 paquetes de semillas de hortalizas, y 25 de plantas de aromáticas como hierbabuena, ruda, anís, acetaminofén, limonaria y albahaca y otros insumos como cal dolomita, malla plástica, plástico negro, polisombra.

Se participó en un mercado campesino y se realizaron 165 capacitaciones para la asesoría y fortalecimiento de huertas de las comunidades, como resultado de la gestión de este proyecto.

Acciones de economía circular con las comunidades del área de influencia de la Central Térmica Termozipa.

En 2024 se beneficiaron más de 20 personas con el programa Tejiendo Saberes que desarrolla la Secretaría de Ambiente de Tocancipá, en alianza con Enel Colombia, el cual tiene como objetivo crear conciencia ambiental a través de la economía circular, generando oportunidades productivas a través de las artesanías.

Se han elaborado más de 550 artesanías como ramos para la semana santa, canastos, aretes, sombreros, portalápices, individuales de mesa, utilizando 125 kilos de enea. Además, los artesanos han participado en dos mercados campesinos y un foro ambiental. Se apoyó con capacitación en tipos de bordado e insumos y con la articulación con Secretaría de Ambiente, para la entrega de enea a los artesanos.

Economía Circular – Jabones multiusos con aceite usado de cocina (AUC) en con las comunidades de las áreas de Influencia

Como iniciativa de educación ambiental se propone la elaboración de jabones artesanales multiusos con base al aprovechamiento del aceite usado de cocina (AUC) y también la elaboración de velas para reducir la contaminación a los cuerpos de agua del agua y promover emprendimientos sostenibles.

En 2024 participaron 550 personas entre estudiantes, comunidades de las JAC, pescadores, asociaciones de recicladores (ASOR), grupos ecológicos, presidentes JAC y líderes comunitarios. Se han reutilizado 160 litros de aceite usado y han sean producido 430 jabones multiusos y 51 velas. Producto de estos talles teórico-prácticos se formaron tres emprendimientos en el Huila dedicados a la elaboración de jabones en la Central Betania. En las centrales de río Bogotá y El Guavio se inició con el desarrollo de las actividades de economía circular con las comunidades.

Programa de educación y sensibilización ambiental en instituciones educativas

Se trabajó de forma articulada con 22 instituciones educativas departamentales o principales y 49 de sedes rurales de 18 municipios de los departamentos de El Huila y Cundinamarca en el fortalecimiento de sus proyectos educativos institucionales en el marco de los Proyectos Ambientales Escolares (PRAE). Entre las principales actividades se destacan:

- 241 sesiones con docentes y estudiantes de 22 instituciones educativas para la estructuración y desarrollo de los PRAE y su articulación con las acciones de educación ambiental, con una asistencia 1.670 personas de la comunidad educativa.
- Se definieron y desarrollaron 22 proyectos ambientales escolares de interés ecológico y sustentable en las instituciones educativas del área de influencia de las centrales y se aportaron todos los recursos necesarios para su implementación.
- Se realizaron 235 sesiones anuales de capacitación en las cuales se definió desarrollar un proyecto ambiental escolar de interés, ecológico y sustentable por institución educativa; asistieron 4.471 estudiantes.
- Se realizaron 470 sesiones anuales de seguimiento para la puesta en marcha de proyectos ambientales, ecológicos y sustentables en las institución educativa del área de Influencia de las centrales de generación; asistieron 1.740 estudiantes.
- Se conmemoraron 8 celebraciones ambientales en 102 jornadas o eventos en las instituciones educativas de las áreas de influencia, con una participación de 2.695 personas.

Trabajo de residuos con las comunidades del área de influencia de El Guavio

Durante el año 2024 se logró la recolección de los siguientes materiales aprovechables para reciclar en la inspección de Mámbita del municipio de Ubalá B:

MATERIAL	CANTIDAD (KG)
Cartón	1.251
Papel	907
Vidrio	904
Plástico	873
Metal	559
Inservibles	544
TOTAL	**5.038**

El valor de la venta de este material ascendió a los $1.050.150. Con estos recursos se brindó apoyo económico a la comunicad de la zona B de Ubalá, vereda Mámbita Centro, para el desarrollo de diferentes actividades comunitarias lideradas por la junta de acción comunal.

Además, se recolectaron durante todo el año 8.501 kg de residuos orgánicos, el cual después del debido proceso en la compostera es empacado y donado a las instituciones educativas y beneficiarios de los ecoproyectos.

Proyectos de Valor Compartido y Educación Ambiental con las comunidades del área de influencia de El Paso+Extensión y La Loma

Con el propósito de generar albergue y fomentar la polinización y la generación de miel de abejas, se han creado apiarios para cría de abejas, elaboración y venta de miel, involucrando a las comunidades del área de influencia de la Central La Loma.

También se construyó un modelo de energización rural y de huertas agrovoltaicas para autoconsumo de algunas viviendas de la comunidad del área de influencia del Parque Fotovoltaico El Paso, ubicado en el departamento de Cesar, vereda San Ángel.

Para la infraestructura se utilizan materiales remanentes de la construcción del PFV La Loma, tales como paneles, hincas y omegas, para construir un sistema de electrificación rural, que le otorga energía a seis viviendas de la vereda San Ángel, comunidad del área influencia de El Paso+Extensión. Adicionalmente, se realizó la instalación de una huerta para siembra y consumo de vegetales.

Se realizaron jornadas periódicas de educación ambiental con temáticas del plan de manejo ambiental de las centrales, involucrando personal de las instituciones educativas de las comunidades del área de influencia.

Iniciativas de conservación en redes de distribución

Sembrar nos une

Enel Grids ha llevado a cabo de manera voluntaria la siembra y preservación de **más de 85.999 árboles desde el año 2007**. Esta iniciativa no solo busca fortalecer el compromiso de la Compañía con la conservación, sino también preservar el hábitat vital para la fauna en el área de influencia.

Voluntariado de siembra en Cáqueza

Como medida de compensación voluntaria por los impactos generados por eventos ambientales relacionados con un incendio forestal en la vereda Río Negro, en el municipio de Cáqueza, se llevó a cabo la siembra de **200 árboles de especies nativas**.

La jornada contó con la participación de voluntarios, quienes recibieron una breve capacitación sobre técnicas de siembra y la importancia de cada especie en el proceso de restauración ambiental. También estuvieron presentes representantes de la alcaldía municipal, el cuerpo de bomberos y empresas contratistas de Enel, trabajando de manera conjunta para promover la recuperación del ecosistema afectado.

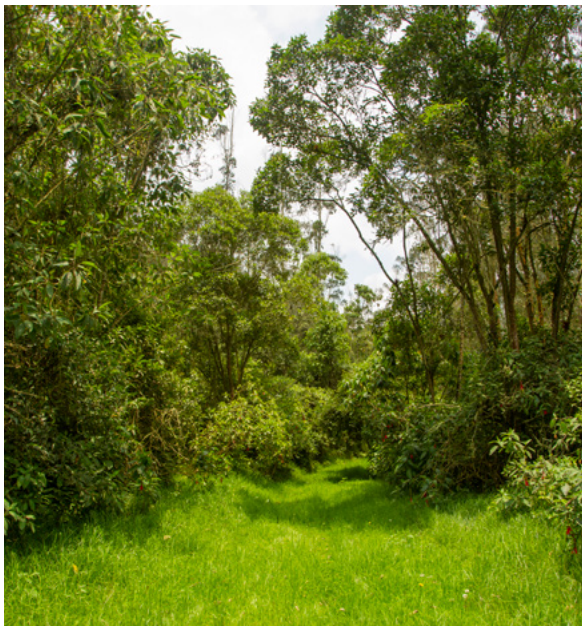
Apoyo de Enel Colombia a plantaciones de árboles realizadas por el jardín botánico de Bogotá (JBB)

Se llevó a cabo la jornada de plantación de árboles en el parque El Recreo en la localidad de Bosa, liderada por el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, con el apoyo de la división de Medio Ambiente de Enel Grids.

La localidad de Bosa es una de las zonas con mayor contaminación del aire, predominan las áreas grises y un bajo índice de árboles por habitante. Por lo que el jardín botánico, en alianza con el Instituto Distrital de Recreación y Deporte -IDRD-, ha impulsado el proyecto de arborización en el Parque Estructurante El Recreo, con la plantación de más de 350 árboles, los cuales prestan servicios como: la captación del agua, producción de oxígeno, conservación de la biodiversidad, suministro de hábitat para especies de fauna, protección del suelo contra la erosión, mitigación del calentamiento global y embellecimiento del entorno.

Gracias al apoyo brindado por Enel Colombia (maquinaria para ahoyado, volqueta para traslado de tierra y escombros, cuadrilla operativa), el proyecto de arborización Parque El Recreo se ejecutó en tiempo récord, logrando en dos semanas la plantación de 356 nuevos árboles que brindarán para la ciudadanía y en especial para la localidad de Bosa un mejor ambiente y entorno.

Esta actividad también fue posible gracias a la redención de Puntos Verdes del programa posconsumo desarrollado por LITO S.A.S., en el cual se canjean residuos de aparatos eléctricos y electrónicos por árboles u obras sociales.



Compensaciones en proyectos licenciados o voluntarias asociadas a proyectos

Proyectos de alta tensión

Ampliación y Normalización de la SE Mámbita

En el marco de lo autorizado mediante Resolución 1894 del 21 de diciembre de 2021, durante 2024 se realizaron actividades de mantenimiento de la flora vascular reubicada y actividades de mantenimiento forestal a 785 árboles correspondiente a la medida compensatoria por aprovechamiento forestal.

Adicionalmente, dadas las necesidades constructivas del proyecto, se solicitaron dos permisos de aprovechamiento forestal adicionales autorizados por CORPOGUAVIO, mediante las resoluciones 142 y 143 del 06 de marzo de 2024. Bajo este escenario, en junio de 2024 se llevó a cabo la actividad de rescate, traslado y reubicación de epífitas vasculares previo a la ejecución de los aprovechamientos forestales. En esta actividad se logró el rescate de aproximadamente 340 epífitas vasculares.

Reposición y normalización Línea de Transmisión Nueva Esperanza Indumil

De acuerdo con lo autorizado mediante Resolución DRSOA No. 11227000017 del 13 de abril de 2022, durante 2024 se realizaron actividades de mantenimiento a la flora vascular rescatada y reubicada, y se dio cumplimiento a la medida compensatoria consistente en la siembra de 735 árboles por la ejecución del aprovechamiento forestal y la rehabilitación ecológica de 0,155 ha por afectación de epífitas no vasculares.

Línea de transmisión Techo – Veraguas

En el marco del proyecto de la Línea de transmisión Techo-Veraguas, en diciembre de 2024 en conjunto con el Jardín Botánico de Bogotá, se llevó a cabo la iniciativa voluntaria de siembra de 110 árboles en el área de influencia del proyecto, específicamente en los parques del sector y el canal comuneros.

Línea de transmisión existente Zipaquirá Ubaté

En el marco de lo dispuesto en la Autorización 14225000848 del 14 de septiembre de 2022 para el tramo existente entre la Torre 27 y el Poste 69 de la línea de transmisión existente Zipaquirá-Ubaté, en 2024 se realizaron actividades de mantenimiento a la flora vascular rescatada y reubicada, y se dio inicio al cumplimiento a la medida compensatoria consistente en la siembra de 2.458 árboles de especies nativas en el municipio de Sutatausa, Cundinamarca.

Subestación Compartir

En el marco de lo dispuesto en la Resolución No. 0255 del 01 de febrero de 2018, en 2024 se realizaron actividades de reposición de individuos y mantenimiento a los 1.200 árboles sembrados para dar cumplimiento a las compensaciones de la licencia ambiental.

Tren de Occidente

En cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución DGEN No. 20237000960 del 28 de diciembre de 2024 que otorgó licencia ambiental al proyecto Construcción de la Subestación Eléctrica Tren de Occidente y su Línea de Transmisión a 115 KV, en agosto de 2024 se llevó a cabo el rescate y traslado de epífitas vasculares previo a la ejecución de los aprovechamientos forestales. En esta actividad se logró el rescate de 89 individuos entre orquídeas y bromelias los cuales pertenecen a especies de *Tilandsia complanata, Tilandsia albida, Epidendrum elongata y Pleurothallis sp.*

Proyectos de media tensión

Subestación Boquerón MT/MT

En el marco de lo dispuesto en la Resolución No.12217000057 del 11 de mayo de 2021, en 2024 se realizaron actividades de mantenimiento a 180 árboles de especies nativas sembrados para dar cumplimiento a la compensación ambiental por aprovechamiento forestal.

Subestación Río Negro – Salamina

En cumplimiento de la Resolución DRBM 04217000076 del 21 de abril de 2021, en el año 2024 se realizaron mantenimientos a los 62 árboles de especies nativas como medida de compensación por el aprovechamiento forestal único de 9 árboles.

Subestación Panagua

En el marco de lo dispuesto en la Autorización 03205100385 del 21 de septiembre de 2020 y la Resolución DRAM 03217000054 del 28 de mayo de 2021, en 2024 se realizaron actividades de reposición de individuos y mantenimiento a los 195 árboles sembrados para dar cumplimiento a las compensaciones por aprovechamiento forestal.

Proyecto Cortijo Calle 80

En el marco de lo dispuesto en la Resolución DJUR No. 50217001245 del 6 de noviembre de 2021, en 2024 se realizaron actividades de reposición de individuos y mantenimiento a los 100 árboles sembrados para dar cumplimiento a las compensaciones asociadas a la autorización de la ocupación de cauce del río Bogotá.

Instalación de protectores de fauna. Desviadores de vuelo

Proyecto Reposición y Normalización de la Línea de Transmisión Existente Muña Sauces a 115 kV

En el proyecto LT MUUC, durante el año 2024 se instalaron 325 desviadores de vuelo en sectores estratégicos como cruces de la línea con coberturas naturales, cuerpos de agua y áreas de interés ambiental (zonas de reserva hídrica).

Proyecto Reposición y Normalización de la Línea de Transmisión Existente Zipaquirá Ubaté a 115 kV:

De conformidad con la caracterización de avifauna, especies encontradas en el área de estudio e impactos analizados se realizó la instalación de desviadores de vuelo en el proyecto de reposición y modernización de la LT Zipaquirá–Ubaté. Durante 2024 se instalaron un total de 449 desviadores de vuelo.

Gestión de compensaciones Secretaría Distrital de Ambiente (SDA)

Se efectuó el pago por más de $368 millones a la Secretaría Distrital de Ambiente, por concepto de evaluación, seguimiento y compensación de las actividades relacionadas con la tala de árboles que presentaban riesgo para la infraestructura de distribución eléctrica y la óptima prestación del servicio de energía en Bogotá.

Reducción de la contaminación

Gestión de equipos contaminados con Bifenilo Policlorado (PCB)

Enel Grids está comprometida con la ejecución de la estrategia de gestión integral de PCB, en cumplimiento de la normativa ambiental vigente (según lo dispuesto en la Resolución 222 de 2011, modificada parcialmente por la Resolución 1741 de 2016 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible).

En este sentido, lleva a cabo actividades de identificación, marcación y muestreo de equipos con contenido de aceite, sustitución de los equipos que se encuentren contaminados con PCB y su correspondiente tratamiento y eliminación.

Para el reporte realizado en el año 2024, se registró un avance de 83**%** en el proceso de identificación de PCB en equipos en uso, desuso y desecho. La Compañía continuó trabajando para cumplir la meta de identificación del 100%, como resultado de este ejercicio se han gestionado de forma ambientalmente adecuada 25 equipos contaminados con PCB, que han sido identificado en 2023 y 2024.

Por otra parte, **se retiraron por obsolescencia 2.393 transformadores y equipos con contenido de aceite**, de los cuales 57 equipos resultaron contaminados con concentraciones superiores a 50 ppm de PCB.

En cuanto a la gestión integral de equipos y residuos contaminados, se realizó la descontaminación de 27.348 toneladas de las carcasas generadas durante los años 2023 y 2024, a través de la técnica de ultrasonido y se descontaminó aceite por declorinación en 10.996 toneladas. Gracias a esto, se ha logrado reducir los costos de eliminación de estos residuos hasta un **57 %** sobre el valor que hubiera implicado su tratamiento convencional (exportación) en el país.

Se ha avanzado en un **83%** en el proceso de identificación y marcado de equipos

De los **2.295** equipos en aceite retirados por obsolescencia o fallas, **50** resultaron contaminados con PCB

13,5 toneladas de carcasas descontaminadas a través de la técnica de ultrasonido implementada por la empresa LITO S.A.S.

Huella de carbono

TCFD-Métricas y Metas; IFRS S2

IF EU 110a.1, IF EU 110b.1, IF EU 120a.1

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7

Se realizó la cuantificación de la huella de carbono corporativa para la vigencia 2024, teniendo como referencia los estándares del GHG Protocol, World Resources Institute (WRI) y World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Para esto, la Compañía en Colombia ha considerado las siguientes emisiones según el tipo de alcance y de acuerdo con los límites operacionales definidos en la metodología implementada:

Alcance	Emisiones consideradas en el cálculo
Alcance 1: emisiones directas	• Producción Termoeléctrica (CO_2, N2O, CH4 e incluye biomasa) • Emisiones procedentes del uso de combustibles fósiles en motores auxiliares de plantas nucleares y renovables y otros (CO_2, N2O, CH4) • Fugas biogénicas de CH4 de cuencas hidroeléctricas • Fugas de SF6 en centrales de generación • Fugas de SF6 en la red • Emisiones por el uso de combustibles fósiles en motores auxiliares en redes (CO_2, N2O, CH4) • Emisiones procedentes de la combustión de diésel y gasolina en vehículos de la flota de la empresa (CO_2, N2O, CH4)
Alcance 2: emisiones indirectas	• Emisiones de GEI por consumo de electricidad comprada de la red–Centrales de generación • Emisiones de GEI por el consumo de electricidad comprada de la red–Inmobiliaria • Emisiones de GEI por disipación de energía por pérdidas técnicas de la red de distribución • Emisiones de GEI por disipación de energía por pérdidas técnicas de la red–Centrales de generación–Inmobiliaria
Alcance 3: otras emisiones indirectas	• Compras bienes y servicios (categoría 1) • Otras actividades de combustibles y energía- Emisiones de GEI procedentes de la extracción de gas natural y del transporte de gas (categoría 3.A) • Otras actividades de combustibles y energía- Emisiones de GEI procedentes del transporte de combustibles, petróleo y biomasa (categoría 3.A) • Transporte y distribución upstream–Emisiones del transporte de materias primas y residuos (categoría 4) • Uso de producto vendido–Emisiones de GEI por el uso de gas vendido a clientes finales (mercado minorista) (Categoría 11)

Total de emisiones de GEI Colombia [ton CO_2-eq/año]

Alcance	2023	2024
Alcance 1	1.200.922,51	1.363.146,24
Alcance 2	20.892,26	57.713,09
Alcance 3	711.218,24	768.222,37

Centrales de generación térmica

En la operación de la central térmica de generación se generaron 1.233.599 toneladas de CO_2 del (alcance 1), 34% más que el año anterior debido al aumento de operación de la Central Termozipa y por ende, mayor consumo de combustible y carbón.

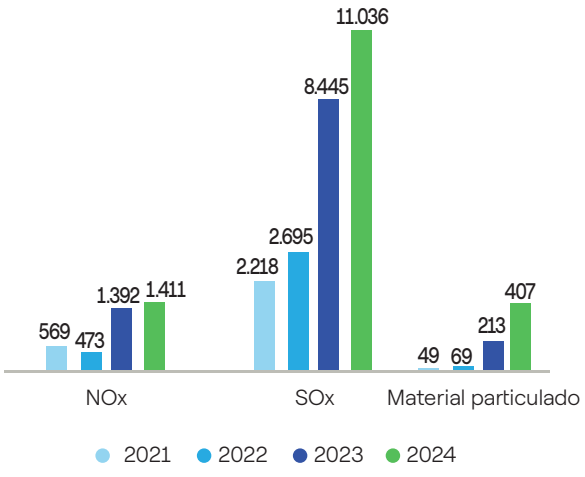
La intensidad de emisiones generadas por cada MWh de energía producida fue de 1.198 kg CO_2, aumentando el indicador de eficiencia en comparación con el año anterior.

De igual modo, se realizó un seguimiento a las emisiones de calidad del aire de NOx, SOx y material particulado que se generan como consecuencia de la operación de la Central Térmica Termozipa y a la calidad de aire de la zona de influencia o sus alrededores, garantizando siempre el cumplimiento ambiental por medio de proyectos como:

- Implementación y operación de quemadores de bajo NOx
- Control y seguimiento permanente en variables críticas de la combustión
- Construcción de barrera de protección de vientos en patio de carbón
- Seguimiento y control a la calidad del combustible

Como avance de los objetivos de la Compañía en la descarbonización de los procesos de generación, durante el 2023 se realizó la venta de la Central Térmica de Cartagena, con lo cual se redujeron las emisiones cerca del 9%.

Emisiones al aire (toneladas)



Así mismo, dentro del seguimiento a posibles fuentes generadoras de emisiones en las centrales de generación, se realizó seguimiento al SF6, del cual se ha tenido incidencia en las emisiones aportando un total 16,42 ktCO$_2$eq.

Lo anterior se realizó teniendo en cuenta la Instrucción Operativa Cálculo de emisiones de SO_2, CO_2, NOx y MP, TZPA ST02÷ST05 15 I 004 D, la cual tiene como Objetivo: Definir un método general que contemple los criterios y pautas de actuación que deberán aplicarse para la cuantificación de las emisiones de SO_2, CO_2, NOx y MP en la Central Termozipa, que utiliza como combustible principal el carbón y durante el periodo de calentamiento de caldera se utiliza combustible líquido (ACPM). Lo anterior con el fin de llevar a cabo el seguimiento de estas y facilitar la obtención de la información requerida por la administración o la alta dirección de la empresa. En la central no se tiene medición en línea de SO_2 y de CO_2 por lo cual se va a realizar el cálculo de forma indirecta.

Centrales de generación en Centroamérica

Para los países de Centroamérica se contemplaron los criterios en los diferentes alcances para las emisiones de GEI:

Total de emisiones de GEI Costa Rica [ton CO_2-eq/año]

Costa Rica	2023	2024
Alcance 1	151.888,60	390,79
Alcance 2	6,28	37,45
Alcance 3	1.459,15	1.154,95

Total de emisiones de GEI Guatemala [ton CO_2-eq/año]

Guatemala	2023	2024
Alcance 1	151.896,41	242,47
Alcance 2	783,63	659,28
Alcance 3	4.353,31	2.928,06

Total de emisiones de GEI Panamá [ton CO_2-eq/año]

Panamá	2023	2024
Alcance 1	156.833,55	5.314,31
Alcance 2	57,64	53,31
Alcance 3	29.893,73	4.710,90

Mitigación y compensación

A continuación, se relacionan las iniciativas trabajadas durante el 2024 para mitigar y compensar las emisiones de CO_2:

- **Gestión de SF6:** se continuó con la identificación de equipos críticos de potencia, con el fin de programar acciones de mantenimiento o modernización de instalaciones, minimizando la cantidad de fugas presentadas. Igualmente, se adelantaron actividades de corrección de fugas, haciendo uso de masillas epóxicas y cintas termoencongibles, con el fin de disminuir la cantidad de emisiones de SF6.
- **Compensaciones voluntarias:** se realizó la siembra de 1.000 árboles en el Bosque RENACE, como medida para la compensación de emisiones.
- **Acciones para reducir las pérdidas técnicas:** se tiene un cierre preliminar de 90 km de red repotenciada/modernizada en el grupo de proyectos que hacen parte del IDEn, lo que significaría un aporte de 0,72 GWh/año en la reducción de las pérdidas técnicas. Se estima que dicha reducción podría representar una reducción en emisiones de cerca de 108,63 TonCO_2eq.
- **Auditorías energéticas:** se realizaron auditorías energéticas en las instalaciones de Av. Suba y Puerto Salgar, las cuales tuvieron como objetivo diagnosticar y documentar el estado del consumo de energía, para identificar cumplimientos y brechas en el desempeño energético, que deriven futuros planes de acción para la intervención, mantenimiento y mejora de esta gestión.
- **Paneles solares Puerto Salgar:** se realizó la instalación de una solución solar de 6 kW en las oficinas de Puerto Salgar, cuyo objetivo es atender las necesidades energéticas de la instalación. La solución está compuesta por 28 paneles solares instalados sobre la terraza del edificio, los cuales cuentan con la capacidad de generar cerca de 1.550 kWh / mes.
- **Modernización de iluminación en subestaciones:** se realizó el cambio de tecnología (tubos fluorescentes, sodio y bombillos) a iluminación LED en 4 subestaciones con el fin de lograr una correcta iluminación de acuerdo con los lúmenes necesarios de los espacios y un ahorro en consumo por cambio de tecnología.
- **Comité Net Zero Enel Grids:** se consolidó un equipo de profesionales pertenecientes a cada una de las subgerencias de la línea de negocio, con el objetivo de identificar las acciones de mitigación y adaptación sobre las acules se hará seguimiento durante los próximos años con el fin de alinear los esfuerzos al logro del objetivo net zero en 2040.
- **Compromisos:** la Compañía hace parte de los siguientes compromisos, con el fin de hacer frente al cambio climático:
  - Alianza del Sector Eléctrico Carbono Neutral–Ministerio de Minas y energía
  - Programa Colombia Carbono Neutral–Ministerio de Ambiente y desarrollo sostenible
  - Pacto por el Aire – Secretaría Distrital de Ambiente: Enel Colombia recibió de manos de la Secretaria de Ambiente Carolina Urrutia, un reconocimiento por su activa participación y aportes concretos mediante acciones que contribuyen a la disminución de contaminantes a la atmósfera en la ciudad, mejorando así la calidad del aire de la ciudad lo que se traduce en una mayor calidad de vida de los bogotanos.

Eficiencia en el consumo energético

GRI 302-1, 302-3, 302-4

Consumo energético en centrales de generación

Para la operación de las centrales de generación de energía hubo un aumento en el consumo de energía auxiliar proveniente de fuentes no renovables (carbón y combustible líquido), puesto que la central de generación térmica aumentó su operación en 2% frente al 2023, con un consumo total de 243.810 GJ.

Es de resaltar que para el 2024, en el objetivo de la descarbonización de los procesos, la Central Térmica de Cartagena fue vendida lo cual genera incidencias en consumos de energía y por ende no se incluyeron en el cálculo.

Así mismo, se registraron 131.436 GJ de energía proveniente de fuentes renovables (hidroeléctrica). Para los consumos auxiliares externos, 27.451 GJ proveniente de energía renovable y 278.536 GJ proveniente de energía no renovable.

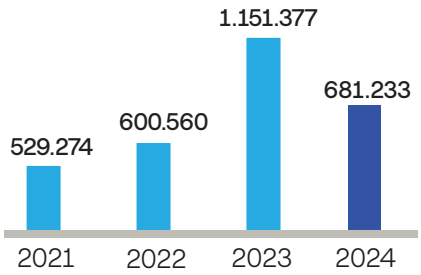
131.436 GJ
Fuentes renovables

↓

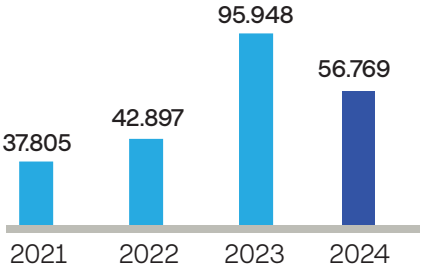
243.810 GJ
Consumo auxiliar externo

De esta manera, el consumo de energía en centrales de generación fue de **681.233 GJ,** con un 69% menos que en 2023. En términos de eficiencia energética, se registraron **56.769 GJ** consumidos por central de generación al mes.

Consumo de energía en centrales de generación (GJ)



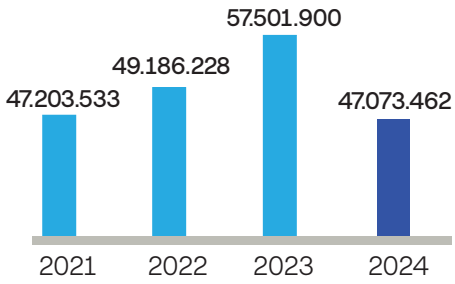
Eficiencia (consumo de energía por central de generación)



El total de energía vendida disminuyó, debido a la venta de la Central Térmica de Cartagena en el **2023**.

El total de energía vendida por la Compañía en su línea de generación de energía en Colombia fue de 47.073.462 GJ.

Energía vendida (GJ)

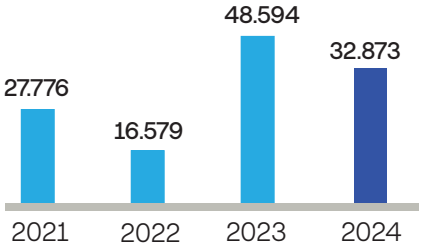


Este dato de energía vendida para generación no es verificado por KPMG.

Consumo energético en redes de distribución

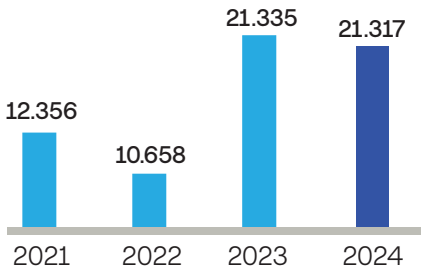
En total se presentó un consumo de 9.131.658 kWh equivalentes a 32.873 GJ. Cabe mencionar que un 1 kWh es igual a 0.0036 GJ y que Se cuenta con una base de datos proporcionada por el área de registros de cuentas y energía, la base de datos contiene los valores de Kwh para cada una de las sedes asociadas a Enel por medio de las cuentas padre e hijo, se concatenan con los consumos de meses anteriores y se filtra por el tipo de sede para sumar los dos valores representativos para tipos de sede domestica e industrial, se consolidan los datos en el excel que se diligencia 4 veces al año cada 3 meses llamado informe IDA..

Consumo de energía eléctrica (GJ)



El consumo de energía de fuentes no renovables fue de **21.317 GJ**, presentándose una disminución respecto al consumo de 2023, relacionado con menor consumo de gasolina para la operación de vehículos contratados. Las dinámicas operativas durante el año se mantuvieron en similares condiciones respecto al año 2023.

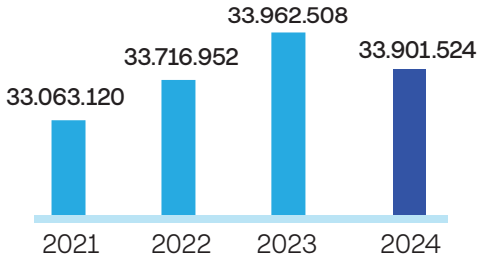
Consumo de energía de fuentes no renovables (GJ)



Como parte del desarrollo de proyectos de eficiencia energética, se continuó con el proyecto de implementación de nuevas tecnologías de iluminación para optimizar la calidad, consumo e iluminación en las áreas de patios de transformadores y conexiones, cuarto de celdas y áreas de circulación en las subestaciones Villeta, Tocancipá, Suba, Terrazas.

Finalmente, en el año se registró un total de 33.901.524 GJ de energía eléctrica vendida.

Energía vendida (GJ)



Gestión de residuos

Para garantizar un manejo adecuado de los aspectos ambientales de la Compañía, se realiza un seguimiento a los materiales y residuos generados, tanto con los colaboradores internos como externos, a través de controles que garantizan un tratamiento pertinente a los residuos generados de acuerdo con su naturaleza.

Residuos en la generación de energía

Consumo de materiales

GRI 301-1, 301-2

Total de recursos utilizados en el proceso de producción (miles de toneladas)

Tipo de recursos	Recursos	Unidad	2022	2023	2024
Materiales químicos	Hidrazina–virgen	Ton	2,31	5,37	4,89
	Soda cáustica	Ton	7,75	24,83	5,94
	Ácido sulfúrico/cloruro	Ton	5,24	16,82	0,00
	Hipoclorito de sodio	Ton	7,99	23,1	19,38
	Otros	Ton	0,00	6.833,0	0
Combustibles de fuentes no renovables	Carbón	Ton	105.372,89	342.600	504.000
	Fueloil	Ton	13.425,14	25.720,0	0
	Gas natural	m^3 x 10^6	1,20	0,203	0
	Diesel	Ton	1.807,69	3.601,0	2.819
Otros	Aceite dieléctrico	Ton	0,00	0,0	0
	Papel de impresión	kg	53,00	27,4	0
Recuperado/ reutilizado	Aceite lubricante	Ton	6,56	3,7	1,27
% aprovechado	Aceite lubricante	%	30%	15%	10%

Se retira la información de aceites lubricantes debido a que es información incompleta y que se espera trabajar en futuros informes para reportar ese dato.

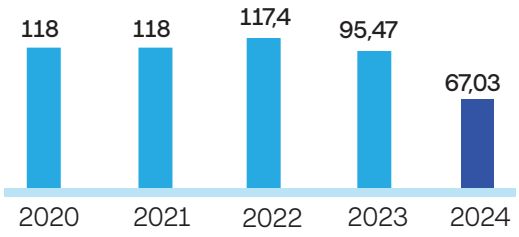
Residuos generados y aprovechados

IF EU 150a.1

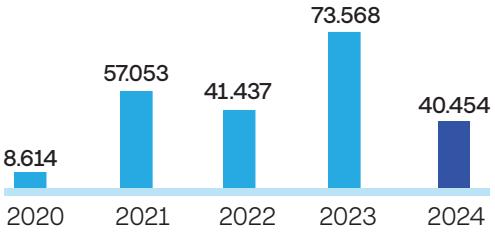
GRI 306-3, 306-4, 306-5

Se registraron un total de **40.521,15 toneladas de residuos** en las actividades de generación de energía en Colombia. De estos, 37.418,68 toneladas corresponden a cenizas de la Central Termozipa. Esta ceniza se somete a un proceso de valorización y reutilización en el esquema de economía circular.

Residuos peligrosos (toneladas)



Residuos no peligrosos (toneladas)



Residuo	Eliminados (ton)	No eliminados/ recuperados (ton)	Total (ton)
No peligrosos	27,46	345,86	373,32
Otros no peligrosos	2.492,68	37.588,12	40.080,80
Peligroso	13,01	53,98	67,03
Total	**2.528,88**	**37.987,96**	**40.521,15**

84%
de residuos peligrosos fueron aprovechados

11%
de residuos no peligrosos fueron aprovechados (sin ceniza)

RESIDUOS DESTINADOS A ELIMINACIÓN POR OPERACIÓN DE ELIMINACIÓN EN "ton "			
Contenidos	306-3 EN LAS INSTALACIONES	306-4 FUERA DE LAS INSTALACIONES	306-5 TOTAL
Residuos Peligrosos			
Preparación para la reutilización	0	0,00	0,00
Reciclaje	0	0	0,00
Otras operaciones de valoración (Térmico)	0	0	0,00
Disposición	0	13,01	13,01
Total	**0**	**13,01**	**13,01**
Residuos No Peligrosos			
Preparación para la reutilización	0	0	0,00
Reciclaje	0	0	0,00
Otras operaciones de valoración	0	2.492,68	2.492,68
Disposición	0	27,46	27,46
Total	**0**	**2.520,14**	**2.520,14**

Los residuos que por su característica y clasificación no contienen elementos útiles o recuperables son remitidos a proceso de disposición final.

La información se recopila a través de los procesos de separación y clasificación en la fuente, marcaje y pesaje para posteriormente remisión al gestor externo para la disposición final.

Dentro de las actividades destacadas para la gestión de residuos en las centrales de generación se destacan:

- **Recuperación de llantas del río Bogotá** que alcanzó 3.345 unidades de las llantas extraídas del río Bogotá y 3.046,4 toneladas residuos.
- **Implementación del Programa Puntos Verdes Gestión de RAEES** en las centrales térmicas, así como en las empresas contratistas.
- Fase de implementación en las centrales renovables y producción en las centrales térmicas del ***software Waste Managment***, el cual permite llevar un inventario de las cantidades de residuos almacenadas con el fin de establecer mecanismos para la identificación de sus características junto con su clasificación, rotulación y posterior disposición en las centrales térmicas y renovables.
- **Venta de la ceniza como subproducto de procesos internos** a compañías cementeras y proyectos de obras civiles, como parte del compromiso frente a la economía circular en la Central Termozipa.
- **Implementación del programa *Zero Waste***, el cual tiene como objetivo el tratamiento, aprovechamiento y recuperación de los residuos generados en las centrales de generación, con un resultado del 86% de recuperación/aprovechamiento del total generado.
- **Tratamiento de 8.501 kg de residuos** para la producción de compostaje sólido en la compostera construida para almacenar los desechos en la Central El Guavio.

Residuos Enel X y Market

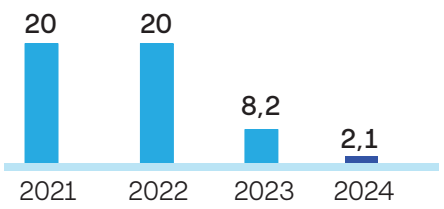
La línea de negocio de Enel X generó un total de 341,3 toneladas de residuos durante el desarrollo de sus actividades, de los cuales 2,1 toneladas co¬rresponden a residuos peligrosos y 339,2 toneladas a residuos no peligrosos. Cabe mencionar que todos los residuos sólidos por Enel X se gestionan fuera de las instalaciones de Enel mediante gestores autorizados y con licencia ambiental según se requiera. Estos residuos pueden ser usados para reciclaje, como subproducto y de ser requerido incineración o celda de seguridad, para el 2024 los residuos se entregaron para reciclaje. Cabe mencionar, que los residuos generados por Enel X son clasificados de acuerdo con su composición de materiales para definir los procesos de valorización o disposición.

Residuo	Eliminados (ton)	No eliminados/ recuperados (ton)
ALUMINIO	20,93	6%
CHATARRA DE HIERRO	109,90	32%
COBRE	12,03	4%
BRONCE	0,74	0%
NUCLEO (Exportación)	0,50	0%
POLIMERO	16,83	5%
PORCELANA	0,12	0%
VIDRIO	4,74	1%
DESECHOS COMUNES	0,00	0%
CONCRETO (ESCOMBRO)	172,53	51%
POSTE	0,86	0%
ACEITE DIELECTRICO	0,25	0%
RAEE (tarjetas electrónicas y otras partes)	0,31	0%
TUBOS DE DESCARGA (BOMBILLAS Na)	1,59	0%
Total	**341,3**	**100%**

•En el 2024 no hubo residuos destinados a eliminación

Se presentó una disminución del 74% en el volumen de residuos peligrosos gestionados respecto al año anterior.

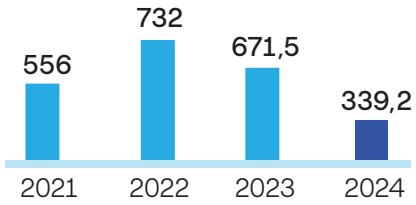
Residuos peligrosos 2021 - 2024



Tipo de Residuo	Peso (t)	Valorización
ACEITE DIELECTRICO	0,25	Reciclaje
RAEE (tarjetas electrónicas y otras partes)	0,31	Reciclaje
TUBOS DE DESCARGA (BOMBILLAS Na)	1,59	Reciclaje
Total	2,15	

Disminución del 49% en el volumen de residuos no peligrosos gestionados respecto al año anterior.

Residuos no peligrosos 2021 -2024



Residuo	Eliminados (ton)	No eliminados/ recuperados (ton)
ALUMINIO	20,93	Reciclaje
CHATARRA DE HIERRO	109,90	Reciclaje
COBRE	12,03	Reciclaje
BRONCE	0,74	Reciclaje
NUCLEO (Exportación)	0,50	Reciclaje
POLÍMERO	16,83	Reciclaje
PORCELANA	0,12	Reciclaje
VIDRIO	4,74	Reciclaje
CONCRETO (ESCOMBRO)	172,53	Reciclaje
POSTE	0,86	Reciclaje
Total	**339,2**	

Hubo un aprovechamiento del total de los residuos peligrosos y no peligrosos generados (341,3 toneladas) mediante reciclaje.

Tipo de Residuo	Clasificación	Cantidad Total (t)	Valorización	Destino Final
ALUMINIO	No peligroso	20,93	Reciclaje	NO destinado a eliminación
CHATARRA DE HIERRO	No peligroso	109,90	Reciclaje	NO destinado a eliminación
COBRE	No peligroso	12,03	Reciclaje	NO destinado a eliminación
BRONCE	No peligroso	0,74	Reciclaje	NO destinado a eliminación
NUCLEO (Exportación)	No peligroso	0,50	Reciclaje	NO destinado a eliminación
POLÍMERO	No peligroso	16,83	Reciclaje	NO destinado a eliminación
PORCELANA	No peligroso	0,12	Reciclaje	NO destinado a eliminación
VIDRIO	No peligroso	4,74	Reciclaje	NO destinado a eliminación
CONCRETO (ESCOMBRO)	No peligroso	172,53	Reciclaje	NO destinado a eliminación
POSTE	No peligroso	0,86	Reciclaje	NO destinado a eliminación
ACEITE DIELECTRICO	Peligroso	0,25	Reciclaje	NO destinado a eliminación
RAEE (tarjetas electronicas y otras partes)	Peligroso	0,31	Reciclaje	NO destinado a eliminación
TUBOS DE DESCARGA (BOMBILLAS Na)	Peligroso	1,59	Reciclaje	NO destinado a eliminación
Total	**341,3**			

Residuos en la construcción de nuevos proyectos

Durante el año 2024 la Compañía llevó a cabo capacitaciones y campañas con las empresas contratistas para una adecuada clasificación y reutilización de los residuos en los diferentes proyectos que se encuentran en construcción y así promover el uso eficiente los residuos sólidos.

***Zero waste* / cero residuos:** tiene como objetivo la reducción y minimización de los residuos generados por el uso de bolsas de agua para hidratación y residuos de icopor utilizando menos estos elementos al reemplazarlos por otros de mayor aprovechamiento.

En los proyectos en construcción se generan residuos líquidos domésticos y residuos sólidos. No se requiere el vertimiento de aguas residuales, por lo tanto, no se tiene el permiso de vertimiento, y estas se disponen con gestores externos que cuentan con todos los permisos.

Durante el año 2024 se generaron los siguientes residuos en los proyectos en construcción:

- Aguas residuales domésticas: 800 m^3
- Residuos sólidos aprovechables: 3.800 Kg
- Residuos sólidos no aprovechables: 663 Kg

Fortalecimiento de la cultura ambiental

En las centrales de generación

Para el 2024 se llevaron a cabo diversas actividades tendientes a fortalecer las relaciones con las comunidades y propender por la preservación del medio ambiente, los recursos naturales y su biodiversidad. Estas iniciativas son, entre otras, las huertas caseras, desarrollo de guías de fauna y de artrópodos, proyectos de siembra de individuos arbóreos y alevinos en los embalses El Quimbo y Betania, así mismo, programas de capacitación en temas de interés de las comunidades.

Se consolidó un total de 20.421 asistentes y un universo real de beneficiarios de 7.230 personas de diferentes actores sociales del Programa de Educación ambiental en 18 municipios del Huila y Cundinamarca.

Proyecto de innovación Centrales Río Bogotá- Colombia

El área de influencia de las tuberías de carga de las Centrales de Generación del Río Bogotá, se presenta una gran diversidad de líquenes en veda (protegida), por lo cual se ha adelantado la identificación de los líquenes presentes en el municipio de El Colegio.

Teniendo en cuenta la biodiversidad presente en el área de influencia de la Cadena de Generación del Río Bogotá, es prioritario para Enel Colombia promover acciones que conduzcan a la identificación, conservación y uso sostenible, por medio de estrategias que fortalezcan las capacidades comunitarias desde la educación ambiental. Para el año 2024 se generó la Guía de Líquenes.

Programa extensión de la vida Útil del Aceite Hidráulico

El filtroprensado de aceites hidráulicos ha permitido el reacondicionamiento de los aceites usados, no

aptos inicialmente para el reúso, sin embargo, al ser tratados mediante la técnica, recuperan sus propiedades, lo cual posibilita nuevamente su utilización evitando mayores costos por la reposición total de los aceites contenidos en los equipos y la producción.

Durante el mantenimiento de las unidades 1 y 2 de Guaca, se reutilizaron 860 galones de aceite del cojinete superior.

- Actividad que se realiza transversalmente en las Centrales del Río Bogotá con lo cual se disminuyen efectos ambientales por concepto de disposición de RESPEL (residuos peligrosos – aceites contaminados / aguas con hidrocarburos)
- Optimización en la adquisición y consumo de aceite nuevo

Actividades de socialización de planes de manejo

Durante finales del 2024 se llevaron a cabo socializaciones de resultados y avances del Plan de Manejo Ambiental (PMA) en cumplimiento de lo contemplado en el Programa de Información y Participación y el Programa de Educación Ambiental (PEA) de la Central Hidroeléctrica El Quimbo, en los seis municipios del área de influencia de la Central.

Así mismo, la socialización del Plan de Gestión del Riesgo y Desastres con la entrega de la pieza comunicativa del Plan de Gestión de Riesgo de Desastre (PGRD) de la Central. El proceso contó con la participación de los diferentes actores socio ambientales del área de influencia, los cuales lograron resolver todo tipo de inquietudes respecto a las gestiones socioambientales del 2024.

De igual forma, se realizaron reuniones de socialización del PMA y el Plan Operativo Anual (POA), con los actores socioambientales del área de influencia directa de las centrales en los municipios de Hobo, Yaguará, Campoalegre, Gigante, Gachalá, Gama, Ubalá A y B, Granada, El Colegio, Soacha, Sibaté, San Antonio del Tequendama y Tocancipá, con el fin de dar a conocer el PEA de Enel y las actividades que se llevaron a cabo durante la vigencia 2024 en toda el área de influencia, correspondiente a la Centrale Hidroeléctrica Betania.

Para las centrales solares El Paso + Extensión, Loma y Fundación, durante el segundo semestre de 2024, se realizó la capacitación anual del PMA, considerando el cierre de la etapa constructiva e inicio de la etapa operativa.

Visitas de universidades locales Centrales El Paso + Extensión, La Loma

Se atendieron visitas guiadas a los parques solares en etapa de operación y mantenimiento por parte de grupos de estudiantes y docentes. Se recibieron visitas de estudiantes y profesores de la Universidad Nacional (Sede La Paz, Cesar), Universidad Popular del Cesar (Valledupar), Universidad del Área Andina (Valledupar). Estas visitas tienen como objetivo transferir conocimiento a las instituciones educativas para crear valor en este grupo de interés a fin de cerrar la brecha entre práctica y saber académico.

En las redes de distribución

Economía circular

Como parte del fortalecimiento de la cultura ambiental de los trabajadores de Enel Grids y las partes interesadas, se desarrollaron videos sobre economía circular por la transformación de botellas PET en dotación y sobre la gestión de incidentes ambientales, para divulgar de manera interna y externa a través de los canales habilitados. Así mismo, se desarrolló una cartilla para educar a la comunidad sobre la gestión de la vegetación y las medidas para evitar incendios forestales, la cual fue entregada a los bomberos para su divulgación.

Gestión de riesgos asociados a PCB

Se implementaron diversas iniciativas de divulgación, entre ellas se destaca la publicación de un video informativo en redes sociales y su inclusión en el landing de la página web de Enel Colombia S.A. ESP, donde se explicó detalladamente el proceso de identificación de PCB y su importancia en la protección del medio ambiente. Además, se continuó con la distribución de folletos informativos directamente a la comunidad, proporcionando información clara y accesible sobre los riesgos asociados a los PCB. Estas acciones permiten aumentar la conciencia pública y a promover una mayor comprensión de los esfuerzos de la Compañía en la gestión del riego de esta sustancia.

Gestión de incidentes ambientales

Con el fin de fortalecer las actividades encaminadas a la gestión de incidentes ambientales, se desarrollaron espacios de formación relacionados con la investigación de eventos, específicamente incendios forestales y derrames masivos, y de esta manera estar preparados para responder ante estas emergencias, principalmente en eventos climáticos con el fenómeno de El Niño y La Niña.

Concientización y educación ambiental

También se desarrollaron actividades de concientización y educación ambiental dentro de las que se destacan las siguientes:

- Formaciones de *Total Quality Inspections* para el fortalecimiento ambiental de los inspectores integrales internos y externos.
- Jornadas de concientización sobre el ahorro y uso eficiente de agua y energía, y la separación de los residuos en las sedes administrativas y operativas cuyo fin fue fortalecer esta gestión en las actividades diarias de los trabajadores.

XI Encuentro de Líderes Ambientales

El XI Encuentro de Líderes Ambientales desarrollado por Enel Grids es un espacio que se realiza cada año y fue creado para todas las personas que de una u otra manera participan, inspiran, motivan o desarrollan actividades que contribuyen a minimizar el impacto ambiental.

Cada vez más personas de diferentes funciones y disciplinas se unen al equipo con una intención de aportar su granito de arena en esta carrera por salvar el planeta. El evento contó con la participación de Jesús Ballesteros y su conferencia "Tejiendo Conexiones" como experto en biodiversidad y también tuvo lugar una experiencia itinerante con mariposas realizada por el Bioparque Monarca denominada "Donde lo micro se vuelve macro".

En esta ocasión hubo una asistencia de 101 líderes ambientales, y se destacaron los equipos de trabajo con mejor desempeño ambiental en los siguientes temas:

- Gestión de excedentes industriales y transformación de materiales
- Gestión frente al fenómeno de El Niño
- Modelo de economía circular para la valorización de medidores obsoletos
- Estrategias de mitigación de impactos ambientales en nuevos proyectos
- Compromiso con la excelencia en el Sistema de Gestión Ambiental

También se presentaron aquellas iniciativas que inspiran a seguir siendo líderes ambientales por medio de sus historias, permitiéndole a la audiencia conectar con estos proyectos.

Con el fin de desarrollar la planeación estratégica ambiental del año 2025, los líderes ambientales realizaron un recorrido por la Resera Natural Bioparque Wakatá y la Reserva Sabana del Parque Jaime Duque, estimulando de esta manera el desarrollo de proyectos de conservación de ecosistemas en el marco de la Política de protección de la biodiversidad del Grupo Enel.

Inversiones y gastos ambientales

Centrales de generación

Se realizó inversión para el desarrollo de las iniciativas y el cumplimiento ambiental en las centrales de generación por un monto de $11.530.263.754. De estos, $5.384.545.918 corresponden a protección del aire ambiente y del clima, gestión de aguas residuales, gestión de residuos, protección de la biodiversidad y del paisaje.

Descripción	Monto 2024 ($)
Inversiones en protección ambiental PG	
Obras ambientales	$ 338.091.599
Sistema de tratamiento	$ 102.102.000
Subtotal inversiones	$ 440.193.599
Protección ambiental PG	
Protección del aire, ambiente y del clima	$ 38.499.165
Gestión de aguas residuales	$ 241.182.871
Gestión de residuos	$ 198.016.662
Protección de la biodiversidad y de los paisajes	$ 2.877.776.000
Actividades de protección ambiental	$2.069.623.533
Convenios ambientales	$198.016.662
Gestión ambiental con autoridades	$ 875.116.375
Monitoreos de recuros	$ 2.240.000.962
Pago a tribunal	$ 97.131.359
Otras inversiones de la gestión ambiental	$ 495.053.580
Estudios e informes ambientales	$ 1.759.652.986
Total inversión 2024	**$ 11.530.263.754**

Redes de distribución

Las inversiones y gastos ambientales de 2024, para la línea de negocio de Enel Grids, ascendieron a $93.145.630.581 millones, destinados como se presenta a continuación:

DESCRIPCIÓN		2024 ($)
Actividades de sensibilización y fomento de la cultura ambiental	$	85.862.679
Cambio climático - Estudio para la formulación de propuesta de seguimiento y medición, otras actividades para la gestión del cambio climático	$	40.100.690.271
Compensaciones por intervenciones sobre el arbolado (Pagos SDA)	$	368.151.355
Cumplimiento legal (Comunicación del riesgo PCB, evaluación de cumplimiento, planes de arqueología)	$	6.796.792.135
Estudios ambientales, informes, planes de manejo (Arqueología, fauna, etc) y costos por comunicación en el marco del desarrollo de nuevos proyectos	$	37.438.457
Investigación y desarrollo enfocada en Economía circular	$	8.000.000
Mediciones de ruido y campos electromagnéticos		89.770.295
Evaluación y seguimiento de trámites	$	14.611.850
Trabajos sobre el arbolado que tiene interferencia con la infraestructura	$	502.346.000
Modernización de sistemas de iluminación para optimizar la calidad, consumo y eficiencia en las áreas de patios de transformadores y conexiones	$	654.780.246
Prevención y preparación para la atención de emergencias ambientales	$	85.939.344
Proyecto de marcación e identificación de PCB en las redes de distribución	$	4.967.765.748
Proyecto de sustitución de equipos con riesgo de estar contaminados con PCB	$	348.674.543
Proyectos de valor compartido y gestión social en el marco del desarrollo de proyectos	$	585.130.606
Servicio de drenaje, embalaje y transporte de transformador contaminados con PCB y análisis de suelos contaminados	$	126.177.153
Servicios Ambientales en el almacén de reintegros y gestión de otros residuos peligrosos	$	3.040.177.194
Siembra voluntaria en conjunto con el JBB	$	39.996.336
Siembras de árboles relacionadas con construcción y mantenimiento de infraestructura eléctrica	$	658.451.835
Sustitución de conductores desnudos por aislados y subterranización de redes	$	16.814.784.234
Sustitución de equipos, reposición/retiro de infraestructura, corrección de fallas o modernización por impactos ambientales	$	16.977.184.205
Otros costos de soporte a la gestión ambiental	$	842.906.096
Total gastos e inversiones sostenibilidad	**$**	**93.145.630.581**

Innovación

En el marco de la estrategia del Grupo Enel, la innovación se enfoca en el crecimiento sostenible fomentando las sinergias entre las diferentes líneas de negocio, para mejorar la tasa de éxito y maximizar la generación de valor.

El objetivo principal de Enel Colombia en la gestión de la innovación es "Generar Riqueza y Transformar el Futuro", **impulsando la innovación por resultados** y **posicionando** a la Compañía como **líder en Innovación** del país y en el Grupo Enel. Esto mediante la priorización de proyectos que aporten al crecimiento, la eficiencia, la digitalización, la seguridad y la disminución del impacto ambiental.

Además, se promueve la innovación colaborativa con actores externos que permiten fortalecer y acelerar soluciones a retos de la Compañía en Colombia como lo son las universidades, proveedores, y *startups*.

"Generar Riqueza y Transformar el Futuro" ***impulsando la Innovación por resultados*** y ***posicionando*** a Enel Colombia como ***líder en Innovación.***

El 2024 la cultura de innovación de Colombia y Centroamérica (Guatemala, Panamá y Costa Rica) continuó su crecimiento, fortaleciendo los principios de intraemprendimiento, flexibilidad y simplificación de los procesos. Se incorporaron nuevas tecnologías para acelerar la digitalización, la eficiencia operativa y el crecimiento de mercado, procurando siempre la satisfacción del cliente.

En resumen, la innovación continuó enfocada en fortalecer sus ejes:

Retorno financiero

- Aporte al Ebitda
- Financiación de proyectos con recursos externos
- Beneficios tributarios
- Patentes

Cultura interna de innovación

- Formación interna en innovación
- Sesiones de ideación para la solución de problemas
- Grid People Awards
- PowerG
- Eventos de cultura
- Fortalecimiento de la comunidad de innovación

Proyectosde innovación

- Proyectos de eficiencias, innovación tecnologica y de producto
- Proyectos I+D+i con universidades

Open *Innovation*

- Solución de problemas con proveedores
- Participación en eventos externos de innovación
- Ranking Innovación empresarial 2024
- *Open Innovation* 100 *Startup*
- Premios AMBAR-ASOCODIS

Retorno financiero

Beneficios tributarios

El Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación otorgó beneficio a dos proyectos de generación, que venían de años anteriores con monto de inversión para 2024 por $17.000 millones.

Los proyectos fueron ejecutados con el acompañamiento de distintas universidades que aportaron adicionalmente al desarrollo tecnológico de retos presentados por la Compañía en temas como medioambiente y eficiencia operativa.

Proyectos aprobados por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación en 2024

Resolución Minciencias	Nombre del proyecto	Monto aprobado (COP millones)
2829	EnerVAR – Visión artificial para robotización inteligente de datos eléctricos críticos (TOGO)	$ 4.280
2828	Proyecto Telecontrol	$2.711
2277	Sistema Oxigenación el Quimbo	$6.209
2488	Control Olores Central Paraíso	$10.795
	TOTAL	**$23.995**

Aporte al Ebitda

Grids Colombia fue designado para la implementación de la estrategia de innovación en todo Enel Colombia, cuyo objetivo es aportar 1% del EBITDA Colombia en el BIP 2025 – 2027, aproximadamente 15 millones de euros promedio por año, a través del desarrollo de la cultura de innovación y emprendimiento.

Con esto se busca habilitar espacios para que innovadores y emprendedores desarrollen ideas y soluciones, acelerar la estructuración de los modelos de negocio, realizar pruebas de concepto PoC/Demo y escalamiento de las soluciones, monitorear la ejecución de los mismos, e incrementar capacidades de innovación interna y alianzas con startups, universidades, entre otros.

Patentes

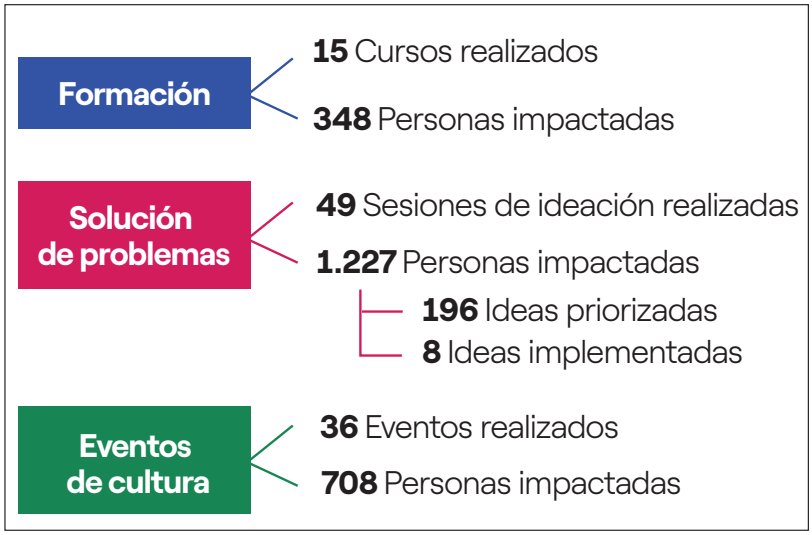
Al cierre de 2024 Enel Colombia contaba con un total de 13 patentes vigentes de invención y utilidad, de las cuales 3 son PCT, es decir, otorgadas en otros países. Adicionalmente se encuentran en trámite 4 patentes y 2 en estudio y búsqueda de la invención.

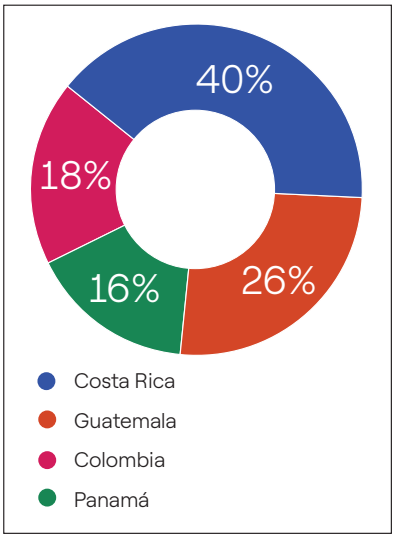
Cultura interna de innovación

Enel Colombia promueve el desarrollo de las capacidades para innovar de sus colaboradores a través de los programas de intraemprendimiento, formación, eventos, células agiles, resolución de retos del negocio, la experimentación con ideas innovadoras, la gestión de proyectos y el desarrollo de la comunidad de embajadores y *focal point*, entre otros.

Para 2024 se desarrollaron actividades para fomentar la cultura de la innovación en las que participaron 2.283 colaboradores. Entre estas se destacan:

- Participación de más de 400 colaboradores en el *Innovability Day*
- 15 cursos de innovación con más de 300 personas formadas
- 49 sesiones de ideación realizadas con 1.227 personas, y 196 ideas priorizadas
- 36 eventos realizados con 708 personas





De otra parte, destaca la participación en los programas de intraemprendimiento a nivel Global tanto para Enel Grid "*Grid people awards*" como para Enel Green Power "PowerG", en los cuales Colombia se reconoce en el primer y segundo puesto respectivamente con la mayor cantidad de ideas y practicas postuladas **124 GPA** y **328 PowerG**, lo que evidencia el valor de la Innovación y la cultura en los colaboradores.

Formación

Con el apoyo de los embajadores se desarrollaron los cursos de formación interna en herramientas claves para crear las capacidades y fomentar el valor de la innovación en los trabajadores de Enel, teniendo como referencia la propuesta definida por la firma Gartner y el Foro Económico Mundial.

De esta manera, en 2024 se realizaron **15 cursos de formación**, con una participación de **348 personas** de la Compañía, destacando actividades de pensamiento creativo y empatía con *Desing thinking*, el arte de contar historias con *Storytelling*, diseño de ideas con *Lean Startup*, entre otros.

Sesiones de ideación

El principal enfoque de la innovación es el de lograr soluciones creativas a los problemas. En este año se desarrollaron 49 sesiones de ideación para buscar soluciones en las que se priorizaron con los dueños de los retos un total de 196 ideas para ser evaluadas e implementadas.

Estas sesiones son realizadas por medio del equipo de embajadores de innovación y el equipo de innovación.

De esta manera la comunidad de innovación aporta más de ***$530 millones*** , en eficiencias por el desarrollo del programa de formación y la solución de problemas en sesiones de ideación, entre otros.

Comunidad de Embajadores de innovación

Es la red de trabajadores voluntarios de la Comunidad, quienes se formaron en las técnicas de innovación para diseminar y promover la cultura de innovación al interior de la Compañía. Actualmente el equipo de embajadores está conformado por 30 personas: 22 de Colombia, 3 de Costa Rica, 2 de Guatemala y 3 de Panamá.

En su rol de embajadores, ellos se desempeñaron como facilitadores, formadores de formadores, mentores en proyectos y promotores de eventos de cultura. Estas actividades son medidas anualmente y representan más del 90% del impacto en la cultura de la innovación.

Programas de Intraemprendimiento

PowerG

Es el programa de intraemprendimiento organizado por Enel Green Power edición 2024, en el cual Colombia ocupó el segundo lugar en la postulación de ideas innovadoras y mejores prácticas de Colombia y Centroamérica.

Cultura y próximos pasos

Creatividad, apoyo y participación innovación abierta

Resultados cierre de etapa de presentación propuestas COL-CAM

Propuestas registradas 339 — 21% propuestas vs Enel

Participantes 229 — 8% participantes vs Enel

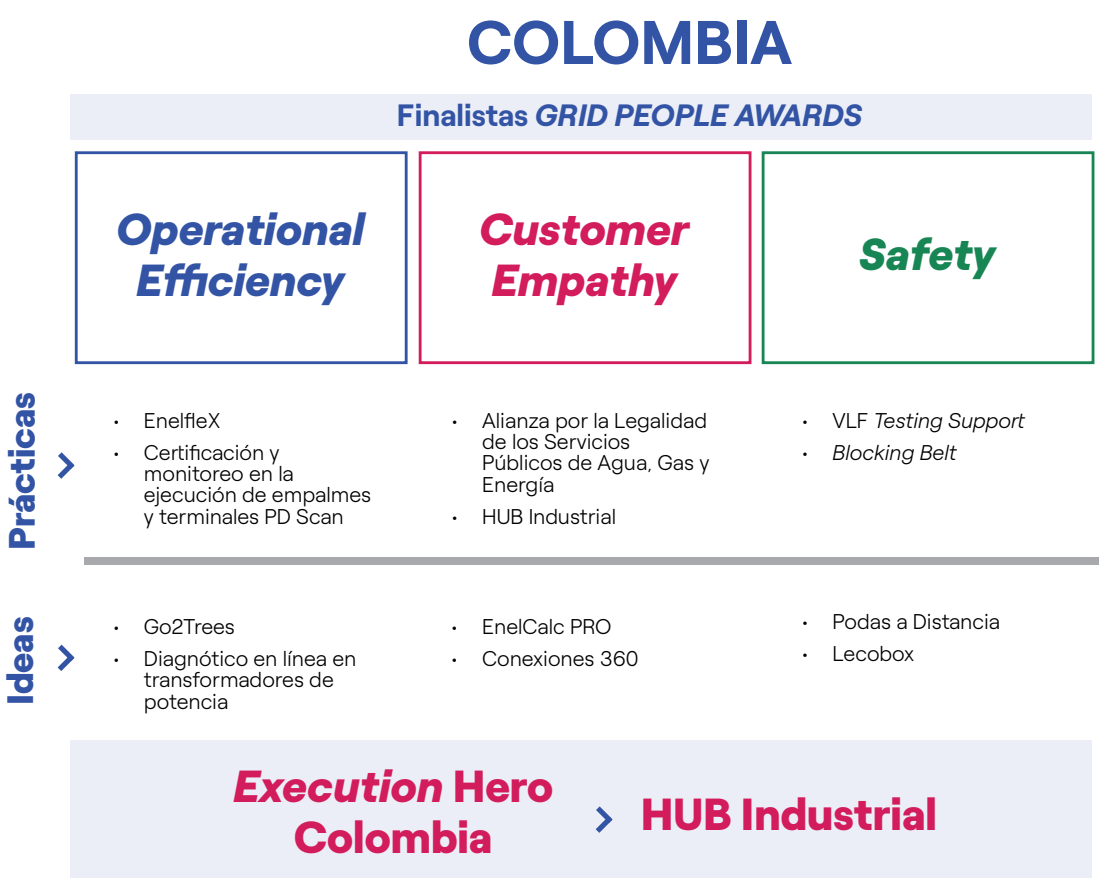
	64% IDEAS	36% PRÁCTICAS	
Colombia	184	96	82,60% de la Región
Guatemala	16	13	8,55% de la Región
Costa Rica	7	9	4,72% de la Región
Panamá	11	3	4,13% de la Región

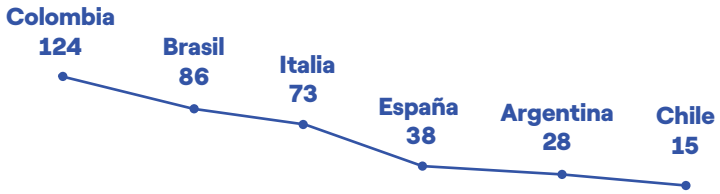
Próximos pasos:

- Mejora propuestas — 18/10/2024
- Preevaluación — 15/11/2024
- Selección finalistas locales — 22/11/2024
- Preparación comités ideas y prácticas
- Comité local de premiación — 02/11/2024
- Envío información ganadoras a global — 13/12/2024
- Ajustes y mejora ganadoras — 11/01/2025 — videos presentación
- Comités Globales de presentación — Enero - Febrero

Grid People Awards

En el programa de intraemprendimiento de Enel Grids, Colombia ocupó el primer lugar en la cantidad de postulación de ideas más practicas a nivel global, con un total de 124 ideas y prácticas registradas.





De estos dos programas serán seleccionadas las mejores prácticas e ideas de innovación a nivel global, las cuales serán publicadas en el primer trimestre del 2025 por el *holding*.

Eventos

En el año se llevaron a cabo **36 eventos** y actividades de cultura que permiten a los colaboradores conocer y compartir el valor de la innovación.

Entre los eventos con más impacto en el año se resalta el **Innovability Day**, el contó con la participación de más de 450 personas, quienes se inspiraron en la conferencia de Alexander Torrenegra, quien compartió experiencias y mensajes clave de la Innovación y Emprendimiento: El Camino hacia el Éxito Estratégico.

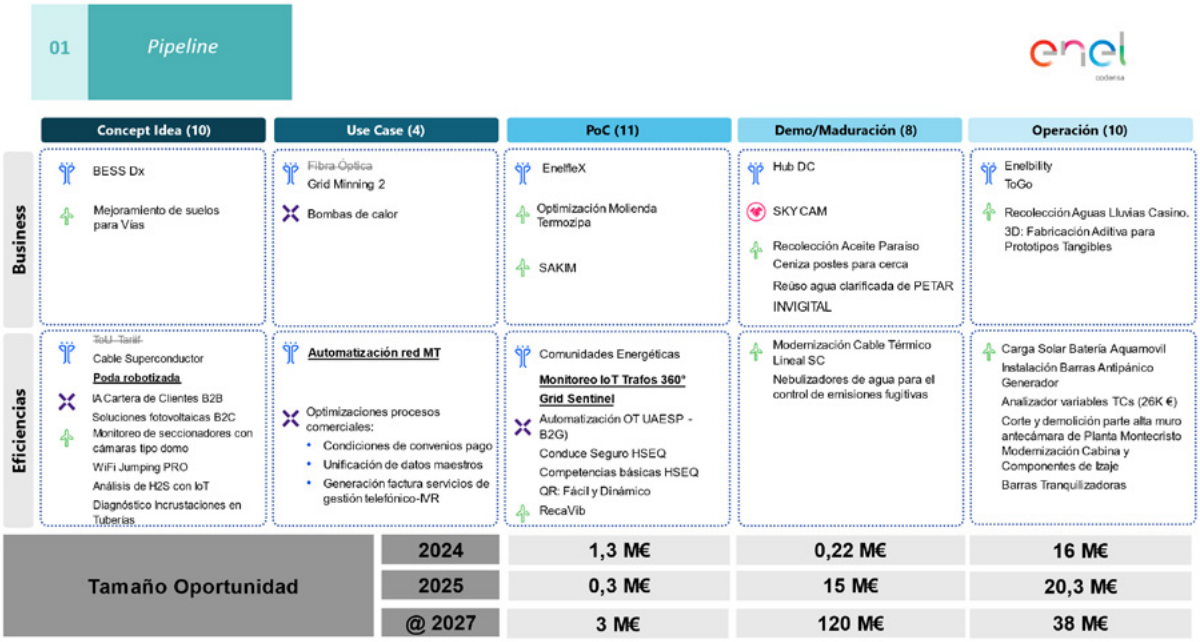
En la agenda también participaron los gerentes de negocio, quienes compartieron sus más interesantes desafíos y focos de la innovación en los próximos años. De otra parte, se lanzó el programa para materializar el valor con la *Hackathon* 2024, en la que se postularon 7 retos de las diferentes líneas de negocio para la búsqueda de ideas por parte de los colaboradores Enel.

Finalmente, el cierre del programa se entregaron los reconocimientos a los mejores proyectos ejecutados en el 2023 y 2024, que evidenciaron la entrega de eficiencias/valor al negocio.

Proyectos de innovación

Proyectos innovadores

Con el nuevo enfoque estratégico de maximizar valor con la innovación, se priorizan proyectos con mayor impacto en el resultado estratégico. De esta manera, los focal point en cada línea de negocio revisaron e hicieron cierre de proyectos según su estado, quedando al 2024 los siguientes:



A continuación, se describen algunos de los proyectos de innovación en desarrollo:

Proyecto Hub Industrial / BM Hyperscale DC Colombia:

EnelFlex

Proyecto SolarNav – EGP Panamá

Proyecto Captación de aceite –Planta Palo Viejo Guatemala

Open Innovation

La Compañía trabaja en la generación de soluciones innovadoras con los actores externos como proveedores, clientes, startups, universidades y comunidades de las áreas de influencia, que han contribuido en la co-creación de soluciones para grandes retos.

Convenios con universidades

Para 2024 se contó con 20 convenios con universidades en Colombia tanto públicas como privadas en distintas regiones del país.

Es de resaltar que las universidades han apoyado en proyectos de investigación e innovación tecnológica en las distintas líneas de negocio, contribuyendo en la resolución de retos, la búsqueda de beneficios tributarios y regalías.

Ranking Innovación empresarial 2024 – ANDI y Revista Dinero

Visión estratégica, intraemprendimiento, espíritu innovador y asumir los desafíos como una oportunidad son algunas de las características que han llevado a la Compañía a estar entre las empresas más innovadoras de Colombia en el 2024, como se evidencia en el *Ranking* de innovación de ANDI y Dinero, donde Enel Colombia se ubicó en el puesto 19, y en el segundo puesto en el arquetipo de empresas rebeldes.

Mejores empresas en las categoría rebeldes

Puesto	Empresa
1	Ecopetrol
2	Enel Colombia
3	Avenfor
4	Haceb
5	IPF SAS
6	Colombina
7	B. Altman

En esta octava edición del ranking se destacaron 389 compañías, de las cuales 195 correspondían a empresas individuales y 194 a empresas colombianas, abarcando 50 subsectores de la economía y 12 departamentos del país, según el artículo de portafolio: https://www.portafolio.co/negocios/empresas/conozca-las-empresas-que-se-destacaron-en-el-ranking-de-innovacion-empresarial-andi-612764. Claramente Enel Colombia es comparada con empresas de diferentes industrias y tamaños, lo que hace más desafiante conseguir estos resultados.

Ranking 100 Open Startups Colombia 2024

Enel Colombia ocupó el **puesto 18** como compañía que se relaciona y promueve el desarrollo de proyectos con *startups*.

El *ranking*, que se realiza desde el año 2021, se ha ido posicionando en el ecosistema innovador y sus cifras ponen en evidencia el crecimiento de la práctica de innovación abierta en el país. Muestra de ello es el aumento de startups y corporaciones que están dispuestas a innovar de manera colaborativa y practican la innovación abierta en sus procesos de creación y mejora de productos, servicios y procesos, como lo indica en articulo portafolio: https://www.portafolio.co/negocios/empresas/ranking-de-innovacion-abierta-2024-lista-de-ganadores-por-categorias-617331

Digitalización

En el dinámico sector energético, la adopción de nuevas tecnologías y la constante innovación, así como el fortalecimiento de los servicios de cara al cliente son pilares fundamentales que permiten enfrentar los desafíos del presente y anticipar las necesidades del futuro. En este escenario, es compromiso de Enel Colombia impulsar proyectos innovadores para optimizar sus procesos y promover la sostenibilidad y la eficiencia energética.

2024 fue un año de importantes retos para la Compañía en términos de digitalización. Por un lado, la implementación de tecnologías de vanguardia permitió robustecer los niveles de servicio y maximizar la experiencia del cliente, así como disminuir costos e impactos ambientales de la operación. De otra parte, el fortalecimiento de la red de distribución y la mejora de los sistemas existentes para el cumplimiento regulatorio, facilitaron el cumplimiento de la misión de transformar el futuro de la energía, apalancados en la digitalización y en una mayor eficiencia en el manejo de la información para la toma de decisiones.

En los siguientes apartados se detallan los proyectos más destacados llevados a cabo durante este periodo, los cuales reflejan el compromiso con la excelencia tecnológica y la innovación continua.

Perspectiva de activos

La transición energética es un proceso irreversible en el que la Compañía ha venido trabajando, impulsada por políticas públicas que abordan aspectos como el cambio climático, la calidad del aire, la seguridad energética, la economía circular y el crecimiento sostenible. En 2024 los ejes principales de trabajo fueron **la digitalización, innovación y automatización de activos** como motores transformadores de los procesos de producción, distribución y consumo de energía.

Proyectos en activos de distribución

Mejoras de los sistemas de información en beneficio del cliente

Con el fin de facilitar el proceso de conexión de clientes, el diligenciamiento de la información requerida, así como de mejorar la trazabilidad y el cumplimiento de tiempos, en coherencia con los requerimientos de la regulación CREG Circular 001 del 2023, se realizaron modificaciones importantes en los sistemas de autoatención, los cuales ofrecen al cliente la posibilidad de adjuntar documentos técnicos y comerciales tales como el recibo técnico de la visita en terreno, y los formatos de solicitud, factibilidad y rechazo.

Por otra parte, se desarrollaron evoluciones en los sistemas de crítica de lecturas, dando cumplimiento a la resolución CREG 105 007 del 2024 del ente regulador, con el fin de implementar la identificación de clientes susceptibles a una investigación por desviación de consumos significativos, de acuerdo con los nuevos requerimientos de dicho ente.

Proyectos en activos de generación

Ciberseguridad en plantas de generación

El proyecto tuvo como objetivo principal analizar e implementar controles de seguridad para proteger los sistemas de control industrial en las plantas de generación de energía, de acuerdo con la guía de ciberseguridad emitida por el Consejo Nacional de Operación (CNO) en Colombia y los estándares NERC-CIP (*North American Electric Reliability Corporation–Critical Infrastructure Protection*) aplicables a Centroamérica (CAM).

Como resultado se fortaleció la resiliencia y seguridad de la infraestructura crítica de las plantas de generación de Colombia, garantizando la protección de los sistemas operativos frente a amenazas cibernéticas en línea con estándares internacionales y normativas locales.

Redes Inalámbricas

El Proyecto Redes Inalámbricas (WiFi) busca fortalecer la conectividad en las centrales hidroeléctricas y termoeléctricas de la Compañía, con el objetivo de habilitar el uso de aplicaciones móviles necesarias para optimizar los procesos de operación y mantenimiento. Durante 2024 se lograron avances significativos en la cobertura inalámbrica de las centrales El Guavio (Caverna), Charquito, Betania y Termozipa, mejorando la eficiencia operativa y asegurando mayor disponibilidad de herramientas tecnológicas para el personal en campo.

Así, se instalaron 55 equipos nuevos en las centrales mencionadas, alcanzando un acumulado general de 80% de avance del proyecto.

Control Room y automatización de plantas

En 2024 el Grupo Enel llevó a cabo dos importantes iniciativas para mejorar la infraestructura tecnológica de la Compañía:

- La adquisición e implementación de un clúster avanzado para la virtualización del sistema SCADA en la Sala de Control de Colombia, así como de los servidores del sistema PI, lo cual optimiza la gestión y la operación remota de las centrales de generación Hidráulica y solar en Colombia.
- Modernización del perímetro de seguridad en el marco del proyecto Telecontrol Fase II en las centrales El Guavio, Betania y Quimbo, fortaleciendo así la protección y el rendimiento de estas instalaciones.

Proyectos de telecomunicaciones

Mejoras de disponibilidad de conectividad principal en planta Guavio

Durante el primer semestre de 2024 se implementó una solución de telecomunicaciones con un enlace de fibra óptica en modalidad IRU (Derecho Exclusivo de Uso por sus siglas en inglés) con UFINET, lo cual evita la dependencia exclusiva que se tenía con el operador, a la vez que permite mejorar considerablemente la conectividad y disponibilidad para servicios de monitoreo, reporte de variables, gestión de la medida y red corporativa de la central El Guavio, al disponer de una velocidad de 1Gbps hacia Bogotá.

Mejoras en la conectividad en red CADES

De acuerdo con un compromiso suscrito en el nuevo contrato con la Alcaldía de Bogotá, a partir del 1 de septiembre fueron aumentados los anchos de banda de los enlaces de los centros de atención en las oficinas de atención a clientes en la red CADE y en la red Súper CADE a 10 y a 20 Mbps respectivamente, con el fin de asegurar una mayor velocidad de acceso para los aplicativos que soportan la atención presencial de clientes.

Conectividad extendida Starlink Plantas Hydro

Se entregaron tres kits móviles de Alto Rendimiento de Starlink para asegurar el acceso a internet en campo para el proceso de generación de permisos de trabajo de HSEQ en las plantas de la cadena del Río Bogotá, El Quimbo-Betania y El Guavio.

Renovación de infraestructura de telecomunicaciones

Se adquirieron e instalaron equipos de última generación para reducir la brecha de obsolescencia tecnológica de la red principal de telecomunicaciones, la cual transporta los servicios de misión crítica para subestaciones de Alta Tensión de distribución y centrales de generación, así como también para la red de datos que brinda la conectividad corporativa en sedes operativas de distribución, oficinas de atención a clientes y en centrales de generación.

De la misma manera, se renovaron 13,5 kilómetros de cable de fibra óptica entre las subestaciones de alta tensión Torca y Calera para asegurar los niveles de disponibilidad en los servicios críticos asociados a su operación.

Mejora en conectividad WAN e Internet

Se ejecutó un proyecto de renovación y mejora de infraestructura, el cual brinda el acceso principal a la nube privada de Enel y a Internet, con el fin de estandarizar la arquitectura a un modelo común a todos los países y asegurar de manera ágil el despliegue global de políticas frente a requerimientos de ciberseguridad.

Perspectiva de clientes

En 2024 se llevaron a cabo proyectos para dar a los clientes un rol protagónico frente a las tendencias globales de transición energética y digital.

Proyectos para clientes no regulados

Silicom – Panamá

Con la evolución de esta aplicación se logró cubrir el proceso de facturación de compras, asegurar el cumplimiento de accesibilidad de usuarios y generar el reporte oficial para la autoridad de energía (ASEP). Esto permite garantizar el cumplimiento oportuno ante la autoridad energética del país y avanzar en escenarios de inclusión.

Salesforce Trading–Colombia

Se realizaron ajustes regulatorios a los "Derechos de privacidad del cliente", así como modificaciones al proceso de ventas y atención al cliente de *Energy and Commodity Management*. Adicionalmente, se realizaron las actividades que permitieron el fortalecimiento y el cumplimiento a la protección de datos personales, así como la optimización en los flujos de negocio para la gestión de casos mejorando la calidad del servicio al cliente.

Excellence–Colombia

Se implementaron mejoras en el portal de internet para clientes asociadas a la experiencia del usuario (UX/UI), lo que permitió transformar el portal en una herramienta más intuitiva, accesible, eficiente y alineada con las expectativas de los clientes modernos, optimizando los procesos del portal y aplicando los principios de diseño *responsive* con una experiencia consistente en cualquier dispositivo.

Canales digitales

Página web y Cloud Contact Center

Se aplicaron ajustes en las plataformas tecnológicas orientadas a la mejora de la experiencia del cliente y a la generación de eficiencias operativas en la atención presencial, telefónica y escrita.

Facturación, recaudo y cobranza

Durante el 2024 el foco de las actividades estuvo orientado en la estabilización y el mejoramiento del nuevo sistema de Facturación SAP ISU. En total se llevaron a producción 42 evolutivos distribuidos entre los procesos de facturación, recaudo y cobranza.

Gestión de clientes

En el año se implementó la solución tecnológica para el envío de encuestas a clientes a través de los *bots* de atención no asistida (WhatsApp, Facebook y chat en página web). Adicionalmente, se llevaron a producción 16 evolutivos orientados a la mejora en los procesos de atención al cliente y nuevas conexiones.

Liquidador CFC

Teniendo como base el nuevo sistema que se creó bajo la alianza entre Enel Colombia y Scotiabank Colpatria, durante el año se realizó la operación y estabilización del sistema Liquidador CFC (Crédito Fácil Codensa), logrando soportar los diferentes procesos críticos de negocio, los cuales van desde la liquidación, facturación y amortización de los servicios financieros, hasta los procesos de atención al cliente que son atendidos desde canales de Scotiabank Colpatria y Enel Colombia.

Adicionalmente, se ejecutaron mejoras en la aplicación buscando lograr un mayor nivel de automatización y cumplimiento de la dinámica propia de negocio.

Facturación electrónica de productos y servicios de valor agregado

Teniendo como base el nuevo proveedor tecnológico para la facturación electrónica de productos propios de Enel Colombia, durante el año se realizó la operación y estabilización de este proceso certificando más de siete millones de documentos en cumplimiento de la regulación vigente.

Perspectiva de personas

Desde esta perspectiva se busca la automatización y digitalización de procesos internos para hacer de las personas un factor diferenciador de la Compañía. Durante 2024 se adelantaron los siguientes proyectos:

Implementación de automatización robótica de procesos (RPA) para Servicios Generales y *Security*

Se implementaron soluciones de RPA para el área de Servicios y *Security* asociados a los procesos de envío de facturas a gestión bancaria, pedidos y conformidades de pago por bienes y servicios, y reporte de aprobaciones de acceso físico a las instalaciones de Enel Colombia, mejorando así la eficiencia y tiempos de estos procesos.

Mejoras en el Sistema de Radicación y Correspondencia (SRC)

El sistema de radicación y correspondencia apoya los procesos asociados con la respuesta a todos los comunicados, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los clientes y no clientes de las áreas *staff* de la Compañía. En 2024 se implementaron las siguientes mejoras al sistema:

- **Radicación de Facturación:** permite la creación de entidades extranjeras, su uso y asociación dentro de los diferentes módulos, tanto de facturas como de documentos, facilitando la inscripción y registro de facturas provenientes de otros países. Así mismo, permite la generación de reportes automáticos.
- **Formulario WEB:** permite la radicación virtual en el Sistema de Radicación y Correspondencia (SRC) para todos los clientes externos (personas naturales o jurídicas) cuya solicitud no esté asociada a un servicio contratado con Enel, facturas, peticiones de pago y notificaciones judiciales.

PAGO NOP (Sistema de nómina)

Se implementaron los beneficios convencionales adquiridos por los trabajadores cuando hay traslados o cambios de línea de negocio , así como la disminución de la jornada laboral de acuerdo con lo decretado por el Gobierno Colombiano. Adicionalmente se implementó un nuevo formato de pago de nómina de trabajadores Enel que optimiza los tiempos de gestión.

Gestor.COM

Se mejoró el módulo de registro de horas trabajadas por el personal adscrito a las empresas contratistas, y se implementaron los nombramientos de gestores de contratos para Centroamérica en forma automatizada. También se optimizó la gestión y el control en el módulo Vehículos para el cumplimiento de requisitos de HSEQ y se implementaron los antecedentes de contratistas para llevar control de este proceso.

Proyectos con alcance regulatorio y transversales

Documento Equivalente Electrónico

Durante 2024 se desarrolló el proyecto para implementar la resolución No. 000165 de la DIAN y su anexo técnico 001, el cual determina las condiciones para la emisión del documento equivalente electrónico orientado al mercado regulado de energía. El proyecto se ejecutó satisfactoriamente y entró en operación a partir del 1 de noviembre de 2024, dando continuidad al proceso de facturación y evitando así los riesgos derivados del no cumplimiento de la normatividad.

Proyecto Suite Next Tax

Este proyecto entró en productivo desde el 30 de junio de 2024 para el área legal de Enel Colombia, con el fin de cubrir sus necesidades, optimizar el proceso de gestión de litigios tributarios y el cumplimiento con los requisitos de auditoría.

Proyecto Sturnis

Productivo desde el 30 de junio de 2024, permite la digitalización del proceso de anotaciones a los estados financieros de las empresas de Enel en Colombia. Cumple con los requisitos de auditoría (Revisor Fiscal, Super Sociedades y Superfinanciera) y evita la imposición de multas por no proporcionar información en las declaraciones de control local.

Fusiones Panamá

Simplificación societaria de las empresas del Grupo Enel en la república de Panamá–PARE: Progreso Solar 20 MW SA y PARD: Jaguito Solar 10 MW, S.A. permitiendo la eficiencia en los procesos de las sociedades en este país.

Migración portal terceros a Drape

De acuerdo con las necesidades de la Compañía, se implementaron las funcionalidades del Portal Terceros, el cual presenta la información de pagos de factura, certificados de retención y notificación de pagos. Esto permite la unificación del canal de comunicación hacia los proveedores, la reducción en el costo de mantenimiento, la instalación de puntos de soporte gestionados por las fábricas, brindando un servicio oportuno, la optimización del uso de la herramienta Drape, entre otros beneficios.

Mejoras para la Facturación Electrónica–Colombia

Implementación de evolutivos para las aplicaciones involucradas en el proceso de facturación de los clientes para el cumplimiento de la normativa del regulador local, asegurando que los Documentos Tributarios Electrónicos (DTE) sean aceptados por el mismo (DIAN), y así los clientes puedan proceder con los pagos respectivos.

Plan Ola Invernal

Dado los riesgos y desafíos derivados del fenómeno climático denominado La Niña, durante 2024 se implementó un plan preventivo para asegurar la continuidad del negocio ante la materialización de los riesgos identificados a nivel de sistemas y plataformas tecnológicas que soportan los procesos de Generación, Distribución, Comercialización y *Trading*.

Proyectos con alcance financiero

Giros al exterior

Se digitalizó el proceso de pagos a proveedores del exterior en monedas diferentes a los pesos colombianos (COP).

Proyectos con alcance compras

Baseline

Se mejoró la fiabilidad en las actividades recurrentes, a través de la implementación de tres nuevos indicadores (Eficiencia del precio de mercado, Eficiencia del precio objetivo e Impacto en las palancas de negociación), optimizando la funcionalidad del modelo y la estimación del valor de mercado esperado.

Gestión de proveedores (Calificación y SPM)

Se implementó una lista de verificación general para mejorar la objetividad de las evaluaciones y garantizar el flujo de información estrictamente relacionada con los aspectos primarios de la evaluación y calificación de proveedores.

También se aplicaron mejoras al modelo de calificación de proveedores (*Vendor qualification*) con el objetivo de simplificar los requisitos consolidando algunos formularios y pasos para hacer que el proceso sea más expedito para el proveedor candidato a calificación en un grupo mercológico determinado.

Mejoras en indicadores de sostenibilidad y planes de acción

Se afinó el cálculo de algunos indicadores (K) de sostenibilidad y se incorporó la gestión automática de planes de acción desde el momento de la adjudicación.

Ciberseguridad

En el año se desarrollaron las siguientes actividades asociadas a la gestión de ciberseguridad:

- **Campañas simuladas de *phishing*:** se realizaron campañas simuladas de *phishing* para poner a prueba la capacidad de los empleados para reconocer correos maliciosos, así como para reportarlos a través del botón de PhishAlarm. El objetivo es convertir a los empleados en la primera línea de defensa frente este tipo de ataques.
- **Cyber exercise:** se realizaron los simulacros tanto para la línea de generación como para la de Enel Grids en Colombia. Estos ejercicios, dirigidos por el Equipo de Respuesta ante Emergencias Informáticas de la Compañía, involucraron a las líneas de negocio cuyo objetivo fue entrenar la capacidad de respuesta de todos los actores implicados.

Economía circular

En el Grupo Enel la economía circular promueve la conservación del valor y la reducción de los impactos ambientales, reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y transformando la forma en que se fabrican y usan los productos, creando así nuevas oportunidades económicas. De acuerdo con esto, la visión de la economía circular de Enel se basa en los siguientes pilares, que definen las áreas y métodos de aplicación:

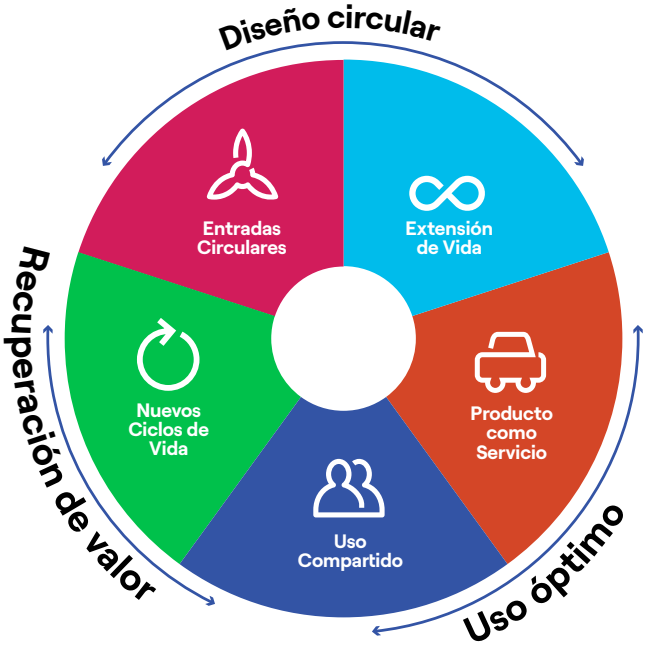
Entradas circulares: modelos de producción y uso basados en insumos renovables o insumos de ciclos de vida anteriores (reutilización y reciclaje).

Extensión de vida del producto: enfoque del diseño y la gestión de un activo o producto destinado a extender su vida útil, por ejemplo, mediante el diseño modular, la facilidad de reparación y el mantenimiento predictivo.

Uso compartido: también conocido como plataformas compartidas. Busca facilitar el uso compartido entre múltiples usuarios de productos y bienes.

Producto como servicio: modelo de negocio en el que el cliente compra un servicio por un tiempo limitado mientras la Empresa mantiene la propiedad del producto, maximizando así el factor de uso y la vida útil.

Nuevos ciclos de vida: cualquier solución destinada a preservar el valor de un activo, producto o material al final de su ciclo de vida, mediante la reutilización, la regeneración, el upcycling o el reciclaje, y en sinergia con los demás pilares.



Proyectos e iniciativas de economía circular

Durante 2024 se adelantaron proyectos e iniciativas de economía circular dentro de cada uno de los ejes estratégicos. A continuación, se presentan los proyectos relevantes y las metas para los próximos años.

Transformación de residuos de cerámica en cemento

La porcelana aislante históricamente ha sido destinada en escombreras o rellenos en el fin de su vida útil y se genera cuando termina la vida útil de aisladores, bujes, interruptores, seccionadores, reconectadores, entre otros. En el año 2024, después del proyecto piloto desarrollado entre Enel Colombia, LITO S.A.S. Y MOLSABANA, se continuó con la gestión de aproximadamente 200 toneladas de residuos de porcelana en materia prima para el sector cementero y de agregados pétreos.

Este proyecto, además de valorizar los residuos generados y fortalecer la economía circular, tiene como objetivo apoyar las iniciativas asociadas a la estrategia de valor compartido de la Compañía, promoviendo el desarrollo sostenible y reforzando el compromiso con prácticas ambientales responsables.

Fue así como durante el año 2024 se entregaron 100 bultos de cemento para los siguientes proyectos:

- 50 bultos para el Grupo de Bomberos Voluntarios de Cáqueza
- 50 bultos para la Junta de Acción Comunal del barrio Porvenir en la localidad de Bosa

En cuanto a la cerámica generada durante el año 2024, esta se ha destinado a manejo a través de gestores autorizados de residuos de construcción y demolición, quienes la transforman en materia prima reciclada que puede ser usada como sustituto de agregados pétreos de origen natural, reduciendo de esta manera el impacto generado por la extracción de recursos naturales.

Aprovechamiento de residuos de construcción y demolición

Durante el año 2024, en las obras civiles ejecutadas en Bogotá se reutilizaron 1.473 m^3 de residuos de construcción y demolición, y se dispusieron 5.575 m^3 en centros de aprovechamiento. De esta manera se dio una segunda vida a estos residuos generados, evitando que lleguen a sitios de disposición final como escombreras, garantizando su uso en la misma obra o su transformación en otros materiales para su comercialización.

Así mismo, se compraron 1.069 m^3 de materiales provenientes de centros de aprovechamiento de residuos de construcción y demolición, evitando la compra de materiales nuevos provenientes de canteras.

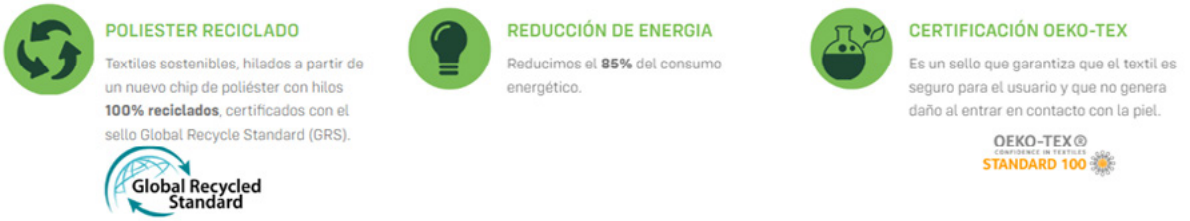
Lo anterior en el marco del cumplimiento de la normatividad ambiental vigente Decreto 507 de 2023.

Dotaciones sostenibles

Dotación fabricada con botellas PET 100% recicladas

La evolución de los textiles para las dotaciones de las empresas contratistas, pasando de materias primas de origen fósil a materias primas de origen sostenible (poliéster 100% reciclado, con certificación GRS -Global Recycled Standard) desarrollado por Lafayette.

Cada chaqueta es fabricada con 14 botellas PET. En el año 2024 se fabricaron 3.078 chaquetas que corresponde a 43.092 botellas que ya no hacen más daño al medio ambiente.



L-ECO-BOX: nuevo diseño de cámara subterránea ecológica instalado en Bogotá

Enel Colombia desarrolló el primer prototipo de cámara subterránea prefabricada tipo CS276. Esta innovación corresponde a un sistema modular que sustituye el método convencional de construcción en mampostería y el uso de recursos naturales realizado con la participación de la empresa RED SOLVERS.

LECOBOX aplica la innovación en la construcción de obras civiles subterráneas para redes de Media y Baja Tensión, mediante un sistema de fabricación modular, de fácil transporte e instalación, construido con residuos de construcción y demolición, hermético, generando así eficiencias en tiempo, reducción de impactos ambientales, economía y mitigación del riesgo. Esta cámara prefabricada busca reducir la inundación del sistema subterráneo de Media y Baja Tensión, en zonas de altos niveles freáticos como Bogotá y la Sabana de Bogotá, con la finalidad de dar mejor continuidad y calidad del servicio de energía a todos los usuarios.

LECOBOX es liviana, de fácil instalación, segura, impermeable y fabricada con concreto polimérico, también conocido como poli concreto, un material sintético que se obtiene al mezclar resinas con agregados, y usa como materia prima material reciclable (RCD, PET, desechos industriales).

- Prefabricada quiere decir que sus componentes vienen listos desde fábrica para ser armados e instalados en el sitio.
- El Concreto Polimérico es un material compuesto que consta de una mezcla de una resina termo estable y agregados minerales o reciclados, no requiere agua ni cemento.
- L-ECO-BOX se construye como un Lego por ser modular, es **ECO**lógica y su forma es una caja (**BOX** en inglés).
- Posee sellos adaptables para el banco de ductos, asegurando su hermeticidad.

Las ventajas de LECOBOX son:

- Disminuye el costo de canalización de redes, ya que las cámaras equivalen entre el 30% y 40% de la canalización.
- Disminuye o elimina la filtración de redes, de tal manera que aumente la durabilidad de las cámaras y sean factibles y seguras operativamente sin importar el nivel freático de la zona.
- Aplica los principios de economía circular y recupera residuos de construcción y demolición.
- Reduce el tiempo de la obra civil a 1 día vs. 3 días de construcción de una cámara convencional.
- Es modular, liviana, de fácil transporte e instalación.

- Ofrece seguridad mecánica para el personal por ser modular y más liviana.
- Ofrece seguridad para el personal al instalar nuevos circuitos y cambios de empalmes.
- Alarga la vida útil de tapas y cámara.

Nueva etapa para el proyecto *Grid Mining*

El modelo de negocio bajo el principio de *Urban Mining*, denominado en Enel como *Grid Mining*, consiste en cerrar el ciclo de la economía circular a través de la transformación de excedentes eléctricos o elementos desinstalados de la red en materia prima para la fabricación de nuevos componentes. De esta manera, la Compañía llevó a cabo la primera fase de implementación, con la segregación y clasificación por parte de un contratista externo y posteriormente la venta directa de metales valiosos y residuos de plástico para obtener una mejor valorización de los materiales, garantizando así la estabilidad de precios y el abastecimiento de materia prima de sus proveedores.

Como resultado se gestionaron 148,5 toneladas de materiales, logrando un ingreso por venta de $1.586 millones.

Reparación de transformadores de distribución

Desde 2008 se implementó el servicio de reparación de trafos, el cual traduce actividades baremadas como servicio en activos (transformadores de distribución y potencia) reparados, lo que evita su chatarrización y permite que sean reintegrados a la red a un 60% del costo de un activo nuevo aproximadamente. Desde el año 2021 a 2024, se han reparado un total de 1.023 equipos con ahorros promedio de 44,6% conforme al costo de un equipo nuevo.

Reparación de TR	Cantidad	Ahorro con reparación
2021	214	38%
2022	286	33%
2023	226	63%
2024	297	68%

Transformadores con Aceite Vegetal

Por otra parte, se continuó con la adquisición de transformadores fabricados con aceite vegetal, logrando avanzar en la incorporación de tecnologías limpias en la red de distribución.

Compra de TR con aceite vegetal	Cantidad
2021	135
2022	4.165
2023	2.498
2024	59

Entradas circulares (de renovables, reutilización, reciclaje)

Diseño y fabricación de eco-postes con agregados reciclados: en 2023 de 7.100 postes fabricados, 650 fueron ecopostes y en el año 2024, 1.685 unidades.

Circularidad en Generación

Gestión de residuos aprovechables y venta de obsoletos de centrales de generación

La práctica tiene como objetivo revender los materiales que ya no se utilizan a terceros (proveedores de recompra, intermediarios, subastas, externos plataformas, directo de terceros, mercado de Enel, intranet) o empresas de reciclaje (socios de fundición, desguace,

reciclaje); así como recibir un retorno económico mediante la venta de materiales obsoletos y residuos metálicos que se obtienen mediante el recambio de repuestos, modernización de equipos y desmontaje de equipos obsoletos en las actividades ejecutadas en la central. A través del contrato marco con Lito S.A.S. (gestor autorizado), se realiza venta de activos de Enel no requeridos en las centrales, tales como, residuos de aparatos de eléctricos y eléctricos (RAEEs) para la compra por otras empresas que los requieran incorporar como materia prima. Para el 2024, se entregaron cerca de 7 toneladas de material para compra-venta por parte de la tecnología solar en Colombia.

Esta iniciativa se complementa con una segunda práctica, la cual tiene como objetivo incentivar la reutilización de materiales internamente en planta/sitio o dentro de otras plantas/sitios de Enel. De hecho, la reutilización representa la primera paso en la jerarquía de gestión de residuos, lo que permite evitarlos producción. Para esto se envían a reparación equipos y/o materiales de operación y mantenimiento, a los cuales se les extiende la vida útil y se reutilizan en el proceso de generación de energía solar.

Electrificación rural basada en economía circular

Con el objeto de aplicar un proyecto con enfoque en valor compartido y economía circular, la Compañía implementó un modelo de energización rural y de huertas agrovoltaicas para autoconsumo de algunas viviendas de la comunidad del área de influencia del Parque Solar El Paso, ubicado en el departamento de Cesar, Vereda San Ángel.

Se utilizaron materiales remanentes de la construcción del Parque Solar La Loma, tales como paneles, hincas y omegas, para construir un sistema de electrificación rural, que le otorga energía a la vivienda. Adicionalmente, se realizó la instalación de una huerta para siembra y consumo de vegetales.

https://www.youtube.com/watch?v=4wH4xV1xyF4

Economía Circular – Jabones multiusos con aceite usado de cocina (AUC) con las comunidades de las áreas de Influencia

Desde el programa de educación ambiental inició la elaboración de jabones artesanales multiusos y de velas con base al aprovechamiento del aceite usado de cocina (AUC), para reducir la contaminación de los cuerpos de agua y promover emprendimientos sostenibles.

Un litro de aceite puede contaminar hasta 1.000 litros de agua. El proyecto usa aceite usado, agua y soda cáustica, ayudando a las comunidades a disponer adecuadamente del aceite y disminuir gastos en productos de limpieza.

En el 2024 participaron 550 personas entre estudiantes, comunidades de las juntas de acción comunal (JAC), pescadores, asociaciones de recicladores (ASOR), grupos ecológicos, presidentes JAC y líderes comunitarios. Se reutilizaron 160 litros de aceite usado y se produjeron 430 jabones multiusos y 51 velas. Producto de estos talleres teórico-prácticos, se han formado tres emprendimientos en el Huila (área de influencia de la Central Betania) dedicados a la elaboración de jabones.

Central Térmica Termozipa

Durante el 2024, se han beneficiado más de 20 personas con el programa Tejiendo Saberes, que desarrolla la Secretaría de Ambiente de Tocancipá, en alianza con Enel Colombia, el cual tiene como objetivo crear conciencia ambiental a través de la economía circular, generando oportunidades productivas a través de las artesanías. Se elaboraron más de 550 artesanías como ramos para la semana santa, canastos, aretes, sombreros, portalápices, individuales, utilizando 125 kilos de enea. Además, los artesanos participaron en 2 mercados campesinos y un foro ambiental. Desde el programa se apoyó mediante la capacitación en tipos de bordado e insumos y la articulación con Secretaría de Ambiente, para la entrega de enea a los artesanos.

Próximos retos y metas

Con el fin de continuar apalancando iniciativas de economía circular en la Compañía, se definieron los siguientes retos:

- Reingeniería en la gestión de materiales declarados obsoletos por la Compañía para aprovechar su potencial de valorización y reutilización.
- Extender las prácticas de economía circular y concepto *Grid Mining* a otros procesos de la Compañía.
- Continuar con los ensayos para lograr que toda la dotación del personal interno y externo usen textiles fabricados a partir de plásticos o materias primas recicladas.
- Comunicar externamente los hallazgos en materia de economía circular para que otras compañías repliquen estos modelos y se encuentran sinergias en los sectores.
- Lograr que la plataforma ECircular de Enel sea ampliamente conocida y utilizada por profesionales de las centrales de generación del perímetro Colombia-Centroamérica.
- Integrar la economía circular como un modelo que fomente la mitigación de los riesgos ambientales en las actividades de las centrales de generación.

Salud y seguridad en el trabajo

Tema material: salud y seguridad en el trabajo

GRI 3-3, IF-EU320a.1

Cuidado de la salud y seguridad en el trabajo

Enel Colombia busca garantizar un entorno saludable, seguro y sostenible tanto para sus colaboradores, como para las empresas contratistas en el desarrollo de las actividades de generación, distribución y comercialización de energía, cumpliendo con los requisitos legales, y promoviendo una cultura de cuidado que permita proteger el medio ambiente, lograr cero accidentes y alcanzar una mayor eficiencia operativa.

La Compañía destina anualmente los recursos humanos, financieros y físicos indispensables para garantizar la efectividad y eficiencia de la implementación del Sistema HSEQ *(Health, Security, Environment and Quality)*. A partir de la evaluación y análisis periódico sobre la ocurrencia de eventos como accidentes, enfermedades, incidentes y ocurrencias peligrosas, así como de la identificación permanente de riesgo y peligros en los diferentes procesos, se planifican y priorizan las acciones a incluir en cada uno de los programas preventivos tendientes a reducir los riesgos.

Principales resultados del año

Durante 2024 en Enel Colombia se trabajaron **más de 33,4 millones de horas,** con un **índice de accidentes de 0,20** sobre horas trabajadas. La causa principal de los accidentes fue por razones eléctricas y mecánicas.

En los países de Centroamérica (Guatemala, Panamá y Costa Rica) se trabajaron **más de un millón de horas y no se presentaron accidentes.**

Se desarrollaron **más de 28.000 horas de formación** al personal propio en temas de seguridad, salud, ambiente y calidad, correspondientes al **19% de las horas totales de formación.**

Desde el área de salud se llevaron exámenes ocupacionales con cobertura del 99,85% de colaboradores, que corresponde a **1.985 exámenes médicos ocupacionales** periódicos y **192 chequeos ejecutivos**, para un total de **2.177 exámenes ejecutados** (65% hombres y 35% mujeres; 74% están en el rango de edad de 30 – 50 años, el 18% son mayores de 50 años y el restante 8% menores de 30 años).

Los diagnósticos más representativos de estos exámenes corresponden a los relacionados con alteraciones visuales seguidos de alteraciones metabólicas y del sistema osteomuscular.

Revisando temas de ausentismo, se tuvo un **IGA[1] general de 40,3%** (438 mujeres y 543 hombres) y un **ALG[2] general de 10,16%** (2.128 días corresponden a mujeres y 2.819 días a hombres). Todas las incapacidades registradas fueron por patologías de origen común, siendo las más representativas las enfermedades gastrointestinales y respiratorias infecciosas.

En cuanto a enfermedad laboral, se presentaron **dos casos calificados en 2024** y hay siete casos en investigación de origen de sus patologías.

Se presentó el fallecimiento de una colaboradora debido a cáncer de seno.

(1) IGA: índice General de Asentistas: número de casos

(2) ALG: ausentismo Laboral General: número de días

Sistemas de vigilancia epidemiológico

PVE para Riesgo Cardiovascular

Mide y evalúa los factores de riesgo que pueden llevar a enfermedades cardiovasculares, tales como edad, historial familiar, hábitos de vida (como dieta y ejercicio), niveles de colesterol, presión arterial, tabaquismo, entre otros. Tiene como objetivo identificar a las personas con alto riesgo y recomendar medidas para reducirlo, como cambios en el estilo de vida o tratamientos médicos.

Según estos criterios, los colaboradores de Enel en Colombia presentan la siguiente clasificación:

	Mujeres	Hombres	Total
Priorización alta	6%	3%	9%
Priorización media	14%	19%	33%
Priorización baja	24%	34%	58%
Total	**44%**	**56%**	**100%**

PVE para Riesgo Biomecánico

Mide y controla los riesgos biomecánicos a los que están expuestos los trabajadores. Estos riesgos incluyen factores como la fuerza, la postura y los movimientos repetitivos que pueden afectar la salud osteomuscular de los empleados. Tiene como objetivo prevenir y controlar las lesiones y trastornos musculoesqueléticos mediante la identificación y evaluación de los factores de riesgo y la implementación de medidas correctivas y preventivas.

Según estos criterios, los colaboradores de Enel en Colombia presentan la siguiente clasificación:

	Mujeres	Hombres	Total
Sano	31%	53%	84%
Sospechoso	4%	4%	8%
Probable	4%	3%	7%
Confirmado	0,1%	0,9%	1%
Total	**39,1%**	**60,9%**	**100%**

PVE para Riesgo Psicosocial

Mide aspectos relacionados con los factores psicosociales que pueden afectar la salud y el bienestar de los trabajadores. Entre estos aspectos se incluyen:

- **Factores intralaborales**: condiciones dentro del entorno laboral, como la carga de trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales y el apoyo organizacional
- **Factores extralaborales**: condiciones fuera del entorno laboral que pueden influir en la salud del trabajador, como la situación familiar, el entorno social y las responsabilidades personales
- **Características sociodemográficas**: información sobre la edad, el género, el estado civil, el nivel educativo y otros datos demográficos de los trabajadores
- **Efectos en la salud**: evaluación de cómo los factores de riesgo psicosocial afectan la salud física y mental de los trabajadores
- **Acciones de promoción**: implementación de medidas para promover factores protectores y reducir los riesgos psicosociales

Este programa es esencial para identificar, evaluar y gestionar los riesgos psicosociales, asegurando un entorno de trabajo más saludable y seguro.

Se aplicó la **Batería de Riesgo Psicosocial al 92% de los colaboradores** de Enel Colombia, dando como resultado que la mayor parte de la población se encuentra en un nivel de riesgo bajo medio. Según estos resultados y los factores de riesgo psicosocial los colaboradores de Enel en Colombia presentan la siguiente clasificación:

	Mujeres	Hombres	Total
Sano	19%	34%	53%
Sospechoso	18%	25%	43%
Probable	1%	3%	4%
Confirmado	0%	0%	0%
Total	**38%**	**62%**	**100%**

Seguridad y salud en la generación de energía

La línea de negocio de generación de la energía, denominada EGP&TGx, asigna anualmente los recursos necesarios para el diseño, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Integrado SGI: Seguridad y Salud Laboral (SG-SST), Medio Ambiente (SGA), calidad (SGC) y Eficiencia Energética (SGEn), con base a las normas ISO 45001, 14001, 9001 y 50001 para Colombia y Centroamérica.

Seguridad en el trabajo

Durante 2024 se hizo énfasis en el desarrollo de herramientas y programas que no solo garanticen el cumplimiento de los objetivos propuestos, sino que también fomenten una cultura de seguridad y liderazgo basada en la conciencia emocional. Al reconocer y gestionar las emociones, se pueden tomar decisiones más conscientes, más seguras y crear un ambiente laboral donde todos se sientan valorados y protegidos.

El objetivo es lograr una reducción significativa de lesiones y enfermedades laborales, promoviendo un bienestar integral para los colaborares. A continuación, se detallan los programas y proyectos más relevantes implementados durante el año 2024, para el aseguramiento de la seguridad y salud laboral de los trabajadores.

Intrinsic Safety

Como parte de la estrategia de cero accidentes se dio continuidad al programa *Intrinsic safety*, incluyendo el stream de bloqueo lógico para puertas de generador, que incluye los siguientes ítems:

- Mapeo de generadores e identificación de puertas de ingreso
- Señalización
- Implementación de bloqueo lógico articulado a la secuencia de parada y arranque

Conforme a esta iniciativa se mapearon 45 generadores de los cuales 36 se identificaron con puertas de acceso e hicieron parte del programa de señalización e implementación de bloqueos, apalancando el control intrínseco de equipos como estrategia para la prevención de eventos no deseados.

Extra Checking on Site – ECoS y ECoS 2.0

El programa tiene como objetivo evaluar la adecuación de la Empresa y los procesos en un área de operación determinada, realizando un "chequeo adicional", que parte de un equipo de profesionales expertos en los que se verifica la correcta aplicación de procedimientos, el estado de los equipos de seguridad, el comportamiento, manejo del riesgo y los equipos de apoyo ante emergencias.

Se ejecutaron dos ECoS en el perímetro Colombia y Centroamérica, realizados en el mes de abril en las centrales de Betania y El Quimbo los cuales arrojaron resultados satisfactorios en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Aliados de contratistas y subcontratistas

Continuó la ejecución del programa HSEQ Contratistas con la participación de empresas de Colombia y Centroamérica, además, se realizó una actualización del programa para su seguimiento durante 2025, buscando desarrollar competencias, medir el desempeño y gestionar la seguridad, salud laboral, medio ambiente y calidad de las empresas contratistas.

Se contó con la participación de 41 empresas, evaluando 38 ítems; así mismo, se estructuró el programa de acuerdo con las modificaciones planteadas, las cuales fueron socializadas a las empresas involucradas.

Igualmente, se desarrollaron dos encuentros con contratistas de manera simultánea, con conexión de los cuatro países, Colombia, Panamá, Costa Rica y Guatemala, involucrando a los gerentes y líderes de HSE de las empresas contratistas más relevantes. El objetivo fue revisar el avance de los indicadores de seguridad, como el *Contractor Safety Index* y el *Consequence Management,* compartir buenas prácticas y co-crear planes de acción para prevenir incidentes.

Gracias a la activa participación de los contratistas en estos programas de HSE, se ha logrado evaluar al detalle los peligros potenciales a partir de las lecciones aprendidas, inspecciones conjuntas, elaboración colaborativa, y actualizar los planes de acción de manera frecuente en los procedimientos. Se han implementado de manera alineada las medidas de control junto con comités regulares para discutir temas de seguridad y resolver oportunidades de mejora, realizando la debida utilización de herramientas digitales para facilitar la comunicación y el intercambio de la información de interés.

Inspecciones y caminatas de seguridad:

Se ejecutaron 11.482 inspecciones de campo y 2.252 inspecciones planeadas, alineadas a las estrategias de riesgos de las Campañas de *Reinforcement Plan* y Observaciones *Safety* 926 enfocadas a intervenir comportamientos y condiciones de seguridad en sitio.

Se aplicó la *Policy Stop Work* con 96 intervenciones de interrupción de trabajos a riesgo en Colombia y Centroamérica.

Se ejecutaron 595 caminatas de seguridad que involucran a los líderes y gestores de equipos y contratos con las principales figuras de autoridad en sitio para reforzar comportamientos y estándares seguros.

Los resultados anteriores se lograron por todos los equipos de las diferentes líneas tecnológicas *Hydro*, *Thermal, Solar* y Proyectos gracias a la implementación de estrategias como:

- **Programa Propios** que busca la participación de personal técnico de mantenimiento, operación, proyectos y la línea en la ejecución de inspecciones, observaciones y caminatas.
- **Seguimiento y reporte a indicadores** relacionados a metas para cada estrategia preventiva y alineación de tasas indicativas del desempeño en cantidad de inspecciones (tasa de inspección) y calidad de las mismas (tasa de detección).
- **Sesiones de trabajo dedicadas** por cada línea tecnológica para compartir los avances quincenales de su desempeño en dichas estrategias.

Gestión de riesgos prioritarios

La línea de negocio EGP&TGx desarrolla de forma plurianual programas preventivos con actividades que reduzcan la probabilidad de eventos por riesgos clasificados como prioritarios en las centrales de generación de energía.

Gestión del riesgo eléctrico

El programa se enfocó en crear las directrices para garantizar que todos los trabajos que se ejecuten se realicen bajo el método sin tensión, cumpliendo de manera estricta las 5 Reglas de Oro:

(1) Desenergización de todas las posibles fuentes de tensión
(2) Bloqueo y etiquetado
(3) Verificación de ausencia de tensión
(4) Cortocircuitar y poner a tierra todas las fuentes de tensión
(5) Señalización y delimitación

El principal cambio aplicado en 2024 ha sido derivado de la actualización del Programa para la prevención y control del riesgo eléctrico basado en la resolución 40117 del 2 de abril de 2024, sobre el reglamento técnico de instalaciones eléctricas RETIE emitido por parte del Ministerio de Minas y energía de Colombia. Además, la aplicación de mejores prácticas de normas internacionales encontradas en la versión 2024 de la NFPA 70E *Standard for Electrical Safety in the Workplace* emitido por la National Fire Protection Association -NFPA. Se lograron incorporar las bases para la habilitación de 100 trabajadores que desarrollan actividades del área eléctrica, así como el seguimiento para el personal en Colombia; para los países de Centroamérica las generalidades se extendieron dentro de las instrucciones de trabajo como buenas prácticas en seguridad eléctrica.

Se fortalecieron estrategias desde controles administrativos como procedimientos de atención a emergencias de origen eléctrico, así como controles a nivel de conocimiento desarrollando entrenamientos presenciales en rescate de emergencias eléctricas para centrales como Cadena de Río Bogotá, El Guavio y Termozipa Martin del Corral.

Se migró de un modelo de capacitaciones virtuales a más capacitaciones presenciales, a través del programa Electrical Risk Training, distribuido en cuatro módulos y con estrategias de gamificación, para reforzar los conocimientos en riesgo eléctrico en los cuatro países.

En los últimos años, Colombia ha avanzado en la transición energética mediante el desarrollo de fuentes renovables, como la energía solar fotovoltaica, con la instalación de parques solares como El Paso, La Loma, Fundación y próximamente Guayepo. Estos proyectos no solo promueven la sostenibilidad, sino que también presentan desafíos operativos, de seguridad y cumplimiento técnico.

La integración de estas energías renovables ha contado con un enfoque integral especialmente en aspectos como la seguridad eléctrica, los estudios eléctricos y la capacitación del personal. Se ha realizado un acompañamiento en campo para asegurar la correcta implementación de procedimientos operacionales y de seguridad, enfocándose en la desenergización mediante la aplicación de las 5 Reglas de Oro para el mantenimiento y la intervención general de los equipos.

Así mismo, se han realizado estudios de arco eléctrico, un peligro latente en instalaciones de potencia como las solares. Como resultado, se han implementado diversas medidas de protección, fomentando el uso adecuado de equipos de protección por parte del personal. Además, las inspecciones regulares garantizan el cumplimiento de los estándares de seguridad.

Se han ejecutado capacitaciones enfocadas en programas específicos sobre seguridad eléctrica y uso de equipos de protección personal. También se han realizado simulacros y entrenamientos prácticos en campo, mejorando la capacidad del personal para manejar situaciones imprevistas de forma segura y eficiente.

Gestión del riesgo mecánico

La estrategia estuvo orientada a fortalecer las competencias técnicas y comportamentales de los trabajadores a través de la implementación de Reinforcement Plan, así como garantizar condiciones de equipos y herramientas, logrando el diseño e implementación de fichas de seguridad para el 100% de las herramientas manuales.

El programa de izaje de cargas ha desarrollado la inspección y certificación bajo estándares internacionales de más de 7.500 equipos y accesorios, lo que garantiza la confiabilidad de equipos bajos estándares ASME B 30, así como la actualización de competencias de personal que participa en actividades de izaje de cargas (Operadores y aparejadores).

Adicionalmente se creó la primera versión del libro de buenas prácticas en la gestión de riesgos mecánicos en el que se documentan aprendizajes a través del análisis de eventos sucedidos.

Gestión del riesgo de caída de alturas

Por su criticidad, la gestión hacia la prevención del riesgo de caída en alturas continuó siendo prioridad para la Organización, haciendo parte de la estrategia cero accidentes. En el año 2024 se logró la meta de cero eventos asociados a trabajo en alturas, apalancados por la gestión continua del riesgo a través de actualización de inventarios de tareas de trabajo en alturas de todas la centrales, la identificación y control de las oportunidades de mejora, la implementación de más de 80 soluciones de ingeniería y sistemas de prevención, la inspección y certificación de más de 3.700 elementos y la formación continuada y certificada de cada una de las personas que pudieran estar expuestas a este riesgo.

Adicionalmente se siguió apalancando el crecimiento de la herramienta PROTECC (Plataforma para la administración del programa de alturas), desarrollando en el 2024 un nuevo módulo que incluye el control de inventarios, inspección, certificación para equipos de izaje de cargas, así como la transición a servidores propios de la aplicación.

Respuesta a emergencias y prevención de incendios

Entendiendo los posibles escenarios que se podrían presentar por los inminentes cambios climáticos, en alianza con expertos se definieron hojas de ruta estratégicas para los fenómenos de La Niña y El Niño, orientadas bajo los pilares de planeación, identificación del riesgo, preparación, prevención y monitoreo.

Se inició el desarrollo de programa específico para la gestión de riesgos de incendios forestales en el cual se logró avanzar en:

- La caracterización del riesgo a través de la metodología CORIN LAND COVER en ocho centrales de generación
- La definición de 8 planes tácticos para respuesta a emergencia de incendios forestales
- El avance de análisis de carga combustible en cinco centrales de generación incluidas tecnología solar
- El fortalecimiento de competencias de las brigadas en emergencias eléctricas y atención de incendios forestales

Estar preparados para las situaciones cambiantes que traen los cambios climáticos, la dinámica de la operación y demás situaciones que puedan originar algún tipo de emergencia, fueron retos importantes para la Organización, que trajeron como resultado la sinergia entre áreas para la homologación de la metodología de evaluación de amenazas, la integración del centro de control como soporte estratégico a estructura de emergencias y el desarrollo centralizado web del directorio de emergencias, buscando mejorar la oportunidad en la prevención e identificación de eventos y respuesta oportuna a posibles emergencias.

Riesgo químico y sustancias peligrosas

A través de un seguimiento continuo mediante la metodología organizacional Enel Índex y un control exhaustivo con inspecciones periódicas de estructuras y equipos, se ha garantizado la prevención de factores de riesgo para la ocurrencia de enfermedades en el trabajo, previniendo la exposición de los trabajadores a fibras de asbesto.

En 2024 se inició el diseño del Sistema de Vigilancia Epidemiológica de riesgo químico para todos los trabajadores expuestos en las centrales *Hydro* y *Thermal* de EGP&TGx.

Se realizó el inventario de sustancias en todas las áreas donde se manipulan químicos, para continuar con las visitas técnicas a las centrales Termozipa, Betania, El Quimbo y centrales de la Cadena de Río Bogotá. Se involucró a aliados desde las áreas de Seguridad Industrial, Medicina–Toxicología e Higiene Ocupacional.

Se realizó la caracterización de todas las sustancias químicas encontradas en las diferentes sedes de trabajo y se hizo el análisis toxicológico para obtener la información priorizada de los agentes a realizar la vigilancia médica en los trabajadores expuestos.

Se inició el cronograma de trabajo del sistema para realizar las mediciones biológicas en los trabajadores expuestos y las mediciones ocupacionales para gestionar las medidas a tomar.

Espacios confinados, atmósferas explosivas 'ATEX' y trabajos en caliente

Respecto a espacios confinados, se continuó avanzando en la formación y entrenamiento del personal operativo de las centrales de generación.

Para el programa de atmósferas explosivas ATEX, se realizaron los estudios de explosividad y clasificación de áreas en todas las centrales hydro y solar de Colombia, logrando evaluar más de 100 áreas. Acorde a estos estudios, se identificaron las áreas que pueden clasificarse como zonas ATEX y su respectiva clasificación según las normas NFPA e IEC. Así, se definieron los planos indicando las distancias de seguridad de equipos y límites de atmósferas explosivas.

En la fase 2 de esta identificación se divulgó la información obtenida de los estudios, entregando a cada una de las centrales los principales hallazgos para la definición de planes de prevención de riesgo operacional. De este modo las centrales El Quimbo y Cadena de Río Bogotá identificaron lugares a actualizar no contemplados en los primeros estudios, y del mismo modo, se incluyeron los seguimientos de áreas explosivas para los parques fotovoltaicos de La Loma y Fundación y preliminarmente para Guayepo.

En cuanto a las actividades de trabajo en caliente o también llamados trabajo con llama, para el año 2024 hubo una actualización de los procedimientos locales los cuales tuvieron algunos ajustes por cambios y actualizaciones de los procedimientos globales derivados de lecciones aprendidas y mejora continua de los diferentes procesos.

Seguridad vial

En materia de seguridad vial durante el año 2024 se realizaron diferentes actividades asociadas a la movilidad segura, tales como:

Formación en manejo defensivo al personal que conduce vehículos operativos de la Compañía

- Formación a personal *Health & Safety*, Sub Copasst entre otros en investigación técnica de accidentes de tránsito
- Seguimiento al comportamiento durante la conducción de vehículos excesos de velocidad, aceleraciones y frenadas bruscas, jornadas de conducción (control de fatiga), en las cuales se logró una reducción en estas faltas teniendo un mejor desempeño por parte de los trabajadores
- Levantamiento de rutogramas (vías seguras) para el traslado del personal en los diferentes centros de trabajo y proyectos
- Inspección mensual de vehículos para garantizar el buen estado para la realización de viajes seguros
- Unificación del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV) con las diferentes líneas de negocio
- Inicio del proyecto copiloto, el cual consiste en realizar seguimiento al comportamiento en la conducción al personal de los diferentes centros de trabajo y proyectos por medio de una aplicación móvil. El proyecto fue socializado en todos los centros de trabajo y se iniciaron pruebas con dos trabajadores por centro de trabajo, instalando la aplicación airbag en los celulares de cada uno de ellos.

En materia de seguridad vial se mantuvo un desempeño muy favorable hacia el logro del objetivo de cero accidentes, permitiendo que en el periodo no se presentaran eventos no deseados que generaran daño a personas.

Para ello se realizaron actividades orientadas a la percepción de los riesgos asociados a los roles propios de cada actor vial, como formación y evaluación teórico-práctica para acreditación de conductores, capacitación en técnicas básicas de investigación de accidentes viales, apoyo a otras unidades de negocio en la gestión de requerimientos de seguridad para el transporte de personal, entre otras.

Innovación y mejora en seguridad laboral y seguridad de procesos

La Compañía trabajó durante el año en la búsqueda de mejores prácticas en seguridad laboral y seguridad de procesos. Las siguientes ideas y proyectos se destacan por tener altos estándares de innovación y satisfacer las necesidades de los procesos de prevención de riesgos.

Digitalización PTW, 5RO y uso de Power BI para reportes de programas (Programa de seguridad intrínseca, tablero de eventos)

Se trabajó en la **implementación de herramientas para la gestión de permisos de trabajo digitalizados**: ePTW (Hydro & Thermal Generation) y On Field App (Solar) con las cuales se digitalizó todo el flujo de trabajo para la creación, aprobación y gestión de permisos de trabajo. Para ello se realizaron campañas de creación de usuarios, corrección de errores, capacitación del personal y seguimiento al flujo de trabajo en las operaciones de Colombia y Centroamérica.

De igual manera, se ejecutó y fortaleció a través de la **herramienta PowerBI la gestión y seguimiento de indicadores de seguridad**, mediante el cual se puede analizar la información y verificar el avance por tecnología y sitio de trabajo. Así mismo, se creó una herramienta para el seguimiento a la tendencia de accidentalidad, permitiendo un mejor análisis de los eventos al analizarlos por agrupaciones como fechas, horas, edad de los afectados, entre otros.

Igualmente, **se digitalizó y automatizó el seguimiento a inspecciones de campañas y de campo** (HS&E) mediante la implementación de flujos de trabajo con Power Query en Excel, lo cual facilitó el seguimiento al cumplimiento de las metas de inspección en el perímetro.

Se implementó la **herramienta 5RO**, una aplicación diseñada para facilitar la adopción de las 5 Reglas de Oro en trabajos sin tensión. Esta herramienta establece procedimientos estándar y de cumplimiento obligatorio, contribuyendo a la minimización del riesgo eléctrico y garantizando un entorno laboral seguro en todas las actividades programadas y ejecutadas en las centrales de generación.

Paralelamente, se desarrolló y se puso en marcha con éxito un **aplicativo de realidad virtual para la capacitación y gestión del riesgo eléctrico** en centrales de generación. Esta herramienta innovadora permite simular escenarios de trabajo en un entorno seguro, principalmente tareas de alto riesgo mejorando la comprensión y respuesta ante riesgos eléctricos.

Adicionalmente, a través de una estrategia de gamificación, se creó **Des-Energizados**, una técnica educativa que, mediante un juego dinámico y participativo, buscó capacitar a los trabajadores en temas de riesgo eléctrico. Utilizando diversas metodologías adoptadas, como retos de cartas, misiones grupales y temas generales y específicos relacionados con el riesgo eléctrico, esta estrategia facilitó la interiorización de conocimientos, el desarrollo de habilidades, la recompensa de acciones, la motivación de los participantes y la promoción de la resolución de problemas.

Sesiones de trabajo orientadas a la prevención (Reuniones S.T.O.P.)

Se continuó con la ejecución quincenal de las reuniones S.T.O.P (Sesiones de Trabajo Orientadas a la Prevención). Estas reuniones se han consolidado y afianzado como espacios dedicados al fortalecimiento de competencias, sensibilización y toma de conciencia en Seguridad y Salud Laboral y la protección del medio ambiente, beneficiando a trabajadores propios y contratistas.

Estos son espacios únicos, centralizados, periódicos y transversales en los cuales son expositores líderes de primera línea, expertos en seguridad y salud laboral propios de la Organización, o externos.

Durante el año se ejecutaron 22 reuniones S.T.O.P. y se obtuvo una participación promedio de más de 700 trabajadores propios y contratistas de Colombia y Centroamérica, con réplica a 41 empresas colaboradoras.

Dentro de estos espacios de reunión S.T.O.P. se ejecutaron las campañas de programas globales como: *Stand Down Meeting* y *Reinforcement Plan*, la cual invita a enfocar la atención de los trabajadores en temas de seguridad, priorizando la capacitación y sensibilización en las tipologías de eventos recurrentes y la difusión de lecciones aprendidas.

A continuación, se detallan los temas abordados en las reuniones S.T.O.P. realizadas en 2024:

- Riesgos menores y críticos después de la época de fin de año
- Permiso de Trabajo, PTW
- Calidad en las inspecciones
- Política PL106, reinducción
- Buenas prácticas ambientales en la construcción de nuestros parques solares
- *Stand Down Meeting*: sensibilización eventos globales y controles de seguridad en cuerpos de agua
- Formación refuerzo permiso de trabajo
- Día de la Seguridad y Salud Laboral
- Reconocimiento a Enel Perú, Seguridad y Salud Laboral y Medio Ambiente
- Riesgo de atrapamiento en equipos rotativos
- *Stand Down Meeting*: importancia del Permiso de Trabajo
- Reinforcement Plan: carretillas elevadoras
- Detección de Hallazgos – Inspecciones y caminatas
- *Reinforcement Plan*: tropezones y caídas
- *Reinforcement Plan:* riesgo eléctrico en actividades menores- LOTO
- *Reinforcement Plan*: manejo manual de cargas
- Reinforcement Plan: andamios móviles y escaleras portátiles
- *Reinforcement Plan:* herramientas manuales con enfoque en amoladoras
- Riesgo químico- Sistema Globalmente Armonizado
- Lanzamiento Plan Navidad
- *Stand Down Meeting:* uso correcto de EPPs (elementos de protección personal)
- *Reinforcement Plan:* impacto con objetos

Cultura de seguridad y programa Power of Emotion´s

Enel Colombia ha trabajado en fortalecer la cultura de seguridad identificando y desarrollando líderes influyentes que inspiren y movilicen a sus equipos. Se alinearon los líderes a un liderazgo visible y genuino en seguridad, fomentando una mayor conciencia sobre la importancia de la seguridad en todas las acciones. Además, se han desarrollado las habilidades necesarias para identificar y abordar comportamientos inseguros, promoviendo un cambio cultural sostenible hacia una cultura de seguridad de clase mundial, con la estrategia *Vizion Zero*.

Para su ejecución se identificaron las fortalezas y áreas de oportunidad en cuanto a liderazgo visible y de seguridad. Al comprender mejor la cultura y las motivaciones individuales, se han diseñado intervenciones más efectivas para promover un cambio sostenible, desarrollado desde un aprendizaje más efectivo y de una forma colaborativa un proceso formativo que combina capacitaciones grupales y coaching individualizado.

Este enfoque ha permitido crear una comunidad de práctica en la que líderes y colaboradores pueden compartir experiencias, aprender de los demás y desarrollar un sentido de pertenencia a una cultura de seguridad sólida en las centrales de generación y sitios de construcción impactando a 170 colaboradores de Enel.

Este enfoque holístico ha permitido desarrollar líderes más completos y capaces de enfrentar los desafíos de un entorno laboral en constante evolución, lo cual logra creer en una cultura que sume el SER + HACER.

POWER EMOTIONS – Seguridad y bienestar basada en conciencia emocional

Enel creemos en el poder de la conexión humana, siendo las personas nuestra mayor fuente de inspiración y nuestro activo más valioso. *Power Emotions* es más que un programa; es un compromiso con el corazón y la seguridad de nuestros colaboradores. Al reconocer el valor de cada persona y al fomentar una cultura en la que las emociones son escuchadas y comprendidas, estamos construyendo un entorno de trabajo donde todos podemos crecer y alcanzar nuestro máximo potencial. En EGP – TGX, estamos comprometidos con esta visión, transformando nuestros espacios laborales en lugares donde la seguridad y el bienestar son una realidad, seguimos sembrando las semillas de un futuro con una Organización más fuerte y resiliente.

Cultivar la conciencia emocional es el cimiento de una cultura de seguridad que desafía las convenciones tradicionales.

La conciencia emocional se entiende como la capacidad de reconocer, entender y gestionar las propias emociones, siendo esto un pilar fundamental en la construcción de la seguridad sólida, la cual fomenta la inteligencia emocional en el entorno laboral, promoviendo un ambiente donde la empatía, la compasión, la comunicación efectiva, la resolución de conflictos, y la inspiración, a través del ejemplo, se convierten en herramientas claves para prevenir incidentes y fomentar un mayor bienestar. La conciencia emocional permite:

- **Conectar consigo mismo:** a través de la autogestión emocional y la autorregulación, con lo cual se pueden tomar decisiones más conscientes y racionales, incluso en situaciones de alta presión o estrés.
- **Conectar con los demás:** la empatía y la compasión permiten comprender las perspectivas de los compañeros y apoyarlos de manera más efectiva, tomando acción frente a situaciones particulares en las que otros necesiten ayuda, y vivir en gratitud.
- **Construcción de relaciones sólidas:** una comunicación asertiva y basada en la escucha activa fortalece los vínculos interpersonales y fomenta un clima laboral de confianza y apoyo.
- **Resolver conflictos de manera constructiva:** al identificar las emociones subyacentes a los conflictos, se pueden abordar de manera más efectiva y encontrar soluciones mutuamente beneficiosas, desde el dialogo y la autorregulación.
- **Reducir el estrés y la ansiedad:** mejorar la concentración y la atención al estar más presentes en el momento, y así identificar y responder a los peligros de manera más eficaz y fomentar una cultura de seguridad proactiva.

El programa ***Power Emotions***, reconocido a nivel local por su innovación, ha demostrado ser una herramienta clave para fomentar una cultura de seguridad. Al impactar a más de 2.000 trabajadores, ha logrado reducir significativamente los eventos de seguridad gracias al desarrollo de un modelo de inteligencia emocional a la medida y un aplicativo con inteligencia artificial.

Además, ha incorporado a más de 1.000 trabajadores y consolidado un grupo de 15 líderes de inspiración, generando una gran motivación a la réplica. Este programa es un testimonio del compromiso de Enel Colombia con las personas.

Adicionalmente, se realizó la semana de la Seguridad y Salud Laboral en el mes de abril con el fin de concientizar a los trabajadores acerca de la importancia del cuidado mutuo y de sí mismo en el trabajo. Igualmente, en la época de fin de año, se ejecutó un Plan Navidad buscando disminuir la probabilidad de accidentes y enfermedades laborales.

Gestión de la salud en el trabajo

GRI 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7

La línea EGP&TGX de Enel Colombia desarrolló actividades de prevención y promoción de la salud para todos sus trabajadores, mediante las cuales se implementaron actividades dentro de varios sistemas de vigilancia epidemiológica para prevenir enfermedades laborales y comunes y promocionar la salud en todas las áreas.

Para el 2024 se realizaron **383 exámenes médicos ocupacionales**, correspondientes al 99,7% de la plantilla. Los diagnósticos más representativos de estos exámenes corresponden a alteraciones visuales, endocrino-metabólicas y cardiovasculares.

Se realizaron **26 chequeos ejecutivos**, que corresponden al 92,85% del personal que aplicaba para el chequeo ejecutivo en este año. Los diagnósticos más representativos de estos exámenes corresponden a alteraciones endocrino-metabólicas, alteraciones visuales y alteraciones del sistema digestivo.

Se calificaron **dos casos nuevos de enfermedad laboral**, ambos casos de patología auditiva. Actualmente la línea EGP&TGx tiene 25 casos calificados de origen laboral, de los cuales seis están activos y se encuentran en seguimiento por parte del área de salud.

En Colombia:

- **383 exámenes médicos ocupacionales** periódicos con énfasis osteomuscular con una cobertura del 99,7%
- **26 chequeos ejecutivos**, con una cobertura para cierre del año 2024 del 92,85% para la línea de generación
- **151 dosis de vacunación contra la influenza**, con una cobertura del 36%, la cual no es obligatoria
- **151 valoraciones por nutrición** a los trabajadores con riesgo cardiovascular alto y medio, logrando una cobertura del 77%
- **Cumplimiento del 88% de inspecciones de puesto de trabajo**, con un total de 184 inspecciones de puesto de trabajo
- **Investigación de 4 enfermedades laborales** con notificaciones a los entes gubernamentales correspondientes y socialización al Copasst de la Compañía
- **Cumplimiento del 100% de las mediciones higiénicas**, realizadas en todas las centrales programadas (ruido, estrés térmico, material particulado, iluminación)
- Aplicación de la **Batería de Riesgo Psicosocial al 90% de la población** de EGP&TGx
- Se realizaron **97 pruebas de ajustes de EPPs auditivo y 50 pruebas** de ajuste de EPPs respiratorio

En Guatemala:

- **Mediciones higiénicas** con cobertura del 100%
- Ejecución de **exámenes médicos ocupacionales** periódicos con cumplimiento del 92%, realizados a 83 colaboradores
- Reconocimiento a **9 colaboradores ganadores del *challenge* nutricional,** los cuales alcanzaron los objetivos propuestos al inicio del reto (disminución de peso, disminución de porcentaje de grasa y aumento de masa muscular)

En Panamá:

- Vacunación de influenza con **cobertura del 100%** del personal programado
- Mediciones higiénicas **con cobertura del 75%**
- Ejecución de exámenes médicos ocupacionales periódicos con cumplimiento del 99%, realizados a **84 colaboradores**

En Costa Rica:

- Ejecución de exámenes médicos ocupacionales periódicos con **cumplimiento del 100%,** realizados a 29 colaboradores
- Mediciones higiénicas **cobertura 100%**

Programas de vigilancia epidemiológica

Conservación auditiva

Se gestionó el total de actividades propuestas para el SVE de riesgo auditivo con un cumplimiento del 96%. Se realizaron el 100% de las audiometrías programadas para personas con exposición a ruido de los cuales se derivaron 10 personas a valoración por otorrinolaringología para ampliar estudios tras hallazgos en audiometría ocupacional.

Se realizó la entrega de protectores auditivos en cada central, se realizó vigilancia y control frente a acciones definidas en la matriz con respecto al informe de mediciones higiénicas del año anterior y se corroboró la ejecución de planes de acción e intervención en cada una de ellas.

Las mediciones higiénicas se ejecutaron según cronograma establecido. Se ejecutaron inspecciones a EPPs auditivos desde el área de salud y se realizó seguimiento y análisis estadístico a indicadores del programa.

Riesgo cardiovascular

Respecto a la gestión para el programa de riesgo cardiovascular se estratificó a los trabajadores en riesgo bajo, medio y alto de acuerdo con la escala Framingham-Wilson, índice aterogénico y síndrome metabólico con la intención de generar actividades dirigidas y monitoreo individual de acuerdo con el riesgo.

Una vez evaluados los resultados, se identificó que la mayoría de los trabajadores se encuentran en riesgo medio y bajo. Se evidenció una mejoría del riesgo cardiovascular en 115 colaboradores en Colombia.

Apoyo nutricional

Con el apoyo de una profesional de nutrición y dietética, se individualizaron los casos para dar soporte y generar acciones coordinadas con los ocho casinos de las diferentes centrales, además se incentivó la actividad física, capacitaciones de cuidado físico y cuidado emocional como coadyuvantes en la estrategia de mejorar los hábitos de vida saludable.

El seguimiento médico individual permite a los trabajadores aclarar dudas y tener más claridad frente a la importancia de adherencia a manejo médico farmacológico y no farmacológico, cuando ya se tiene conocimiento de diagnóstico de una enfermedad crónica. Este acompañamiento disminuye las complicaciones y permite tener presentes los signos de alarma por los cuales deberá consultar o adelantar la consulta con su médico tratante.

Prevención de neumoconiosis ocupacional

Para la gestión del riesgo ocupacional asociado a la prevención de enfermedades ocasionadas por material particulado proveniente del carbón, identificado en la Central Termozipa, se continuó trabajando en el programa de vigilancia epidemiológica para prevención de la neumoconiosis ocupacional, mediante el cual se ejecutaron actividades de suministro, inspección y talleres prácticos de uso de los elementos de protección respiratoria, así como capacitaciones sobre patologías respiratorias por exposición a material particulado y actividades dentro del sistema de vigilancia epidemiológica (Toma de Rx de Tórax técnica ILO, espirometría, encuesta de síntomas respiratorio). Se realizó seguimiento médico al 100% de la población clasificada como caso sospechoso o sintomático.

Se actualizó el documento normativo: Sistema de Vigilancia Epidemiológica Neumoconiosis Ocupacional por exposición a material particulado, específico para la Central Termozipa.

Riesgo biomecánico

Se realizaron visitas técnicas a todas las centrales hidroeléctricas, térmica y proyectos de energía solar, ejecutando actividades y acercamientos con la población trabajadora entre las cuales se encuentran:

1. Inspecciones de puesto de trabajo operativas y administrativas, logrando una cobertura del 88%
2. Programación y ejecución de pausas activas en edificios corporativos Bogotá, centrales de generación hidroeléctrica, térmica y solares y edificio Barranquilla
3. Seguimientos médicos con énfasis osteomuscular, validando condiciones actuales de salud, evolución de patologías en curso y tratamiento realizado
4. Administración y ejecución del Programa de Vigilancia Epidemiológica de Riesgo Biomecánico, con un cumplimiento del 96%
5. Seguimiento de condiciones de trabajo en Centroamérica, brindando sugerencias y recomendaciones para ajustar puestos de trabajo y para quienes presentaban antecedentes de patologías osteomusculares

Gestión del riesgo psicosocial

Se realizó la aplicación de la batería de Riesgo Psicosocial al 90% de la población de EGP&TGx cumpliendo con la Resolución 2646 del 2008 y la Resolución 2764 del 2022. A partir de los resultados obtenidos de este instrumento, se nutrió el programa de vigilancia epidemiológica.

Lo anterior permitió identificar una disminución del 6% con respecto al año 2022 de sintomatología asociada a estrés. Por otro lado, se evidenció que las centrales de Río Bogotá y Betania-El Quimbo son los centros de trabajo que tienen mayor riesgo psicosocial. A partir de este programa se reforzó la intervención frente al manejo de emociones, gestión adecuada del estrés, higiene del sueño, etc.

Por otro lado, se han realizado seguimientos en psicología ocupacional al 100% de los casos de salud detectados por auto reporte, ausentismo y diagnósticos de patología mental. Estos seguimientos no solo han tenido una cobertura nacional sino también a nivel de Centroamérica. En Centroamérica se aplicó la encuesta de riesgo psicosocial con una cobertura en Panamá del 89%.

Mediciones higiénicas

Se realizaron mediciones higiénicas en todas las centrales de EGP&TGx Colombia (ruido, iluminación, material particulado y estrés térmico).

Central	Dosimetrías	Sonometrías	Iluminación	Material particulado	Estrés térmico
El Guavio	14	0	150	0	50
Termozipa	7	0	200	14	100
Bequim	14	0	100	0	50
Río Bogotá bajo	14	0	450	0	50
O&M La Loma	2	20	20	0	10
O&M El Paso	2	0	20	0	10
O&M Fundación	N/a	15	N/a	N/a	N/a
	0	20	20	0	10

- En Guatemala se ejecutaron mediciones ambientales de ruido, iluminación, calidad de aire y estrés térmico en centrales y oficinas administrativas.
- En Costa Rica se realizaron mediciones higiénicas de ruido (sonometrías) e iluminación.
- En Panamá se ejecutaron mediciones higiénicas de ruido (sonometrías y dosimetrías), iluminación, calidad de aire, Evaluación de Compuestos Orgánicos Volátiles (COV), estrés térmico, vibración cuerpo entero y material particulado.

Formación y competencias en seguridad y salud laboral

Anualmente se establece el programa de formación en Seguridad y Salud Laboral para las centrales de generación, con base en los peligros y riesgos a los cuales están expuestos los trabajadores en el desarrollo de sus funciones, con el fin de controlar la probabilidad de ocurrencia de lesiones y enfermedades en el trabajo. **Para Colombia y Centroamérica se ejecutaron 8.520 horas de formación.**

Se desarrollaron formaciones específicas de seguridad laboral enfocadas en:

- Trabajo en alturas (49 reentrenamientos, 8 trabajadores autorizados y 9 coordinadores de alturas)
- Trabajo en espacios confinados (17 trabajadores nivel entrante, 33 vigías y 11 supervisores)
- Izaje de cargas (93 certificados en los niveles de operador-aparejador, operador de montacargas, supervisor de izaje de cargas y uso de elevadores)
- Riesgo eléctrico (más de 274 trabajadores formados)
- Seguridad vial (más de 95 trabajadores formados)
- Riesgo químico – Sistema Globalmente Armonizado (más de 190 trabajadores formados)

Respecto a la salud laboral, se ejecutaron formaciones específicas en riesgo cardiovascular, osteomuscular, ergonómicos, respiratorio, auditivo, psicosocial, radiaciones ionizantes, lactancia materna, golpe de calor, cáncer de mama, hipertensión, diabetes, entre otros. Igualmente se realizó un curso en primeros auxilios con RCP y DEA con la participación de 101 trabajadores de las centrales de generación y proyectos.

Por otro lado, se ejecutaron programas de formación globales dentro de los que destacan los siguientes:

- ***Training for Inspectors*:** formación ejecutada para el fortalecimiento de habilidades de los inspectores, con el fin de mejorar la tasa de detección de no conformidades en las inspecciones de seguridad. Estuvo compuesta por 16 píldoras de seguridad cargadas en eDucation y una sesión presencial.

  Se involucraron a 152 trabajadores, 82 *Nivel Black Belt* (16 píldoras + sesión presencial) y 70 *Nivel Blue Belt* (16 píldoras), logrando la ejecución de 2.100 píldoras (entre todos los participantes) y 77 participantes en la sesión presencial (solo *Nivel Black Belt*).

- ***Electrical Risk Training*:** formación ejecutada para el mejoramiento de las habilidades de los trabajadores en riesgo eléctrico, consta de 4 módulos:
  - Módulos 1 y 2–*webinar* y evaluación: 274 trabajadores aprobados
  - Módulos 3 y 4–formación presencial práctica: 174 trabajadores participantes

Indicadores de accidentalidad y salud laboral

Indicadores propios de accidentalidad

GRI 403-9

Durante el 2024 para ENEL Colombia se presentaron 22 accidentes laborales con tasa de 0.66 en personal ENEL y 2 accidentes fatales en empresas contratistas con una tasa de 0.06. Además, se presentaron 4 incidentes de Alto Potencial cuya tasa fue de 0.12. El total de horas trabajadas fueron 33.602.085.

En la línea de negocio de generación Colombia se trabajaron 6,64 millones de horas discriminadas así: 2,54 millones de horas de contratistas de O&M del archivo recibido de Control Contratista denominado Gestor.com; 3,26 millones de horas de contratistas de E&C tomadas del archivo recibido por parte del área de ingeniería y construcción; 0,062 millones de horas de contratistas de Infraestructura ambiental recibidas por parte del área de D&E y 0,78 millones de horas de personal directo de Enel tomadas del archivo recibido por parte de la Global. Estos archivos se reciben mensualmente para consolidarlos en una base de datos general.

Para el año 2024 se finaliza con cero accidentes computables, 6 eventos de primeros auxilios de personal propio. Las principales causas de los eventos de seguridad del año 2024 fueron por riesgo mecánico, incendios, y riesgos viales.

Igualmente, en los países de Centroamérica (Guatemala, Panamá y Costa Rica) se trabajaron aproximadamente un millón de horas y no se presentaron accidentes laborales de personal propio.

Es importante resaltar que en nuestra linea de negocio EGP – TGX Colombia, Costa Rica, Panamá, Guatemala, no se presentaron accidentes fatales o severos.

Los peligros laborales que presentan un riesgo con consecuencias se han gestionado teniendo en cuenta los incidentes, y a su vez cada evento que requirió atención médica, primeros auxilios o fue un casi accidente, se le realizo una investigación exhaustiva. A partir de las cuales, generamos e implementamos medidas correctivas y preventivas con un riguroso seguimiento de su cumplimiento, todo con el fin primordial de evitar su recurrencia. Queremos enfatizar que nuestra labor va más allá de la reacción: cada actividad que realizamos incorpora una adecuada identificación de peligros y riesgos, asegurando un cumplimiento preventivo y normativo constante que fortalece la seguridad de todos, esto por medio de las matrices de identificación de peligros y riesgos específicas para cada sitio de trabajo.

Estas matrices, a su vez, contienen los mecanismos de control preventivo para todos los eventos de seguridad, incluyendo aquellos de grandes consecuencias. Mediante la jerarquía de controles que abarca desde la eliminación del riesgo hasta el uso de EPP (Elementos de Protección Personal). Tenemos presente principalmente los siguientes niveles de control. Eliminación: Suprimir el peligro por completo. Sustitución: Reemplazar el material, proceso o equipo peligroso por uno menos peligroso. Controles de Ingeniería: Diseñar o modificar equipos, procesos o el lugar de trabajo para reducir la exposición al peligro (por ejemplo, sistemas de ventilación, guardas de seguridad). Controles Administrativos: Implementar procedimientos de trabajo seguros, señalización, capacitación y rotación de personal para limitar la exposición. Elementos de Protección Personal (EPP): Proporcionar y asegurar el uso adecuado de equipos de protección individual como última línea de defensa cuando los otros controles no son suficientes.

Este enfoque sistemático y proactivo nos permite minimizar los riesgos en seguridad y salud en el trabajo, así como también influir en el objetivo principal cero absoluto. Este objetivo incluye a todo el personal que tiene relación con nuestros sitios de trabajo sin exclusión alguna dado que nuestro sistema esta diseñado para gestionar desde el SGSST a todo el personal propio, contratista y visitantes.

Indicadores de personal contratista

Al evaluar el desempeño en accidentalidad en 2024 del personal contratista para Colombia se evidencia una disminución del IF con respecto al año 2023, debido a que se presentaron 2 eventos con lesiones incapacitantes <= 3 días.

Para Costa Rica, Panamá, Guatemala, no se presentaron accidentes computables ni recordables en el segmento de contratistas.

Con respecto al indicador de FR para eventos con lesiones incapacitantes LTI es de 0,26 para Colombia y Cam tanto para personal Propio y Contratista con respecto al Indicador de 0,55 del año 2023.

Igualmente los incidentes que provocaron atención médica, primeros auxilios, y Near Miss de alto potencial, se realizó la investigación, generación de medidas correctivas y preventivas con el seguimiento de cumplimiento a las mismas a fin de evitar su recurrencia.

Indicadores de salud

GRI 403-10

Enfermedad laboral

La prevalencia de enfermedad laboral en el año 2024 para el proceso de generación fue de 5.484,4 con 25 trabajadores calificados (solo seis trabajadores activos en la Compañía al 31 diciembre de 2024). Lo que quiere decir que por cada 100.000 trabajadores existen 5.484,4 casos de enfermedad laboral en el año 2024.

Se calificaron dos casos nuevos de enfermedad laboral con una incidencia de de 438,76, es decir que por cada 100.000 trabajadores hubo 438,76 casos nuevos de enfermedad laboral.

Se inició un proceso de calificación de origen a 2 colaboradores, que están en los diferentes entes calificadores a la espera de una calificación en firme.

Respecto del seguimiento a la enfermedad de tipo común en los trabajadores:

El total de incapacidades por enfermedad común en el año 2024 fue de 195, las cuales generaron 999 días de incapacidad. En comparación con el 2023, la cantidad de casos (número de incapacidades) disminuyó en 5,7%, igualmente la cantidad de días de ausencia disminuyó 25,7%, lo que significa una menor severidad en las patologías de origen común.

En cuanto al ausentismo por causa médica, en 2024 se perdió el 0,89% de días programados de trabajo por incapacidad médica.

Las principales causas de incapacidad para 2024 fueron enfermedades infecciosas y parasitarias; en segundo lugar, traumatismos de origen común.

Seguridad y salud en las redes y distribución de energía

Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo Enel Grids Colombia

GRI 3-1, 403-1, 403-8

Durante el presente periodo, se han llevado a cabo diversas actividades orientadas al fortalecimiento y cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Estas acciones responden a los lineamientos legales y a los compromisos adquiridos por la organización en materia de seguridad y salud en el trabajo y bienestar laboral. A continuación, se detalla el avance en cada una de las actividades clave realizadas.

- **Revisión de elementos y continuidad para 2024:** se revisaron los elementos definidos en la etapa de planeación, validando su aplicabilidad y continuidad para el año 2024. Esto aseguró que las estrategias alineadas con el SG-SST se mantengan pertinentes y efectivas.
- **Plan Anual de Trabajo SST 2024:**
  - Se revisaron y definieron los temas, responsables y tiempos para garantizar la ejecución efectiva del Plan Anual de Trabajo SST 2024.
  - El plan fue aprobado formalmente, alineándolo con los objetivos estratégicos y normativos.
- **Actualización de la Política SIG HSEQ:** la Política del Sistema Integrado de Gestión (SIG HSEQ) fue revisada, actualizada, divulgada y publicada, el 28

de junio reforzando el compromiso de la Organización con la seguridad, salud, medio ambiente y calidad.

- **Revisión Gerencial del SIG HSEQ:** se realizó la Revisión Gerencial del Sistema Integrado de Gestión HSEQ, considerando los aspectos establecidos en el artículo 2.2.4.5.31 del Decreto 1072 de 2015. Esto permitió evaluar el desempeño del sistema y definir mejoras.
- **Autoevaluación de Estándares Mínimos:** se completó la autoevaluación de cumplimiento de los Estándares Mínimos del SG-SST, el cual dio como resultado el 97,5% el cual es un puntaje aceptable.
- **COPASST:**
  - Se llevaron a cabo las reuniones ordinarias mensuales, garantizando el cumplimiento normativo, el envío de actas y el seguimiento a compromisos.
  - Se realizaron inspecciones locativas con base en el formato establecido por el COPASST.
  - Se solicitaron informes de gestión trimestrales y anuales, asegurando su entrega a la gerencia o al responsable designado.
  - En noviembre se realizaron las votaciones para la conformación del COPASST, en un proceso democrático que contó con la activa participación de los colaboradores. Este ejercicio aseguró la representación de las diferentes áreas de la Empresa, promoviendo la transparencia en la elección de los miembros. Como resultado, se eligieron cuatro planchas, integradas por representantes principales y suplentes.
  - Se realizó el seguimiento al cumplimiento de los cursos virtuales de 50 y 20 horas del SG-SST, el cual es responsabilidad directa de los miembros del COPASST.
- **Documentación y comunicación:**
  - Se revisaron, actualizaron y divulgaron localizaciones globales y documentos de necesidad local.
  - Se actualizó y compartió el documento de reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo.
- **Auditorías del SIG HSEQ:**
  - Se ejecutaron auditorías internas y externas del SIG HSEQ, abarcando los lineamientos del Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019.
- **Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora:** Se realizó seguimiento a las acciones derivadas de revisiones gerenciales, accidentes, incidentes.

El avance en la implementación y seguimiento del SG-SST refleja el compromiso de la Organización con la seguridad, salud y bienestar de sus colaboradores, así como con el cumplimiento de la normatividad vigente.

Seguridad en el trabajo

La línea de negocio Enel Grids Colombia implementa programas preventivos plurianuales diseñados para abordar de manera integral los riesgos clasificados como prioritarios. Estos programas están estructurados con base en un análisis detallado de riesgos y peligros, priorizando aquellos que podrían tener un impacto significativo en la seguridad de las personas, la continuidad operativa y el medio ambiente.

Las actividades incluidas en estos programas están orientadas a reducir la probabilidad de ocurrencia de eventos adversos y abarcan desde la actualización tecnológica y el mantenimiento predictivo de equipos críticos hasta la capacitación especializada del personal y la implementación de protocolos de respuesta ante emergencias. Asimismo, se fomenta la adopción de mejores prácticas en seguridad industrial y sostenibilidad, asegurando un enfoque proactivo y preventivo.

Estos programas se revisan y actualizan de manera continua para incorporar los aprendizajes obtenidos a partir de evaluaciones periódicas, auditorías y el monitoreo de indicadores clave, garantizando así su efectividad y alineación con los objetivos estratégicos de la Organización. Con este enfoque, la Compañía refuerza su compromiso con la seguridad operativa y la sostenibilidad en todas sus actividades.

Gestión de riesgos prioritarios

La gestión de riesgos prioritarios en Enel Grids Colombia se enfoca en identificar, evaluar y mitigar aquellos riesgos que representan un mayor impacto potencial en la seguridad de las personas y la continuidad operativa. Este enfoque estratégico se sustenta en el desarrollo e implementación de planes de acción específicos que integran medidas preventivas, controles operativos y acciones correctivas, asegurando una respuesta integral y eficaz.

A través de un análisis continuo y una priorización basada en criterios técnicos y normativos, la Compañía busca reducir la probabilidad de ocurrencia de eventos críticos y minimizar sus consecuencias, promoviendo una cultura de prevención y resiliencia en todos los niveles de la Organización.

Gestión del riesgo eléctrico

Para Enel Grids el riesgo eléctrico se encuentra definido como el riesgo prioritario de la Compañía, por la exposición de trabajadores e infraestructura ocasionada por las operaciones de mantenimiento y atención de emergencias. Todas las acciones realizadas durante el 2024 se focalizaron en la prevención de eventos que afecten la seguridad y la salud de los trabajadores, así como preservar en buenas condiciones la infraestructura eléctrica.

Se realizó la **actualización del programa de seguridad eléctrica** apalancado en el cambio normativo nacional (RETIE), sumando estrategias de seguimiento a directrices de cumplimiento exigibles para los trabajos durante la operación.

Para garantizar la trasferencia de conocimiento se inició el **diplomado en seguridad eléctrica sobre los lineamientos RETIE 2024**, dirigido a personal propio y líderes HSE de empresas contratistas con participación de 41 personas.

En la **ejecución de trabajos sin tensión**, se entablaron estrategias como refuerzos procedimentales para implementación de equipos que permitan garantizar la aplicación de las 5 Reglas de Oro en infraestructura subterránea (equipotencialidad de cables subterráneos). De igual manera se realizaron seguimientos para el cumplimiento de la aplicación de las 5 Reglas de Oro en infraestructura área, identificando las buenas prácticas y opciones de mejora operacional. Asociado a esto se finalizó el nuevo curso virtual de **Aplicación de las 5 Reglas de Oro en equipos desenergizados**, ahora se encuentra disponible en la plataforma eDucation para ser asignado a todo el personal técnico que interactúa con la operación en terreno.

Para **trabajos con tensión**, se localizó el *Safety Requirements and Organizational Measures During MV Direct Contact Live Working Activities*, enviado por la Global con los aspectos de seguridad para ser aplicados durante su ejecución. Para Colombia se localizó con el GRI-COL-GUI-HSE-0001- Requisitos de seguridad y medidas organizativas durante las actividades de línea energizado MT.

Como estrategias de divulgación, se desarrolló una infografía, un plan de formación a personal propio, y un documento guía a propios y externos. Con el personal propio se realizaron jornadas en el centro de entrenamiento Bosanova (prácticas que se realizaron en las estructuras enanas) en las que se fortaleció el conocimiento técnico para supervisión y ejecución de trabajos con tensión, con énfasis en la utilización de elementos de protección colectiva, dando alcance a más de 50 trabajadores.

De igual manera se realizó acompañamiento a los supervisores SSL de las empresas contratistas para validar sus conocimientos e identificar aspectos que permitan complementar su crecimiento técnico y de seguridad para resaltar su aporte en las actividades diarias.

Con la utilización de aplicaciones digitales, se realizaron inspecciones de seguridad virtuales de trabajos con tensión a través de video llamadas con el apoyo de expertos en supervisión, de igual manera se desarrolló un sistema de comunicación inalámbrica que aporta en la mejora de las indicaciones operativas y de seguridad entre el líder de cuadrilla y sus operarios, durante la ejecución de las operaciones asignadas.

Resultados destacados:

- Se registró una disminución en la cantidad de incidentes de origen eléctrico. El Pareto se encuentra en operaciones de trabajos des energizados en MT (apertura y/o cierre de seccionadores) y trabajos energizados en MT (Conexión o desconexión de afloramientos).
- Se realizaron 12 comités mensuales de riesgo eléctrico con la participación de trabajadores Enel y empresas contratistas, enfocados a compartir estadísticas, lecciones aprendidas de eventos ocurridos a nivel mundial y local, directrices de mejora para el reporte del cumplimiento de las 5 Reglas de Oro, indicaciones operativas que permitan asegurar el control del riesgo.
- Se localizaron documentos emitidos desde la global para el control del riesgo eléctrico, desde el aprendizaje de nuevas lecciones aprendidas a nivel mundial.
- Con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de la Resolución 5018 de 2019 en las actividades del programa de riesgo eléctrico, Enel X y Market ejecutó 10 auditorías de riesgo eléctrico basadas en el cumplimiento de la resolución.

Gestión del riesgo mecánico

Para la gestión del riesgo mecánico se hizo énfasis en acciones de formación, sensibilización, inspección e intervención, garantizando mejora de las competencias técnicas y comportamentales de los trabajadores. El avance de plan de trabajo para la gestión de riesgo mecánico se cumplió en el 100%.

Dentro de los programas de control de riesgo mecánico, se llevó a cabo el **esquema de auditorías al programa de izaje mecánico de cargas,** en el cual se auditaron 9 empresas contratistas de Enel Grids, y se realizaron ensayos no destructivos a 18 vehículos pesados (grúas y camión canasta) buscando la integralidad de los equipos disponibles en la operación.

Se llevó a cabo el **segundo seminario en prevención de riesgo mecánico en la distribución de energía** con institución reconocida nacionalmente en el que participaron 30 trabajadores. Se realizaron tres talleres prácticos de gestión de riesgo mecánico y control de equipos y herramientas dirigidos a supervisores de seguridad, con 76 inspectores formados en supervisión de izaje de cargas con grúa.

Se llevó a cabo un diplomado de 80 horas en prevención de riesgo en actividades de distribución de energía dictado por la Universidad del Rosario para trabajadores de Enel y de empresas contratistas.

Gestión del riesgo de caída de alturas

Se afianzaron las buenas prácticas enfocadas a la prevención de incidentes asociados a trabajos en alturas, mediante la formación de 44 trabajadores en el nivel jefe de área para trabajo seguro en alturas, 128 trabajadores en estándares Enel para trabajo seguro en alturas y 18 supervisores de andamios. Los procesos de formación se realizaron buscando la alineación de conceptos del programa TQI *(Total Quality Inspections).*

Durante el año no se registró ningún accidente relacionado con caída de alturas.

Seguridad en instalaciones y atención de emergencias

En cuanto a la atención de emergencias, en el año 2024 se resalta la participación de Enel Grids en el **Simulacro Nacional de Evacuación en 18 sedes**, con una destacada participación de 447 personas evacuadas. Para este ejercicio se contemplaron diferentes escenarios de riesgo (incendio, inundación y sismo) de acuerdo con el escenario de mayor riesgo identificado para cada sede.

Para este año se dio enfoque a la preparación ante emergencias con escenario de incendio, por lo cual se ejecutaron **9 simulacros de incendio en sedes principales**, en los cuales se capacitó a brigadistas y personal de la sede en uso de extintores portátiles, con escenario de práctica real con extintores de agua.

Además, se actualizaron los planes de emergencias y análisis de vulnerabilidad en 19 sedes de Enel Grids, junto con jornadas de divulgación del plan de emergencias con la población adscrita a cada sede. Simultáneamente se ejecutaron inspecciones locativas en las sedes con el fin de identificar oportunamente condiciones inseguras y realizar intervenciones.

En cuanto a la formación de personal de respuesta a emergencias, finalizando el año se logró contar con un total de 110 personas que componen la brigada de emergencias de las diferentes sedes de Enel Grids, quienes han participado en las diferentes actividades de emergencias y continúan fortaleciendo su preparación ante escenarios de riesgo.

Seguridad vial

La seguridad vial es un componente primordial para Enel, afianzando su compromiso con el cumplimiento de la normatividad y especialmente con los requisitos de la resolución 40595 de 2022. En cuanto al diseño, implementación y verificación del plan estratégico de seguridad vial, se realizó actualización de la Política Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Enel Colombia.

A lo largo del año 2024 en Enel Grids se implementaron estrategias y diferentes medidas preventivas tales como:

- 4 sesiones de comités de riesgo vial con el personal de las empresas colaboradores y Enel con una asistencia de 90 personas en promedio por sesión.
- Una campaña de seguridad vial (Enel Grids 2024), con enfoque en la prevención de siniestros viales y la responsabilidad de todos los actores viales con una participación de 170 personas.
- Se ejecutaron auditorías con el objeto de validar la planeación e implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial de 27 empresas colaboradoras
- Se llevó a cabo la localización y actualización documental del GRI-COL-WKI- HSE- 0004 con el alcance de los requisitos en seguridad y medidas para la ejecución de actividades viales.
- Se realizaron formaciones a 70 líderes de transportes de las empresas colaboradoras en el Plan Estratégico de Seguridad vial basado sobre la legislación colombiana (Resolución 40595 de 2022).

- Se ejecutó una formación al personal de Enel "Actores viales, investigación siniestros viales, brigadista vial", además se incluyó manejo de motocicletas, bicicleta y patinetas de forma segura por la página eDucation / Enel con una asistencia 30 personas.
- Se realizaron tres simulacros con énfasis en atención de siniestro vial en diferentes sedes de Enel Grids (Sede Salitre, La Vega y Chocontá).
- Se adicionaron mecanismos de comunicación y de sensibilización en prevención de riesgo vial como videos, infografías, piezas, entre otros, para el video ¡En Enel nos cuidamos en la vía! Todos somos actores viales, con la participación de 1.700 personas aproximadamente.

Como resultado de estas acciones, se logró una reducción de accidentalidad del 54%, debido a los seguimientos de la investigación de siniestros viales y la ejecución de planes de acción y mejoramiento. Se mantuvo un desempeño muy favorable hacia el logro del objetivo de cero accidentes, permitiendo que en el periodo no se presentaran eventos no deseados que generaran daño a personas.

Aseguramiento contractual

Para dar seguimiento a la gestión de seguridad y salud laboral de las empresas contratistas de Enel Grids, se desarrolló el programa *Sprint Plan*, el cual incorporó la realización de 41 evaluaciones de *Contractor Assessment* de seguimiento y 16 evaluaciones de *Contractor Assessment* de cualificación. Estas evaluaciones dieron lugar a la ejecución de un número igual de planes de acción, enfocados en las oportunidades de mejora identificadas.

De igual manera, se efectuaron 75 sesiones directivas de seguimiento con 34 empresas contratistas y 418 seguimiento operativos relacionados con la evolución del FRI. En estas se verifican aspectos específicos relacionados con accidentalidad, gestión en 5 Reglas de Oro, buenas prácticas implementadas, con el fin de promover la cultura de seguridad y lograr reducir los riesgos de las actividades de Enel Grids Colombia.

Innovación y mejora en seguridad laboral y seguridad de procesos

A lo largo del año se realizaron mesas de trabajo de innovación con empresas del sector eléctrico para compartir buenas prácticas de Innovación en Seguridad y Salud en el Trabajo. Participaron empresas como ISA, CHEC, ESSA, CENS, GEB, Celsia, entre otras. Al interior de la gerencia también se realizaron mesas de trabajo con las áreas operativas y representantes de innovación en búsqueda de las mejores prácticas.

Se llevó a cabo, por segundo año consecutivo, el evento ***Electrical Safety Summit***, el cual contó con la participación de 7 conferencias y diferentes conversatorios sobre seguridad y salud en el trabajo; los ejes centrales del encuentro fueron inteligencia artificial, normatividad en el sector eléctrico y salud mental. Se organizó un showroom con demostraciones de tecnología para controlar riesgos, presentado por proveedores a la academia, la ARL Sura y Enel Grids.

En la implementación de equipos y tecnología para mejorar el estándar de seguridad, se tuvieron avances importantes en los siguientes equipos:

- ***Blocking Belt:*** luego de cumplir con las pruebas, el equipo se desarrolló comercialmente, se incluyó en las especificaciones técnicas y se está implementando en las empresas colaboradoras. Actualmente las empresas contratistas realizaron la compra de 51 equipos para puesta en operación.
- **InterCom (dispositivo Intercomunicador de trabajo en vivo):** este equipo está diseñado como herramienta clave para una comunicación efectiva, asertiva y segura durante la ejecución de actividades con línea energizada, con el objetivo de mejorar la comunicación del personal operativo. Se realizaron las pruebas en campo con varias empresas colaboradoras, obteniendo un producto final después de realizar los ajustes según los resultados. Actualmente está en fase de aprobación para estandarización en las empresas colaboradoras.

Cultura de seguridad

El programa de cultura se desplegó en tres aristas de intervención. La primera de ellas se centra en la realización del diplomado de liderazgo en *safety* para 27 gerentes de empresas contratistas y líderes de Enel, en alianza con la Universidad de Cataluña. La siguiente iniciativa está relacionada con el programa *Buddy Partner*, que bajo la premisa Yo te cuido, tú me cuidas, acumuló 19.214 observaciones en terreno a trabajadores contratistas, el reconocimiento de 10 trabajadores seguros que hacen aplicación apropiada de la metodología y 25 jornadas de refuerzo en 14 empresas contratistas y Enel Grids, con 1.098 trabajadores formados.

Por otra parte, el plan de comunicaciones incluyó:

- El diseño y socialización de 15 piezas de información técnica de control de riesgos prioritarios divulgadas al 100% de las empresas contratistas
- Cuatro espacios tipo webinar gerencial enfocados en *safety*, con cobertura a más de 5.500 trabajadores directos y de empresas contratistas en cada uno

Se destaca la realización del evento de reconocimiento a los trabajadores seguros del 2024, en el cual se premiaron 30 trabajadores de 18 empresas contratistas que fueron referentes en su desempeño en seguridad en 3 categorías: supervisor, trabajador técnico y profesional en seguridad y salud en el trabajo.

Otras iniciativas de seguridad:

Iniciativas	Descripción
Copilotos	• Se tuvo una capacidad de 638 cámaras de tecnología de grabación online (*streaming*) y *offline*, con 41 terminales instaladas en las empresas colaboradoras de Enel Grids, con un alcance de 24 contratos • Se realizó un *worskhop* para reconocer a los mejores revisores de las empresas contratistas y generar ideas para mejorar el desempeño de la grabación de operaciones y retroalimentación de las cuadrillas frente a los hallazgos encontrados • Se hicieron 10 visitas a los centros de monitoreo de las empresas contratistas para fortalecer la incorporación del proyecto como estrategia de monitoreo y prevención en tiempo real • Se realizaron tres auditorías a empresas colaboradoras para verificar el cumplimiento de la implementación del programa copilotos tanto documentalmente como en terreno
Riesgo biológico	• Seguimiento al programa de gestión de este riesgo a 11 empresas contratistas • 4 formaciones de prevención específica a 274 trabajadores • Divulgación de 5 piezas informativas y de comunicaciones a personal directo y contratista • Análisis de lecciones aprendidas y la consolidación de 3 comités de riesgo biológico en el cual participaron 157 personas de empresas colaboradoras y de Enel • Creación y divulgación del video sobre riesgo canino para conocer las medidas de protección y protocolos operativos • Implementación del pantalón de alta tenacidad en los contratos de lectura y reparto • Reducción del 11% en la incidencia de accidentalidad en este riesgo específico
Riesgo químico	• Se realizó diagnóstico de riesgo químico en 17 sedes operativas con identificación de rotulado y etiquetado y validación de fichas de seguridad. Esta evaluación incluyó 30 sustancias químicas identificadas del laboratorio de aceites, diligenciamiento de efectos crónicos e identificación de sustancias controladas. • De igual forma se destaca la realización de un simulacro de derrames de sustancias químicas a base de aceite en el laboratorio de aceites.
Riesgo público	• En el control por riesgo público se logró una disminución del 54% en los eventos a trabajadores de empresas contratistas y de Enel. Bogotá siguió siendo la ciudad con mayor frecuencia de casos (70%) y Cundinamarca en un segundo lugar (30%). • Para lograr este avance, se desarrollaron piezas de comunicación y capacitaciones, una de ellas con ponente internacional, que dio a conocer la problemática y mitigación en este territorio, como intercambio de experiencias y esfuerzos organizacionales, orientadas a generar comportamientos preventivos. Adicionalmente, se desarrollaron simulacros con las empresas colaboradoras, con escenarios del qué “no hacer” y el “mejor actuar” ante un evento por robo en vías públicas. • Se implementó cada tres meses el comité de control de riesgo público, con los responsables de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo de Enel y de las empresas colaboradoras; en este espacio se analizó la accidentalidad y las zonas más peligrosas con el fin de orientar esfuerzos mediate mapas de calor y publicaciones preventivas internas. Adicionalmente, en varios frentes de trabajo se solicitó el apoyo de las autoridades policiales, lo cual mitigó el riesgo en lugares potencialmente peligrosos.

Iniciativas	Descripción
Riesgo espacios confinados	• Continuó la formación de requisitos mínimos para trabajo en espacios confinados, la cual tuvo una asistencia total de 117 funcionarios y se realizó un webinar sobre la aplicabilidad de la Resolución 0491 de 20202 Trabajo Seguro en espacios confinados en actividades de construcción y mantenimiento de redes de energía eléctrica, con un asistencia de 51 personas.
Proyecto *Total Quality Inspections* (TQI)	• Se realizó la localización de la PL 1251 y, actualización del documento de habilitación para el personal que realiza inspecciones de seguridad y ambiental, pertenecientes al proyecto TQI.
Planeación segura y *Cross Check*	• Con el fin de fortalecer la disciplina operativa y el ejercicio consciente de prevención, se realizaron 16 capacitaciones sobre planeación segura y riesgos de interferencias a personal propio y contratista. Estas capacitaciones fueron enfocadas en la preparación previa y efectiva de la identificación, valoración y control de los riesgos operativos tendientes a eliminar las improvisaciones en los trabajos en terreno para evitar accidentes. • Como parte del proyecto de *Cross Check*, liderado por la línea global de safety en Enel Grids, en Colombia se analizó la documentación ingresada por las Empresas Colaboradoras al SCM con una muestra de 19 casos del 2024, para verificar que en los documentos de seguridad se evidencie la identificación de los riesgos críticos de los procesos. De esta manera se garantiza que en las ordenes de trabajo sea cual sea la actividad se tengan en cuenta los riesgos críticos de la actividad. • Se revisaron más de 30.500 actuaciones de 5 Reglas de Oro con más de 243.000 imágenes fotográficas de la aplicación de dichas reglas, encontrando menos del 2% de hallazgos negativos con soporte en herramientas de inteligencia artificial.

Indicadores de accidentalidad en el trabajo

GRI 403-9

Al evaluar el desempeño en accidentalidad en 2024 para el personal de la línea de negocio de Enel Grids Colombia, se resalta que durante este período se presentó un evento mortal el 16 de octubre de 2024, en actividades forestales en la Empresa Contratista DELTEC y dos eventos HiPo en Confipetrol.

- El Índice de Frecuencia (IF) fue de 0,18 para Enel Grids Colombia

En los incidentes que provocaron atención de primeros auxilios, Near Miss de alto potencial, se realizó la investigación, así como la generación de medidas correctivas y preventivas con el seguimiento de cumplimiento a las mismas a fin de evitar su recurrencia.

El índice de frecuencia (IF) para el 2024 fue de 0,18 con un total de 17.036.606 Horas Hombre trabajadas para la línea de negocio de Enel Grids.

Salud en el trabajo

GRI 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7

Enel Grids Colombia llevó a cabo una serie de actividades enfocadas en la prevención y promoción de la salud de todos sus colaboradores. Estas iniciativas incluyeron la implementación de sistemas de vigilancia epidemiológica diseñados para identificar, controlar y mitigar factores de riesgo, con el objetivo de prevenir la ocurrencia de enfermedades laborales. A través de un enfoque integral, la Compañía fomentó el bienestar físico y mental de su equipo, promoviendo hábitos saludables y generando entornos de trabajo seguros y sostenible

En el 2024, la línea de negocio Enel Grids Colombia desarrolló lo siguiente**:**

- **852 exámenes médicos ocupacionales periódicos** con énfasis osteomuscular con una cobertura del 100%
- **56 chequeos ejecutivos**, con una cobertura para cierre del año 2024 del 97% para la línea de Grids
- **160 dosis de vacunación contra la influenza**, con una cobertura del 32%, la cual no es obligatoria
- **Cumplimiento del 100% de inspecciones de puesto de trabajo**, con un total de 920 inspecciones de puesto de trabajo de acuerdo con la meta propuesta

- **Caracterización e identificación de peligrosidad de productos químicos** en el laboratorio de aceites e identificación de las sustancias objeto de mediciones higiénicas, así como ejecución de mejoras propuestas dadas por el informe de iluminación en el edificio técnico
- Ejecución de **132 de intervenciones de psicología para personal con riesgo alto y muy alto,** resultantes de la aplicación de batería de riesgo psicosocial del año 2024, cumpliendo con el requerimiento del Ministerio de Salud
- Se realizo la **Batería de Riesgo Psicosocial a 850 colaboradores** para una cobertura de 92%

Prevención de enfermedades laborales

La Empresa diseña programas de salud específicos que llevan a promover estilos de vida saludables entre los trabajadores, para contribuir a la promoción de la salud en el entorno laboral al identificar riesgos y condiciones de salud relacionadas con las tareas laborales. Entre estas actividades están los exámenes médicos, especialmente importantes en la prevención de enfermedades cardiovasculares y otros factores de riesgo.

Exámenes médicos:

- 72 exámenes de ingreso de personal para todo tipo de cargo sin contar los aprendices y practicantes
- 407 mediciones de edad vascular
- 106 dosis de vacunación contra la influenza
- 187 tratamientos de desparasitación
- 1.142 exámenes de perfil lipídico (Colesterol total, HDL, LDL, Glicemia)
- 5 exámenes de alturas

Gestión de riesgos específicos de salud

La Empresa desarrolla un enfoque de salud proactivo que no solo contribuye a la prevención de enfermedades laborales, sino que también promueve un ambiente de trabajo más seguro, saludable y sostenible, mejorando la calidad de vida de los trabajadores y fortaleciendo la productividad organizacional. Para la gestión de los riesgos específicos sobre la salud de las personas se desarrollaron las siguientes actividades.

Prevención del riesgo cardiovascular

En el 2024, el programa de riesgo cardiovascular identificó y clasificó a la población según la escala de Framingham-Wilson. Los resultados mostraron que el 2% de los hombres y el 0% de las mujeres se encuentran en un riesgo alto de desarrollar enfermedades cardiovasculares. Además, el 9% de los hombres y el 1% de las mujeres presentan un riesgo medio.

Para abordar estos riesgos, se estableció una prioridad de intervención basada en la gravedad del riesgo:

Prioridad alta:

- Hombres: 14%
- Mujeres: 1%

Prioridad media:

- Hombres: 50%
- Mujeres: 3%

Prioridad baja:

- Hombres: 52%
- Mujeres: 22%

Estas cifras reflejan el compromiso del programa en identificar y priorizar a aquellos individuos que requieren una intervención inmediata y continua para reducir el riesgo de enfermedades cardiovasculares. Las actividades realizadas incluyen evaluaciones periódicas, programas de educación sobre estilos de vida saludables, y seguimiento médico constante para asegurar una cobertura efectiva y una mejora en la salud cardiovascular de la población.

- Se realizaron simulacros cardiovasculares en 16 sedes
- Tamizaje cardiovascular por sedes con una cobertura total de 53 colaboradores

Programa de vigilancia epidemiológica para riesgo biomecánico

El programa busca prevenir el desarrollo de desórdenes musculoesqueléticos desde fases tempranas. Durante el año el programa de vigilancia epidemiológica para el riesgo biomecánico mostró una gestión eficiente.

En la definición de casos, se observó que de los 1.002 colaboradores el 61% de los hombres y el 24% de las mujeres fueron clasificados como sanos, mientras que el 6% de los hombres y el 4% de las mujeres fueron

considerados sospechosos (han reportado dolor o molestia en alguna zona del cuerpo). En cuanto a los casos probables (casos de enfermedad común diagnosticado por el médico), se identificaron un 3% en hombres y un 2% en mujeres. Se presentó un caso confirmado como laboral equivalente al 0,1% de una mujer, cuyo diagnóstico es el síndrome del túnel de carpo izquierdo.

Se desarrollaron las siguientes actividades para apoyar a la disminución del riesgo biomecánico:

- Para el personal que se encuentra en modalidad de trabajo híbrido se le realiza inspección de teletrabajo, se llevaron a cabo 319 inspecciones para hombres y 182 para mujeres, logrando una cobertura del 87% en hombres y del 90% en mujeres.
- En las inspecciones de oficina (sedes operativas de Grids), se ejecutaron 224 inspecciones para hombres y 41 para mujeres, con una cobertura del 79% y del 91%, respectivamente.

Este alto nivel de ejecución y cobertura de las inspecciones, tanto en teletrabajo como en oficina, refleja una gestión eficaz en la prevención y control del riesgo biomecánico.

Actividades adicionales:

- **Sedes operativas**: actividad lúdica de ergonomía mediante un prototipo para oficina con una cobertura de 314 colaboradores
- **Muévete por tu salud:** pausa activa virtual 20 sesiones con cobertura de 371 colaboradores
- **Riesgos silenciosos en el teletrabajo:** 4 sesiones con cobertura de 43 en edificios corporativos
- **Dile adiós al dolor lumbar:** 1 sesión virtual con cobertura de 35 colaboradores
- **Mi cuerpo en relación con el trabajo:** pausas y posturas 1 sesión virtual con cobertura de 172 colaboradores
- **Kit ergonómico:** entregado en sedes corporativas con cobertura de 307 colaboradores (75%)
- ***Core*:** núcleo central de la postura y el equilibrio, de la teoría a la práctica, una sesión virtual con cobertura de 39 colaboradores
- **Sensibilización ergonómica en edificios corporativos** con cobertura de 131 colaboradores
- **Pausas activas presenciales por sedes** operativas metropolitana y rural logrando 5.964 registros en lo corrido del año

Programa de prevención del riesgo psicosocial

Se implementó satisfactoriamente el programa empresarial de prevención de riesgo psicosocial, cuyo objetivo es el compromiso con la salud mental y el bienestar de los trabajadores.

El programa se centró en charlas para sensibilizar a los equipos de trabajo sobre la importancia de la salud mental en el entorno laboral y la implementación de seguimientos a los casos susceptibles y sospechosos en la Batería de Riesgo Psicosocial con una cobertura del 92% para Enel Grids. A los casos susceptibles y sospechosos se les aplicó específicamente el cuestionario de afrontamiento.

Las charlas proporcionaron herramientas prácticas y estrategias para gestionar el estrés y cuidado de la salud mental en las sedes operativas, ofrecer primeros auxilios psicológicos, y fortalecer la resiliencia emocional. Por otro lado, el seguimiento a los casos sospechosos ha permitido abordar de manera personalizada las necesidades de aquellos empleados que presentan mayor vulnerabilidad psicosocial.

Además, se han realizado otro tipo de actividades en pro de la salud mental como los son:

- Capacitaciones de manejo del estrés
- Capacitaciones de pensamiento flexible para la solución de problemas de la vida diaria
- Aplicación del Cuestionario de Oviedo sobre calidad de sueño en los operadores del centro de control
- Divulgación de infografía sobre la prevención del suicidio y líneas de atención de la salud mental de la ARL
- Capacitación descanso y sueño saludable para los operadores del centro de control
- Charla "Conviviendo con la tristeza"
- Capacitación en sueño saludable y fatiga para el personal con diagnósticos en salud o puntaje alto en estrés en la Batería de Riesgo Psicosocial

Indicadores de salud

GRI 403-10

En 2024 se ejecutaron estrategias para promover la salud y bienestar en el entorno de trabajo; así, se desarrollaron diferentes actividades con el fin de promover el autocuidado y de esta forma prevenir el desarrollo de enfermedades crónicas de origen común y laboral.

Respecto al seguimiento de enfermedad laboral:

- La prevalencia de enfermedad laboral acumulada en el año 2024 para la línea de negocios Enel Grids Colombia fue de 100,3; equivalente a 1 caso osteomuscular calificado en 2010, el cual se encuentra estable. Es decir que, por cada 100.000 trabajadores existen 100,3 casos de enfermedad laboral en el año 2024.
- En el año 2024 no se calificaron casos nuevos de enfermedad laboral, por lo tanto, la incidencia de enfermedad laboral fue 0.
- Se inició un proceso de calificación de origen a 1 colaborador que se encuentra en primera instancia.

Formación y competencias

En el año 2024 se realizaron las siguientes actividades en temas de formación:

- Se brindaron **41.716 horas de formación presencial en 96 temas con la asistencia de 6.979 personas** en el Centro de Entrenamiento Bosanova (CEB), a través de 413 actividades realizadas en colaboración con aliados como Enel X, Universidades, SENA, empresas contratistas, ARL Sura y diversos visitantes siendo un total de 116 empresas que utilizaron el CEB para capacitaciones, muestras empresariales, reuniones, eventos y entrenamientos.
- Se llevaron a cabo visitas al CEB por parte de representantes de Conte, Claro, y de los equipos HS y CE de Enel Italia, con el propósito de establecer sinergias estratégicas con Enel Grids Colombia en áreas clave como formación técnica, seguridad e integración de procesos, en apoyo al desarrollo y fortalecimiento del sector energético en el país.
- Se realizaron formaciones virtuales en plataforma de la ARL Sura, Forms y Sena para personal de Enel Grids, con un alcance a más de **989 trabajadores con 22.390 horas de formación.**

También se realizaron formaciones presenciales para el personal de Enel Grids, en 163 temas de seguridad y técnicos para un alcance total de **947 trabajadores con 36.910 horas de formación**, reporte suministrado de la plataforma eDucation.

- Se realizaron formaciones virtuales en plataforma de la ARL Sura, Forms y Sena para personal de Empresas contratistas, con un alcance a más de **4.221 trabajadores con 4.099 horas de formación.**
- Se llevaron a cabo actividades para el MBO *Monitoring Practical Training* 2023-2024, en el que se impartieron un total de **5.395 horas de formación en cinco áreas específicas** dirigidas al personal de Enel. Además, se produjeron 14 videos de seguridad enfocados en cinco riesgos claves: eléctrico, alturas, mecánico, vial y espacios confinados. Durante estas actividades se brindó apoyo práctico por parte de los profesionales del área HS de Enel, quienes colaboraron directamente en campo con el personal operativo de las empresas contratistas.
- Se apoyó la construcción y actualización de normas de competencia laboral, para el sector eléctrico y, los instrumentos de evaluación, realizando mesas de trabajo con profesionales del área HS y de las unidades operativas de Enel Grids.
- Se realizaron 13 formaciones en seguridad y salud en el trabajo y 11 en ambiental, para el proyecto TQI (*Total Quality Inspections*), cerrando el año con los siguientes indicadores:
  - *Trainers* 100% (52 trabajadores), Inspectores 92% (150 trabajadores), *Evolvin Grid* 96% (3 trabajadores), Inspectores externos –91% (57 trabajadores).
  - Se graduaron 177 de inspectores del proyecto TQI, tanto personal Enel como externos, se culminará el proceso de formación con el personal restante el primer semestre del año 2025.
  - Se finalizó el plan semilla con un total de 58 aprendices, continúan en formación 23 aprendices en etapa práctica en el área de Bogotá y Cundinamarca.

Personal y servicios

Acciones y resultados en seguridad

- El 2024 cerró con un índice de frecuencia del 0,26, un acumulado de Horas Hombre Trabajadas de 3.800.586.
- Se realizaron 201 inspecciones locativas, las cuales evidenciaron acciones de mejora para los edificios corporativos Calle 93 y Q93 y 1.599 inspecciones de seguridad con 9,4% de hallazgos los cuales permiten asegurar un entorno seguro y conforme a la normativa.
- Se llevaron a cabo evaluaciones de desempeño a 10 empresas de *staff and service*, lo que permitió identificar áreas de mejora y fortalecer los sistemas integrados de gestión, apoyando el desarrollo continuo.
- Se realizaron briefings de seguridad con las empresas colaboradoras, fomentando una cultura de seguridad compartida.
- Se revisaron y actualizaron las matrices para los edificios corporativos Calle 93 y Q93, garantizando una planificación y ejecución más eficiente y segura. Este progreso refleja un compromiso continuo con la excelencia y la seguridad en todas las operaciones.

Acciones y resultados en salud

- Cobertura en ejecución de exámenes ocupacionales del 100%, que corresponde a 356 exámenes médicos ocupacionales periódicos y 67 chequeos ejecutivos, para un total de 423 exámenes ejecutados, siendo 46% hombres y 54% mujeres.
- Los diagnósticos más representativos de estos exámenes corresponden a los relacionados con alteraciones visuales seguidos de los correspondientes a alteraciones metabólicas y del sistema osteomuscular.
- En cuanto al ausentismo, se tuvo un IGA general de 41,64% (131 mujeres y 71 hombres) y un ALG general de 10,48% (626 días corresponden a mujeres y 384 días a hombres).
- Todas las incapacidades fueron por patologías de origen común, siendo las más representativas las enfermedades gastrointestinales y respiratorias infecciosas.
- En cuanto a enfermedad laboral, no se presentaron casos calificados en 2024, por lo que no se cuenta con casos a la fecha. Hay una colaboradora en proceso de investigación de origen.

Gobierno Corporativo

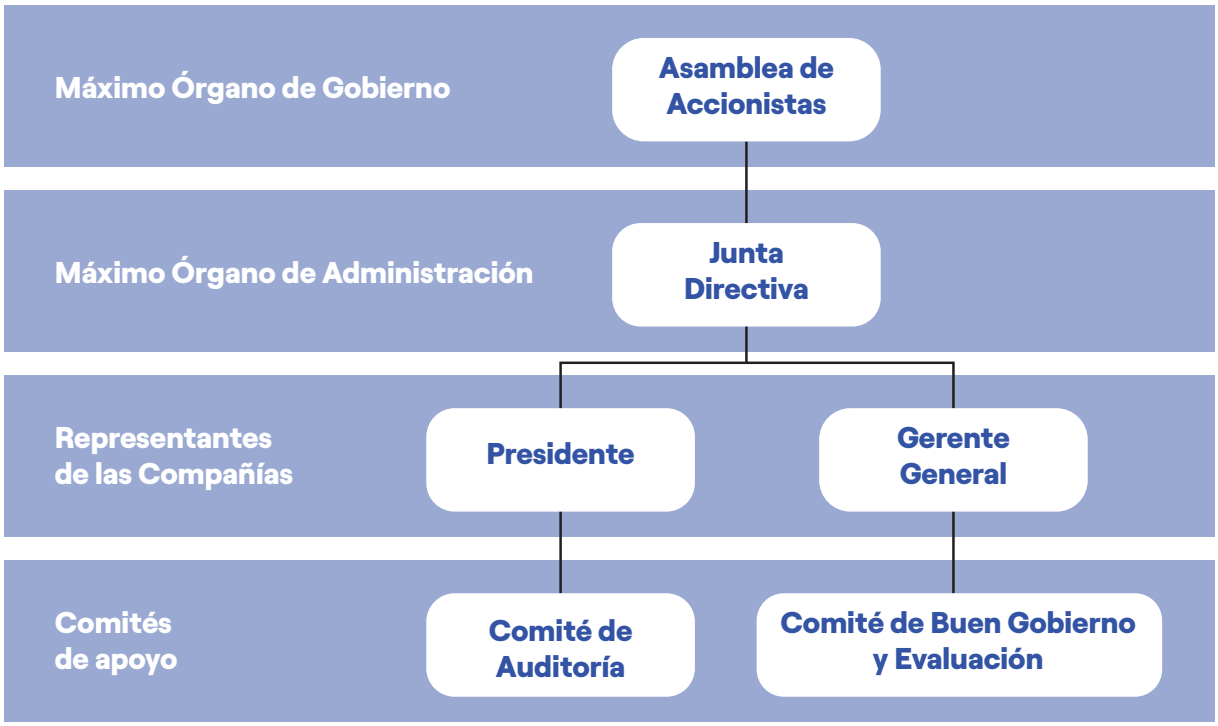
Conducta justa y gobierno corporativo

La implementación de los principios de buen gobierno permite a Enel Colombia S.A. E.S.P. (Enel Colombia) asegurar que el diálogo, la confianza y la transparencia sean la base para el relacionamiento con sus clientes y demás grupos de interés. Así, desde el sistema de gobierno corporativo se busca el logro de los siguientes objetivos:

- La creación de valor para los accionistas
- La calidad del servicio para los clientes
- El control de los riesgos empresariales
- La transparencia en el mercado
- La conciliación de los intereses de todos los accionistas, en especial los minoritarios
- La sensibilización sobre la relevancia social de las actividades de las Compañías

Estructura de gobierno

GRI 2-9



La estructura de gobierno de Enel Colombia busca mejorar la gestión y el desempeño operacional y financiero, a través del trabajo articulado y colaborativo de sus diferentes órganos de gobierno, administración y control. Estos organismos se rigen bajo los estatutos contemplados en el Código de Buen Gobierno, el cual además de definir su estructura, determina las funciones y responsabilidades a cargo de cada estamento.

La **Asamblea de Accionistas**, como máximo órgano de gobierno, elige a los miembros de la Junta Directiva, según las necesidades de la Compañía y adelanta una reunión ordinaria en los tres primeros meses del año, en la cual se presenta la siguiente información:

- Informe Final de Gestión de la Junta Directiva y del Gerente General de la Empresa
- Estados Financieros con corte a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior
- Informe del Revisor Fiscal
- Proyecto de distribución de utilidades
- Informe Cumplimiento Código de Buen Gobierno
- Informe Comité de Auditoría
- Informe de Responsabilidad Social
- Informe de Autoevaluación de la Junta Directiva, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de la Junta Directiva y el Código de Buen Gobierno y Evaluación

La **Junta Directiva**, máximo órgano de administración, verifica, aprueba y vela por la gestión, los intereses de los accionistas y asegura el efectivo cumplimiento de los requisitos que establezcan las normas legales, los Estatutos y el Código de Buen Gobierno.

Los **comités de apoyo a la Junta Directiva** se encargan de acompañar sus decisiones, velar por el cumplimiento de las prácticas de aseguramiento, de compliance, y de la evaluación de los sistemas de control, entre otras funciones.

Asimismo, es función de los directores miembros del Comité de Auditoría aprobar y supervisar el cumplimiento del programa de auditoría interna, el cual tiene en cuenta los riesgos del negocio y evaluar integralmente la totalidad de las áreas de la Sociedad, dentro de estos el riesgo operacional, que evalúa el medio ambiente.

Toma de decisiones

GRI 2-10, 2-12

En las reuniones de la Asamblea General de Accionistas se brinda información clara y oportuna de las acciones y los resultados destacados del periodo, con el fin de socializarla, así como de garantizar que las decisiones tomadas han sido las adecuadas y responden a los objetivos, metas y estrategias de la Compañía.

La elección de la Junta Directiva se adelanta en la reunión de la Asamblea General de Accionistas bajo el sistema de cociente electoral, según las directrices establecidas por la Compañía. Todas las decisiones que son tomadas en esta reunión se amparan bajo la ley y las funciones asignadas los Estatutos Sociales.

Todos los grupos de interés identificados por Enel Colombia y de acuerdo con las consideraciones de la Asamblea, tienen acceso a la información relevante dentro del término de la convocatoria, tiempo que se establece en el Artículo 35 de los Estatutos Sociales. La información no estratégica se da a conocer mediante los canales establecidos para este fin, dentro de los que se contemplan:

- Comunicaciones internas
- Medios de comunicación
- Sitio web
- Diarios de amplia circulación
- Reuniones de las áreas relevantes

Adicionalmente y de acuerdo con el Artículo 43 de los Estatutos Sociales, es responsabilidad de la Asamblea determinar las funciones de los principales órganos de gobierno, las funciones administrativas del gerente general de la Compañía, así como adelantar los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno.

Normas y conducta ética

GRI 2-26

Para generar confianza y construir relaciones sólidas con sus grupos de interés, la Compañía se compromete con las actuaciones éticas, la transparencia y el cumplimiento de las normas establecidas en sus diferentes directrices y políticas, así como en la legislación vigente de las zonas donde opera.

Enel ha definido a través del Código Ético los criterios de conducta específicos e integra diferentes conceptos, como el de la diversidad, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la inclusión e igualdad de oportunidades con el fin de crear un ambiente de trabajo que respete la dignidad de las personas, el principio de la seguridad, la gestión de los datos personales, la imparcialidad en las decisiones y la competencia leal, entre otros.

En este sentido y en línea con los valores de Enel, se exige tanto a colaboradores como a los grupos de interés y demás organizaciones involucradas en las operaciones de Enel, que actúen con honestidad, transparencia y justicia en el desarrollo de sus actividades, con el fin de lograr los objetivos de manera ética.

Principales lineamientos éticos y de cumplimiento

- Código de Ética
- Enel *Global Compliance Program*
- Plan de Tolerancia Cero con la Corrupción (PTCC)
- Modelo de prevención de riesgos penales
- Política Antisoborno
- Procedimiento de Celebración de operaciones con Personas Expuestas Políticamente (PEP) y Personas Conexas a estas (PEPCOs)
- Política de confianza y valor con instituciones
- Protocolo de confianza y valor con instituciones
- Política de obsequios y hospitalidades
- Política de gestión de conflictos de interés

Medición de la Cultura Ética

En el segundo semestre de 2024, con el apoyo de la Fundación Generación Empresarial – FGE- se aplicó la tercera versión de la encuesta (Barómetro) de medición de percepción de la cultura ética y de su adopción en Enel. Se logró una participación equivalente al 53% de los colaboradores de Enel en Colombia y Centroamérica, mejorando el nivel de participación de los empleados (51% en 2023) y manteniendo la tendencia positiva de los resultados frente al mercado y frente a las versiones anteriores.

Entre los resultados se destaca el reconocimiento por parte de los colaboradores de los esfuerzos que realiza la Compañía para promover la denuncia de comportamientos no éticos, la participación en espacios de formación relacionados con valores e integridad, así como la confianza en la transparencia que rige todas las actuaciones de los miembros de la Compañía. Finalmente, los resultados reconocen a Enel como una organización en la que se combate activamente la corrupción.

Adicionalmente, con el fin de conocer también la percepción de los grupos de interés sobre la cultura de ética e integridad de la Compañía, en 2024 se aplicó por primera vez esta encuesta a los proveedores de Enel Colombia y Centroamérica, logrando la participación de 303 personas (21% de los proveedores invitados). De los resultados obtenidos se destaca el impacto positivo y el nivel de conciencia que tienen las empresas colaboradoras sobre las medidas puestas en marcha por Enel para prevenir la corrupción, y cómo permiten construir relaciones basadas en la **ética y la confianza.**

Lo anterior impulsa a seguir en la mejora continua de las estrategias de comunicación y formación, a reforzar los programas de ética empresarial y compliance en todos los niveles organizacionales y grupos de interés, con el fin de afianzar aún más la cultura de la ética en la Compañía.

Mecanismos de seguimiento y control interno

GRI 2-23, 2-24

Los mecanismos de evaluación y control están determinados por los Estatutos Sociales, a cargo del Gerente General y directivos y se encuentran apegados a la legislación colombiana, entre ellos se destacan:

- Auditoría externa, realizada por una firma elegida por las Compañías
- Revisoría fiscal
- Derecho de inspección que pueden pedir los accionistas quince días antes de las reuniones ordinarias o extraordinarias en las que se vayan a aprobar estados financieros
- Aprobación del Informe de la Junta Directiva y del Gerente por parte de los accionistas
- Acciones contra los directores, en caso de presentarse violación de los deberes fiduciarios que conlleva el tener la calidad de administrador en los términos establecidos en las normas comerciales
- Auditorías especializadas, que pueden ser adelantadas por los accionistas para revisar la gestión realizada por parte de los directores
- Requerimientos de los accionistas e inversionistas a través de la Oficina Virtual de Atención
- Función de auditoría interna basada en riesgos
- Comité de Buen Gobierno y Evaluación

Conflictos de intereses

GRI 2-15

Si algún administrador se encuentra ante un conflicto de intereses, según el capítulo XV de los Estatutos Sociales, en primera instancia debe presentar la situación ante el Comité de Auditoría, para que se tomen las decisiones pertinentes frente al caso, teniendo toda la información necesaria para proceder con el informe de la situación a la Asamblea General de Accionistas.

La Asamblea General de Accionistas deberá tener en cuenta los siguientes criterios al momento de tomar cualquier decisión:

(1) No se podrá autorizar el acto en cuestión cuando éste perjudique los intereses de la correspondiente sociedad que presiden, para lo cual se deberán evaluar todos los factores económicos y de mercado, y las consecuencias del acto estudiado, así como todos aquellos aspectos que resultaren relevantes al momento de realizar tal análisis.

(2) Cuando el administrador tenga calidad de asociado, éste deberá abstenerse de participar en la respectiva decisión.

Auditoría interna

Los sistemas de control interno y de gestión del riesgo se encuentran alineados con el modelo de negocio, y su funcionamiento ha sido uno de los logros sobresalientes de la gestión empresarial.

Entre las funciones prioritarias de la Gerencia de Auditoría Interna está la de asegurarse de que los sistemas cumplan con los principios de eficiencia y eficacia, por lo que cuentan con mecanismos de revisión y monitoreo que permiten fortalecer los procesos y mitigar los riesgos en el contexto empresarial. Debido a su naturaleza, la Gerencia de Auditoría Interna se encuentra fuera de la línea de negocios, reportando directamente al Comité de Auditoría de la Junta Directiva.

Las auditorías tienen como propósito fundamental llevar a cabo y de manera periódica el seguimiento y la evaluación de riesgos en el funcionamiento de las operaciones, al igual que:

- Identificar oportunidades de mejora para fortalecer el Sistema de Control Interno
- Adoptar iniciativas encaminadas al desarrollo de las mejores prácticas internacionales para prevenir

y detectar potenciales riesgos de ilícitos, fraudes y cualquier acción que pueda estar en conflicto con los principios éticos del Grupo Enel

- Hacer seguimiento a la implementación de los planes de acción y los planes de mejora
- Reportar periódicamente los resultados de las auditorías y del seguimiento a los planes al Comité de Auditoría, el cual a su vez supervisa que estas actividades se adelanten de manera adecuada
- Adelantar la evaluación del Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP), con el fin de prevenir la comisión de delitos y dando cumplimiento a las regulaciones locales.

Sistema de cumplimiento

El sistema de cumplimiento es una guía de conducta para todos los colaboradores, tiene como propósito facilitar el relacionamiento con los grupos de interés y desarrollar actividades que promuevan la comunicación transparente y la generación de relaciones de confianza entre las partes.

Desde el Comité de Auditoría y con el apoyo del Responsable de Cumplimiento, se aprueban e implementan los programas que hacen parte del sistema de cumplimiento. Periódicamente este comité adelanta una evaluación con el fin de monitorear e implementar las oportunidades de mejora de este sistema.

Los proveedores, socios de negocio y los trabajadores contratistas se adhieren mediante la aceptación de las condiciones generales de contratación a todas las disposiciones establecidas en el programa de cumplimiento y el Código Ético; además de acatar las cláusulas que buscan velar por la adecuada implementación del sistema de cumplimiento.

Para la Compañía es fundamental contar con actividades que garanticen la mitigación de los riesgos de corrupción, soborno y de cohecho. Por ello, en el último año se continuó con las siguientes iniciativas:

Evaluación de la Matriz del Risk Assessement: valoración de los riesgos aplicando la metodología estándar internacional C.O.S.O. (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*) para el 100% de los procesos

- Evaluación de la Matriz del *Fraud Risk Assessment* (FRA)
- Cumplimiento del Programa Anual de Auditoría
- Mantenimiento del Canal Ético disponible a todos los grupos de interés
- Evaluación y actualización de la matriz de riesgos y controles para la prevención de riesgos penales
- Evaluación de la conformidad del sistema de gestión antisoborno ISO 37001

Adicionalmente, se implementan estrategias de monitoreo continuo como la evaluación periódica al proceso de contratación de consultorías y servicios profesionales (contrataciones de ámbito institucional, regulatorio, tributario, *Mergers and Acquisitions* (M&A) y otros), cuyo objetivo es verificar la razonabilidad del servicio prestado, cumplir con los niveles de autorización definidos, garantizar la participación de Procurement en el proceso y prever la realización de análisis de contraparte y de debida diligencia cuando sea necesario.

Para la contratación de proveedores se realizan los análisis de contraparte con el fin de identificar riesgos relevantes. Estas acciones son apoyadas en políticas internas que determinan los marcos para la realización de actividades con alto riesgo de corrupción.

Enel *Global Compliance Program*

Esta herramienta busca asegurar la reputación de las Compañías de Enel Colombia a través del fortalecimiento de los estándares éticos, jurídicos y profesionales. En este sentido, se han desarrollado medidas para prevenir la responsabilidad penal del Grupo, guiados por las principales guías de cumplimiento anticorrupción del mundo, como la ISO 37001, FCPA de USA y *UK Bribery* Act.

El Comité de Auditoría aprueba y supervisa el desarrollo del *Compliance Road Open Map* (CROM), mediante el cual se planifican las actividades de compliance relacionadas con la evaluación de riesgos, formación, comunicación, refuerzo de la cultura de integridad, actualización de procedimientos relevantes y desarrollo de proyectos de digitalización. Todas estas actividades contribuyen al sostenimiento del programa de cumplimiento y buscan la mitigación de los riesgos de compliance en las operaciones, fortaleciendo el gobierno corporativo y la sostenibilidad de la Compañía.

Plan tolerancia cero con la corrupción

Este plan establece un marco para abordar las conductas que estén en contra de lo establecido por la legislación colombiana y centroamericana y de los principios éticos de la Compañía, así como otras conductas que incluyen sobornos, apoyo a organizaciones benéficas y patrocinios, tratos de favor y obsequios, recibir alojamientos y gastos.

Enel Colombia tiene un firme compromiso por combatir la corrupción, por lo que su gestión se guía bajo los criterios de transparencia internacional, dando cumplimiento al décimo principio del Pacto Mundial, según el cual "las empresas se comprometen a combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno".

Bajo esta perspectiva, se adelantan actividades de formación y divulgación dirigidas a los trabajadores y proveedores, con el fin de identificar, mitigar y prevenir cualquier riesgo de corrupción en los procesos.

Formación anticorrupción

GRI 205-2

Con el objetivo de garantizar que todos los colaboradores conozcan, apliquen y cumplan los principios y valores que hacen parte del perfil corporativo de Enel, al momento de ingresar son formados en el Código de Ética, el Plan Tolerancia Cero con la Corrupción, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales y el Programa de Cumplimiento. Estas políticas y herramientas son comunicadas para todos los colaboradores y 100% de los miembros del órgano de gobierno de Enel Colombia y Centroamérica (7 miembros principales y 7 suplentes).

Por otra parte, con el fin de reforzar este mensaje, durante el año se realiza un extenso plan de formación dirigido a todos los colaboradores, en el cual se abordan temas relacionados con el soborno, corrupción, ética y compliance, entre otros.

En Colombia se formaron 2.202 (90%) colaboradores en compliance y anticorrupción, de manera puntual se destaca que 2.161 (88%) trabajadores realizaron el curso virtual del Programa Anticorrupción Global y el curso del código ético fue realizado por 1.189 (48%) empleados**.** También, al cierre del año, 675 (27%) colaboradores realizaron la nueva versión del curso virtual Confía Enel 2.0, afianzando sus conocimientos en temas de Cumplimiento y el Sistema de Gestión Antisoborno.

Como parte de la estrategia de formación, se realizaron formaciones presenciales y virtuales a 314 (13%) trabajadores en el programa de Cumplimiento y el Sistema de gestión Antisoborno.

En los países de Centroamérica se realizaron sesiones de capacitación a 188 (96%) trabajadores en temas de cumplimiento, protección de datos, código ético y en el Sistema de Gestión Antisoborno.

Las anteriores iniciativas permitieron cerrar el año 2024 con la formación a 2.390 trabajadores de Colombia y Centroamérica (el 90% de trabajadores) en asuntos de integridad empresarial y *compliance*, distribuido entre *Managers* (88%-37), *Middle Manager* (99%-292), profesionales y técnicos (89%-2061).

De igual manera, en Colombia se realizaron 2 formaciones de Cultura de Integridad y *Compliance* con la participación del 86% (6 integrantes) de los miembros principales de Junta Directiva de Enel Colombia y también al 100% de los integrantes del órgano de gobierno (7 miembros principales y 7 suplentes) les fue comunicado el Plan Tolerancia Cero con la Corrupción, el Código Ético y el Enel *Global Compliance Program*. Así mismo, les fueron comunicadas al 100% (17) de los miembros de los órganos de gobierno de los tres países de Centroamérica las políticas y actividades de mantenimiento del programa de cumplimiento.

De otra parte, fueron formados 22 (3%) proveedores de Enel Colombia y Centroamérica (16 en Colombia, 2 en Guatemala y 4 en Panamá) en herramientas de transparencia e integridad a través del programa De Empresas Para Empresas (DEPE).

Respecto al plan de comunicación en temas de compliance, fueron puestas en marcha un total de 16 campañas internas a través de medios internos (correos electrónicos, vídeos, intranet y avisos publicitarios) y en las redes sociales de Twitter, Facebook y LinkedIn, dichas comunicaciones quedaron disponibles para consulta del 100% del personal de Enel Colombia y Centroamérica (2.655) distribuido entre managers (42), middle managers (295), y profesionales y técnicos (2.318).

En agosto se celebró la Semana de la Ética de manera presencial y digital, mediante un modelo de comunicación más cercano sobre los asuntos de ética e integridad, lo que permitió un nivel satisfactorio de interactividad y respuesta de los trabajadores de Enel en Colombia y Centroamérica. En esta semana se reforzaron los conceptos del sistema de gestión antisoborno, refuerzo del canal ético en los países de Centroamérica y con proveedores y el buen uso de los activos, permisos y usuarios y contraseñas, brindando herramientas a los empleados para guiar su actuación frente a posibles dilemas éticos.

Modelo de Prevención de Riesgos Penales (MPRP)

Con el fin de prevenir y mitigar los riesgos de ocurrencia de situaciones no éticas, no transparentes, faltas a la legislación o de corrupción que se puedan presentar por parte de colaboradores, proveedores, accionistas u otros actores de la cadena de valor, la Compañía cuenta con el modelo de prevención de riesgos penales como su principal estrategia. El Oficial de Cumplimiento es el encargado de la revisión, análisis y supervisión del modelo.

En Colombia este modelo está enfocado en la prevención y mitigación de delitos incluidos en el programa Enel Global Compliance Program y relacionados con:

- Corrupción y soborno/soborno trasnacional
- Delitos contra entidades públicas
- Delitos de derechos de autor y propiedad intelectual
- Lavado de activos y financiación del terrorismo
- Delitos contra las personas
- Abuso del mercado y delitos relativos a los consumidores
- Delitos de salud y seguridad laboral
- Delitos medioambientales
- Cyber delitos
- Fraude

Durante 2024 se continuó con la actualización de las matrices de riesgos y testing a controles definidos para mitigar los delitos en los procesos. De otra parte, se dio continuidad a la gestión de las matrices de riesgos y controles en la herramienta *Team Mate Plus* asegurando el control de la información y el acceso en línea a la evaluación de riesgos.

Sistema de gestión antisoborno

En cumplimiento del estándar internacional ISO 37001, se desarrolló el Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), con el cual se busca fortalecer la cultura organizacional antisoborno y reforzar aspectos como:

- La cultura de transparencia y ética de la Compañía, así como la implementación de buenas prácticas en los procesos con proveedores, subcontratistas y terceros relacionados
- La efectividad de las políticas, normas y procedimientos del programa de cumplimiento corporativo
- La alineación con la regulación vigente en los países en los que Enel Colombia tiene operación

En Colombia y Centroamérica se realizaron las auditorías externas por parte de RINA e Icontec frente al Sistema de Gestión Antisoborno, que tienen como objetivo verificar su sostenimiento y conformidad. El resultado de la evaluación fue de Conformidad General, lo cual ratifica que se cuenta con un sistema que opera y ha evolucionado con la dinámica de la Organización, integrando procesos alineados con los requisitos del estándar ISO 37001.

Se realizaron actividades para el sostenimiento del SGAS y la certificación, además de capacitación a 295 (11%) empleados en Colombia y Centroamérica, que refuerzan los conocimientos y controles anticorrupción.

Evaluación de riesgos

GRI 205-1

La función de auditoría se mantuvo alineada a las mejores prácticas, según la evaluación externa que la certificó con resultado de conformidad general con respecto a las normas internacionales para el ejercicio profesional de auditoría interna emitidas por el Instituto de Auditores Internos. Además, se dio continuidad a los trabajos bajo la metodología Agile y el refuerzo en la aplicación de las herramientas de *data analytics*.

Finalizó de manera satisfactoria el plan anual que contempló 16 trabajos de auditoría en los que se revisaron los siguientes procesos:

- Compra y venta de energía a Largo Plazo
- Planificación del mantenimiento de las centrales y gestión de costos
- Gestión de contratos en la construcción y explotación de centrales renovables
- Gestión del Crédito en Grids (Corte y Reconexión)
- Análisis y Planificación de los trabajos en la Red AT- MT
- Gestión de Planes de Preparación para Emergencias
- Gestión de Convenios de Alumbrado Público
- Contratación *Off Procurement* B2B
- Gestión de Crédito: actividades de Recaudo y convenios de pago
- Proceso de Calificación de Proveedores y Monitoreo de Requisitos
- *Cyber Security* Generación: Seguridad Perimetral
- *Cyber Security Grids*: Telecontrol en subestaciones AT – MT
- Análisis Riesgo de Liquidez
- *Security* de Instalaciones Generación
- *Procurement* y *Contract Management Security* Proyecto Windpeshi
- Comunicación de información hechos relevantes a la SIF

Adicionalmente, se realizaron ocho actividades de seguimiento a procesos sensibles (*Continuous Auditing*), asociados a donaciones, iniciativas de sostenibilidad, asuntos institucionales y regulatorios, selección del personal, patrocinios, salud y seguridad, *Red Flags* en *Procurement* y consultoría y servicios profesionales.

Al igual que en períodos anteriores, el resultado de los trabajos no ha puesto de manifiesto debilidades que comprometan significativamente el cumplimiento de los objetivos de la Compañía, según la metodología de valoración aplicada.

Se actualizó la evaluación de los riesgos de los procesos y de escenarios de fraude, considerando los nuevos contextos de trabajo y operatividad. En este contexto, fueron evaluadas todas las unidades de negocio, considerando cada una de las actividades que realizan, al igual que aquellas que podrían generar o exponer a la Compañía a alguna tipología de delito.

Asimismo, se monitoreó el avance y cumplimiento de los planes de acción producto de auditorías anteriores, con el objetivo de solucionar debilidades y mejorar los procesos internos. Al 31 de diciembre de 2024 se obtuvo una tasa de cumplimiento del 96% en el cierre acumulado de los planes de acción verificados durante el año y no se presentaron acciones con retrasos mayores a seis meses.

La implementación de las acciones definidas durante la auditoría mostró resultados satisfactorios en todas las líneas de negocio, contribuyendo al fortalecimiento del sistema de control interno para mitigar los riesgos de los procesos revisados.

Se continuó con la implementación del *dashboard* de auditoría y de *compliance*, con herramientas de data *analytics* para los principales indicadores de la función, con el fin de facilitar el seguimiento en línea y continuo sobre el avance del Plan de Auditoría y otras actividades relevantes.

En **2024** se llevó a cabo la identificación, detección y mitigación de los riesgos asociados a corrupción en Colombia y Centroamérica. En esta categoría, los riesgos más significativos se asocian a algunas de las actividades de los procesos de *Regulatory, Antitrust and Compliance y Engineering, Construction and Commissioning.*

Gestión de denuncias

GRI 2-25, 2-26, 205-3

Enel Colombia cuenta en su sitio web con un Canal Ético por medio del cual todos los grupos de interés pueden acceder a denunciar de manera segura, anónima y bajo todos los protocolos de confidencialidad, cualquier conducta irregular que se produzca en el desarrollo de las actividades propias del relacionamiento entre las diferentes partes.

Flujo de denuncias Canal Ético

Con el fin de promover y socializar el Canal Ético en toda la cadena de valor, al igual que con los grupos de interés, anualmente se adelantan campañas haciendo énfasis en:

- Las políticas y protocolos del programa de cumplimiento
- El Código Ético y el Canal Ético
- El Modelo de Prevención de Riesgos Penales y conflictos de interés
- El Sistema de Gestión Antisoborno

La Gerencia de Auditoría reporta trimestralmente las denuncias gestionadas al Comité de Auditoría, órgano encargado de centralizar y canalizar aquellas de relevancia significativa para informarlas a la Junta Directiva.

Durante 2024 se presentaron 24 casos de denuncias por el Canal Ético que fueron sujetos a verificación por parte de la Gerencia de Auditoría y relacionados con posibles incumplimientos al Código Ético[1]. Al cierre del año,

(1) Información extraída del sistema EthicsPoint Incident Management al corte del 17 de enero de 2025.

7 casos se encontraban en análisis y se concluyó en 4 casos que existieron incumplimientos éticos asociados principalmente a conflicto de interés (1), clima organizacional (1), y fraude en la gestión de contratistas (2). En todos los casos se aplicaron medidas correctivas y preventivas.

Ninguna de las denuncias recibidas en 2024 estuvo relacionada con casos de corrupción o soborno con organismos públicos o privados.

Durante 2024 se presentaron 24 casos de denuncias por el Canal Ético gestionados por Auditoría

Fueron identificados cuatro incumplimientos al código ético

En todos los casos con infracción ética se aplicaron medidas correctivas y preventivas

Incidentes de Corrupción

GRI 205-3

Durante 2024, se conocieron 4 casos por la Unidad de Relaciones Industriales, relacionados con eventos de corrupción por parte de empleados de la Compañía. En este contexto, se entiende corrupción como el incumplimiento a las obligaciones y compromisos éticos previstos en los contratos laborales y las políticas y procedimientos establecidos para garantizar la transparencia de los procesos internos de Enel por parte de empleados de la Compañía. Del total de 4 casos, 1 fue informado directamente a la Unidad de Relaciones Industriales, 2 casos fueron recibidos por intermedio de la Gerencia de Seguridad y el caso restante, fue reportado por la Gerencia de Auditoría.

Del análisis de los 4 casos, se concluyó que existieron incumplimientos éticos asociados principalmente a:

1. Favorecimiento a tercero y omisión reporte conflicto de interés, donde se presentó un caso, y,

2. Modificación de documentos internos de la Compañía, con 3 casos.

En todos los casos se aplicaron medidas correctivas inmediatas. Todas las faltas fueron caracterizadas como graves, por en 2 de los casos se procedió a la terminación del contrato de trabajo con justa causa y los dos restantes se suspendieron los contratos de trabajo por ocho días, siendo el tiempo máximo posible por tratarse de la primera sanción. Ninguno de los casos constituyó la configuración de un delito o involucró actividades con relación a funcionarios públicos.

Así mismo en Colombia y Centroamérica (Guatemala, Costa Rica y Panamá) no se han confirmado casos de corrupción en los que se hayan rescindido o no renovado contratos con socios comerciales como resultado de delitos relacionados con la corrupción

Participación en políticas públicas

GRI 2-23

Con el fin de validar la efectividad de los programas, medir su desempeño e identificar y poner en marcha buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión sostenible, las Compañías hacen parte de una serie de iniciativas a nivel nacional en Colombia que aportan a políticas públicas relacionadas con sus campos de acción:

- **Acción Colectiva para la Ética y Transparencia del Sector Eléctrico:** se dio continuidad a la participación en esta asociación que promueve la sana competencia, la confianza y la sostenibilidad de las empresas y del sector, considerando las mejores prácticas y los lineamientos globales en materia de transparencia, anticorrupción y cumplimiento normativo.
- **Red de Oficiales de Cumplimiento UNODC**: Enel participó en este espacio brindando por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el delito, en el cual se abordan las buenas prácticas de los diferentes sectores económicos en materia anticorrupción.

Gestión de riesgos

TCFD-Gestión de Riesgos; IFRS S1

Para Enel Colombia la gestión de riesgos es una de las principales herramientas para la definición de su estrategia de negocio y de la integración de la sostenibilidad a lo largo de toda la cadena de valor.

Al realizar sus actividades industriales y comerciales, Enel Colombia está expuesta a riesgos que podrían afectar su desempeño y su posición financiera si no se monitorean, gestionan y mitigan de manera efectiva. Por lo tanto, entender el contexto es crucial para identificar los factores, externos o internos, que pueden convertirse en potenciales riesgos a nivel de cada compañía y línea de negocio del Grupo.

En este sentido, el Grupo Enel ha adoptado un modelo de gobernanza de riesgos basado en una serie de pilares, así como una taxonomía uniforme de riesgos (el catálogo de riesgos) que facilita su gestión y representación orgánica.

Modelo de gobernanza de los riesgos

TCFD – Gobernanza; TCFD–Estrategia

Pilares de gobernanza

Enel Colombia como parte del Grupo Enel, ha adoptado un marco de referencia para la gobernanza de riesgos que se implementa mediante el establecimiento de controles específicos de gestión, seguimiento, control y presentación de informes para cada una de las categorías de riesgos identificadas.

El modelo de gobierno de riesgos del Grupo Enel está alineado con las mejores prácticas nacionales e internacionales de gestión de riesgos y se fundamenta en los siguientes pilares:

(1) **Líneas de defensa:** el modelo se estructura a través de tres líneas de defensa para las actividades de gestión, seguimiento y control de riesgos, cumpliendo con el principio de segregación de funciones en las principales áreas respecto de los riesgos significativos.

(2) **Comité de Riesgos del Grupo Enel:** este comité, creado a nivel directivo y presidido por el Consejero Delegado del Grupo Enel, tiene a su cargo la orientación estratégica y la supervisión de la gestión de riesgos a través de: i) el análisis de las principales exposiciones y los principales riesgos; ii) la adopción de políticas de riesgo, con el fin de identificar roles y responsabilidades en la gestión, seguimiento y control de riesgos, respetando el principio de separación organizativa de las áreas responsables de las operaciones con las áreas responsables de la supervisión y control de los riesgos; iii) la aprobación de límites operativos, autorizando,

cuando sea necesario y apropiado, excepciones a estos límites debido a circunstancias o necesidades específicas; y iv) la definición de acciones para mitigar los riesgos.

El Comité de Riesgos del Grupo Enel se reúne con carácter general cuatro veces al año y también puede ser convocado, cuando se considere necesario, por el Consejero Delegado del Grupo Enel y responsable de la unidad de Control de Riesgos, ubicada dentro de la función de Administración, Finanzas y Control.

(3) **Comité de Riegos Local / Comité de Auditoría:** estos órganos son responsables de monitorear y controlar los principales riesgos relativos a la Compañía y sus subsidiarias, incluyendo cualquier riesgo que pueda afectar la sostenibilidad en una perspectiva de mediano o largo plazo, determinando el grado de compatibilidad de dichos riesgos con los objetivos estratégicos establecidos.

(4) ***Risk Appetite Framework*:** constituye el marco de referencia para determinar el nivel tolerable de riesgo. Es un sistema integrado y formalizado de elementos que permiten la definición y aplicación de un enfoque único para la gestión, medición y control de cada riesgo. El Risk Appetite Framework se resume en la Declaración de Apetito de Riesgo, un documento que describe sinópticamente las estrategias de riesgo identificadas y los indicadores y/o límites aplicables a cada riesgo.

(5) **Políticas de riesgos:** políticas y procedimientos organizativos definidos según procesos de aprobación específicos que involucran a las estructuras empresariales directamente involucradas, que especifican la asignación de responsabilidades, los mecanismos de coordinación y las principales actividades de control de riesgos.

(6) **Sistema de reporte:** los flujos de información específicos y regulares sobre las exposiciones al riesgo y las métricas permiten a la alta dirección y a los órganos corporativos del Grupo tener una visión integrada de las principales exposiciones al riesgo a nivel global, por cada línea de negocio o área geográfica, tanto actuales como futuras.

Risk Landscape Grupo Enel©: el Grupo, basado en la gobernanza de riesgos y siguiendo los estándares internacionales de Gestión de Riesgos ISO 31000:2018, monitorea constantemente los riesgos gracias a un proceso de monitoreo apoyado en una herramienta de visualización de datos (e-Risk Landscape©). Este sistema recoge los aportes de las diferentes geografías y líneas de negocio del Grupo, categorizándolas en función de la definición del Catálogo de Riesgos aprobado por el Comité de Auditoría. Este seguimiento implica la asignación de métricas basadas en la probabilidad de ocurrencia de eventos de riesgo (*likelihood*) y la magnitud del impacto.

Al 31 de diciembre de 2024, Enel Colombia monitoreaba un conjunto de alrededor de 106 riesgos, ninguno de ellos definido como riesgos TOP para el consolidado del Grupo (es decir, con un valor de probabilidad superior a la media y potenciales impactos económicos superiores a 100 millones de euros), identificados principalmente como riesgos legales/tributarios.

Sistema de control interno y gestión de riesgos

TCFD-Métricas

El Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos (SCIGR) de Enel Colombia agrupa las normas y procedimientos que permiten identificar, medir, gestionar y supervisar los principales riesgos corporativos. Además, contribuye a garantizar el valor de los activos, la eficiencia y la eficacia de los procesos empresariales, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y reglamentos, los estatutos y los procedimientos internos. Por lo tanto, desempeña un papel central en la Compañía, permitiendo la adopción de decisiones coherentes con el apetito de riesgo, así como la difusión de una correcta comprensión de los riesgos, las leyes y los valores corporativos. El sistema también garantiza la trazabilidad de las actividades de identificación, evaluación, gestión y monitoreo de riesgos.

El SCIGR tiene en cuenta las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y es coherente con el modelo Internal Controls–Integrated Framework, emitido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (Informe COSO), que constituye el punto de referencia reconocido internacionalmente para el análisis y la evaluación integrada de la eficacia del SCIGR.

El área de Control de Riesgos de Enel Colombia presenta de forma semestral al Comité de Riesgo País y al Comité de Auditoría de la Compañía los riesgos principales identificados, incluida una descripción del

riesgo, su probabilidad y la magnitud del impacto potencial. Además, se presenta una descripción del apetito de riesgo o nivel de tolerancia al riesgo para al menos dos categorías de riesgo, y las acciones de mitigación para los riesgos identificados.

Modelo de las tres líneas de defensa

El SCIGR de Enel Colombia se encuentra alineado con los estándares internacionales, siguiendo una metodología basada en el modelo de las **tres líneas de defensa**, que segrega las funciones.

Primera línea de defensa–Risk Owners	Segunda línea de defensa–Risk Control	Tercera línea de defensa–Auditoría Interna
Funciones: • Las Gerencias, Áreas Operativas o Staff son las responsables primarias de los riesgos emanados de su quehacer diario y los gestionan en su ámbito de competencia. • Implementar acciones correctivas para hacer frente a deficiencias de proceso y control. • Mantener un control interno efectivo y ejecutar procedimientos de control sobre los riesgos de manera constante en el día a día. • Identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos, guiando el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos internos que aseguren que las actividades efectuadas son consistentes con las metas y objetivos propios de cada unidad de negocio. • En la medida de lo posible, establecer controles de gestión y supervisión para asegurar el cumplimiento de los procedimientos trazados, así como para detectar oportunamente brechas de control, procesos inadecuados y eventos inesperados. • Implementar los controles en coherencia con las directrices y límites aprobados por la Comité País de Riesgos o el Comité de Auditoría.	Funciones: • Definir las metodologías y herramientas que permitan identificar, medir y controlar los riesgos. • Someter anualmente a la aprobación del Comité de Riesgos del Grupo Enel y Comité de Riesgos País los límites y umbrales de riesgos de commodities, comerciales y financieros. • Hacer seguimiento de los riesgos y analizar el cumplimiento de los límites. • Dar curso o denegar las solicitudes de excepciones en el traspaso de los límites de riesgo establecidos (*waivers*). • Reportar mensualmente el *Risk Report* (resumen de los principales riesgos). • Apoyar a los *Risk Owners* en la definición de los planes de mitigación de los riesgos, como también hacer el seguimiento de estos planes y proponer acciones correctivas en caso de ser necesario. • Analizar el impacto en los riesgos de las operaciones relevantes. • Informar al Comité de Riesgos País y Comité de Auditoría el Mapa de Riesgos y Medidas de Mitigación de Enel Colombia, de forma al menos semestral. • Informar semestralmente al Comité De Riesgos País y al Comité de Auditoría de Enel Colombia un riesgo específico (o tema asociado a riesgos) que afecta de forma estratégica a los negocios de la Compañía. • Promover y planificar la capacitación al personal pertinente de la Compañía, respecto de las políticas, procedimientos, controles y reglamentos o cuerpos normativos internos implementados para la gestión de riesgos.	Funciones: • Preparar anualmente el Plan de Auditoría –basado en un proceso estructurado de análisis e identificación de los principales riesgos–, el cual es presentado y aprobado por el Comité de Auditoría y/o la Junta Directiva. • Monitorear el funcionamiento y la eficacia del SCIGR. • Realizar controles en funciones u operaciones societarias específicas cuando lo considere oportuno o a petición de la Junta Directiva. • Reportar directamente al Comité de Auditoría, no es responsable ni dependiente de ningún área operativa. • Preparar informes periódicos que contienen información adecuada sobre sus acciones y los procedimientos para el control y gestión de riesgos, así como el cumplimiento de los planes establecidos. • Dar cuenta del resultado de la actividad realizada a los órganos corporativos, según lo previsto en la normativa local vigente y la normativa extranjera aplicable. • Revisar, como parte del Plan de Auditoría, la confiabilidad de los sistemas de información. • Monitorear la implementación y la efectividad del Programa de Cumplimiento inherente a los riesgos penales para la persona jurídica, de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable y otros elementos del Programa.

Política de control y gestión de riesgos

TCFD-Estrategia

La Política de Control y Gestión de Riesgos de Enel Colombia establece los principios básicos y el marco general de control y gestión de los riesgos que pudieran afectar a la consecución de los objetivos del negocio, asegurando que son identificados, analizados, evaluados, gestionados, comunicados y controlados de forma sistemática y dentro de los niveles de riesgo fijados. Esta política, revisada y aprobada el Comité de Riesgos y de Auditoría de Enel Colombia, representa el conjunto de decisiones que determinan el marco aceptable para los niveles de riesgo inherentes a los segmentos de negocios en que opera la Compañía.

Los objetivos de la política son establecer un modelo que permita controlar y gestionar los riesgos, definiendo la misión y funciones de los órganos vinculados al mismo, y regular el modelo de control y de gestión de dichos riesgos. Alcanza y vincula a todos los trabajadores de la Compañía, con independencia de la naturaleza de las funciones del respectivo cargo. También incluye a las empresas en que ostenta directa o indirectamente el 100% de su capital social, en las que se aplica directamente como normativa propia de dicha organización.

Principales órganos y funciones del SCIGR

TCFD-Gobernanza

La Junta Directiva y el Equipo Ejecutivo representan los principales órganos internos atendidos por las líneas de defensa y son quienes están en mejor posición para garantizar que el modelo de riesgo se aplique a los procesos de control y gestión de la Compañía.

Órgano de Gobierno	Roles
Junta Directiva	Apoya el propósito, la visión, la estrategia y la integración de la sostenibilidad a largo plazo de la Compañía. Es el órgano responsable de monitorear y controlar los principales riesgos relativos a los negocios de la Compañía y sus subsidiarias, determinando el grado de compatibilidad de dichos riesgos con los objetivos establecidos en el Plan Estratégico. Entre otras funciones, aprueba las directrices del SCIGR, evalúa su rendimiento; aprueba el Plan de Auditoría, basado en un proceso estructurado de análisis e identificación de los principales riesgos; revisa los reportes de las acciones y procedimientos para el control y gestión; y revisa los principales riesgos estratégicos asociados a la Compañía, al menos trimestralmente. En este ámbito las funciones de la Junta Directiva están en línea con la Política de Riesgos, la ISO 31000:2018, procedimientos internos y normativas externas con el objetivo de garantizar la continuidad del negocio.
Comité de Riesgos	Tiene como finalidad definir la estructura y procesos del gobierno de los riesgos en la detección, cuantificación, monitoreo y comunicación a la Junta Directiva y/o Comité de Auditoría de todos los riesgos relevantes, incluyendo específicamente los riesgos estratégicos, de cumplimiento, financieros, operativos, tecnológicos digitales, de gobernanza y culturales, entre otros, que enfrenta la Compañía, además de tener la función de revisar la efectividad de las herramientas de control/mitigación de riesgos.
Comité de Crisis	Tiene como objetivo garantizar la claridad, velocidad y eficiencia de la toma de decisiones. Además, integra las funciones de comunicación interna y externa para la gestión de cualquier evento que pueda comprometer la seguridad de las personas, la continuidad del servicio público y empresarial, el cuidado del medioambiente, la protección de activos, la imagen y reputación de la Compañía y su gestión. Busca minimizar los impactos en las partes interesadas y garantizar una rápida restauración de las condiciones normales de operación. Adicionalmente, en cada país en que está presente la Compañía cuenta con una Oficina de Monitoreo de Eventos Críticos (OMEC), que gestiona las crisis en tiempo real, las 24 horas durante los 365 días del año.

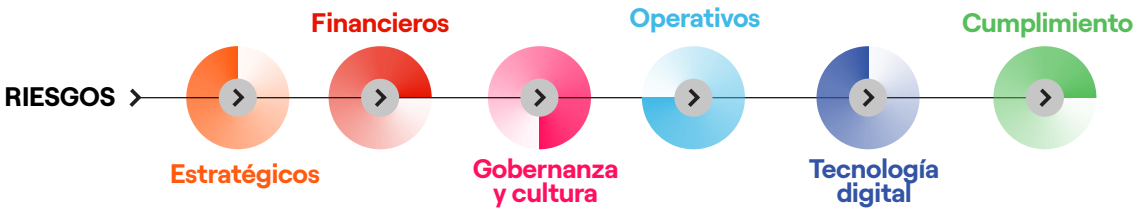
Órgano de Gobierno	Roles
Control de Riesgos (*Risk Control*)	La unidad de Control de Riesgos es la Segunda Línea de Defensa, encargada del monitoreo de los límites o umbrales de riesgos establecidos, de la generación de propuestas en las políticas de riesgos, así como de su revisión periódica y evaluación permanente, y de reportar y comunicar al Comité de Riesgos País y al Comité de Auditoría los principales riesgos, lo que incluye tanto los riesgos directos como aquellos indirectos. Informa los resultados de su monitoreo y evaluación al Gerente General a fin de que este adopte las medidas que estime pertinente. Es también la unidad encargada de dar curso o denegar las solicitudes de excepciones en el traspaso de los límites o umbrales de riesgo establecidos (*waivers*), las que se tramitarán y gestionarán de conformidad con la Política de Riesgos.
Auditoría Interna	El área de Auditoría Interna es la Tercera Línea de Defensa y se encarga de la supervisión general de la estructura y la funcionalidad del SCIGR, desarrolla una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la Compañía.
Gestor de Riesgos (*Risk Owner*)	Es la unidad dentro de la organización responsable de la administración del riesgo en la Compañía. Corresponde habitualmente a las áreas operacionales de la misma, tanto del negocio como de apoyo. La función de Gestión de Riesgos es propia de cada línea de negocio o área corporativa. Su responsabilidad es dirigir la gestión de los riesgos en su ámbito de competencia. Asimismo, deben implementar los controles de riesgos que aseguren el cumplimiento de las directrices y límites definidos por el área de Control de Riesgos.
Control interno sobre información corporativa	La Compañía cuenta con un sistema de control interno sobre información corporativa que busca brindar una seguridad razonable con respecto a la confiabilidad de la información financiera, información no financiera, sostenibilidad e impuestos, que contribuye a reducir los riesgos de errores materiales en la preparación de los estados financieros, y que permite mitigar los riesgos relacionados con la observación y aplicación estricta de todos los procedimientos y normas vigentes de acuerdo con la metodología COSO (*Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), por sus siglas en inglés. La Compañía realiza una evaluación periódica de la efectividad del diseño y operación de los controles del Sistema de Control Interno sobre Información Corporativa, en línea con los requerimientos de: la ley italiana Testo Unico della Finanza (D.Lgs. Nº 58/98, D.Lgs Nº 262/2005, D.Lgs. Nº 303/2006), la Norma de Carácter General N° 346 de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y la reglamentación CONSOB, incluida la certificación semestral de estos controles por parte de una consultora independiente calificada. Este proceso de evaluación periódica es gestionado por la unidad de Control Interno de la Información Corporativa (Segunda Línea de Defensa), área encargada de definir en conjunto con los *Process Owners* y *Control Owners* el diseño de los procesos y controles que mitiguen los riesgos definidos, así como establecer en conjunto las acciones para mitigar las deficiencias de control identificadas y mejorar de forma continua los procesos, así como también de monitorear la implementación de estas acciones y comunicar su estatus al Comité de Dirección, Comité de Auditoría y/o Junta Directiva.

Clasificación de los riesgos

TCFD-Gestión de Riesgos

Enel Colombia, como parte del Grupo Enel, cuenta con un catálogo de riesgos que representa un punto de referencia para todas las áreas implicadas en los procesos de gestión y monitoreo de los riesgos. La adopción de un lenguaje común facilita el mapeo y la representación integral de los riesgos, permitiendo así la identificación de aquellos que impactan en los procesos y las funciones de las unidades organizativas implicadas en su gestión.

El catálogo de riesgos agrupa los tipos de riesgos en seis macro categorías, que incluyen, como se muestra a continuación, riesgos estratégicos, riesgos financieros y operativos, riesgos de cumplimiento, riesgos relacionados con la gobernanza y cultura, así como riesgos de tecnología digital. En diciembre de 2023, la Compañía actualizó su Catálogo de Riesgos, siguiendo el documento del Grupo Enel, y ahora cuenta con 37 subcategorías.



A continuación, se describe la lista de riesgos individuales actualmente identificados y clasificados dentro de las seis macro categorías antes mencionadas:

Categoría	Riesgo	Definición
Estratégicos	Cambio climático	Riesgo de identificación, evaluación y gestión ineficaces de los riesgos relacionados al cambio climático, causados por eventos agudos y crónicos (riesgos físicos) y por efectos de las tendencias regulatorias, tecnológicas y de mercado derivadas de la transición hacia una economía con menos emisiones de carbono (riesgos de transición), a través de estrategias e iniciativas de adaptación y mitigación de riesgos climáticos.
	Panorama competitivo	Riesgo de identificación, evaluación y seguimiento ineficaces de la evolución de las tendencias de mercado que pueden afectar el posicionamiento competitivo, el crecimiento y la rentabilidad del Grupo.
	Innovación	Riesgo de desarrollo, entrega y difusión ineficaces de soluciones innovadoras causados por una exploración tecnológica inadecuada y por el erróneo o incompleto análisis de incertidumbre, complejidad, sostenibilidad, grado de viabilidad, expectativas de mercado, habilidades internas o compromiso financiero de los proyectos innovadores.
	Desarrollo legislativo y regulatorio	Riesgos asociados a la evolución adversa del panorama legislativo o regulatorio, y/o asociados a la evolución legislativa o regulatoria no identificada, evaluada y gestionada con prontitud. Incluye los riesgos asociados a una ineficiencia en la comunicación de nuevas obligaciones de cumplimiento, ejecución de actividades de promoción y análisis de brechas internas. Incluye los riesgos asociados a una falta de un proceso sistemático de evaluación de las exposiciones regulatorias procedentes de nuevas estratégicas e iniciativas de negocio.
	Tendencias macroeconómicas y geopolíticas	Riesgo de identificación, evaluación y seguimiento ineficaces de las tendencias macroeconómicas, financieras, políticas y sociales, así como las tendencias monetarias, y evoluciones de las políticas fiscales y comerciales.
	Planificación estratégica y asignación de capital	Riesgo de ineficacia de los procesos de planificación estratégica y asignación de capital, supuestos de escenarios poco fiables y la incapacidad de captar las tendencias emergentes o de oportunamente abordar los cambios relevantes, lo que pueden influir negativamente en el proceso de toma de decisiones.
Gobernanza y Cultura	Cultura y ética corporativa	Riesgos relacionados con la inadecuada integración, dentro de los procesos y actividades de la Empresa, de los principios éticos, de diversidad y de igualdad de oportunidades definidos por el Grupo. Riesgo de i) integración inadecuada, dentro de los procesos y actividades de negocio, de los principios éticos definidos por el Grupo, (ii) incapacidad de poner en marcha políticas y procesos que garantizan el respeto de los principios de diversidad e igualdad de oportunidades, y (iii) comportamientos no sancionados de los empleados y la gerencia, en violación de los valores del Grupo.
	Gobierno Corporativo	Riesgo asociado a normas de gobierno corporativo ineficaces y/o falta de integridad y transparencia en los procesos de toma de decisiones.
	Compromiso de las partes interesadas	Riesgo de involucrar de manera ineficaz a las partes interesadas clave en el posicionamiento estratégico de Enel en sus objetivos de sostenibilidad y financieros debido a la falta de comprensión, anticipación u orientación de sus expectativas, lo que podría provocar una integración incompleta de dichas expectativas en la estrategia de negocio del Grupo y los procesos de planificación de sostenibilidad, con posible efecto negativo en su reputación y competitividad.

Categoría	Riesgo	Definición
Tecnología Digital	**Ciberseguridad**	Riesgos derivados de los ciberataques y el robo de datos sensibles de la Empresa y los clientes atribuible a la falta de seguridad de las redes, los sistemas operativos y las bases de datos.
	Digitalización	Riesgo de llevar a cabo procesos empresariales ineficientes y de incurrir en mayores costes operativos debido a la falta de digitalización en términos de cobertura de los flujos de trabajo, integración de sistemas y adopción de nuevas tecnologías.
	Eficacia de las TI	Riesgos atribuibles al apoyo ineficaz de los sistemas informáticos a los procesos y operaciones de la Empresa.
	Continuidad de servicio	Riesgos de exposición de los sistemas de TI (Tecnología de la Información) y TO (Tecnología Operativa) a las interrupciones del servicio y a la pérdida de datos.
Financieros	**Adecuación de la estructura de capital y acceso a financiamiento**	Riesgo de que la relación entre la deuda y el patrimonio del Grupo o la combinación entre la deuda a largo y a corto plazo no sea adecuada para i) respaldar la flexibilidad financiera, ii) permitir el libre acceso a las fuentes de financiamiento y iii) alcanzar los objetivos de costes de la deuda.
	Commodity	Riesgos relacionados con i) tendencias adversas en el mercado de materias primas (commodities) y/o movimientos de volatilidad de precios (riesgo de precio) y/o ii) falta de demanda o disponibilidad de materias primas y recursos naturales (riesgo de volumen).
	Crédito y contraparte	Riesgos causados por i) el incumplimiento de las obligaciones contractuales de pago y entrega, ii) el deterioro del crédito o default de una contraparte, iii) las exposiciones significativas a una sola contraparte o iv) a contrapartes que operan en el mismo sector o área geográfica (concentración geográfica).
	Tipo de cambio	Riesgos asociados a las variaciones adversas de los tipos de cambio que afectan negativamente a i) los costes e ingresos denominados en moneda extranjera, con respecto al momento en el cual se definieron las condiciones de precio o se tomó la decisión de inversión (riesgo económico), ii) reevaluación o ajuste del valor razonable de los activos y pasivos financieros sensibles (riesgo de transacción) y iii) a la consolidación de filiales con monedas contables diferentes (riesgo de conversión).
	Tasa de interés	Riesgos atribuibles a las fluctuaciones adversas de las tasas de interés que afectan a los gastos financieros, así como en los ajustes al valor razonable de los activos y pasivos financieros sensibles.
	Liquidez	Riesgo de incurrir en dificultades para cumplir las obligaciones financieras a corto plazo como consecuencia de la incapacidad o mayores costos incurridos en (i) la obtención de fondos a corto plazo (riesgo de liquidez procedente del financiamiento) o (ii) la liquidación de activos en los mercados financieros (riesgo de liquidez procedente de los activos).

Categoría	Riesgo	Definición
Operacionales	Protección de activos	Riesgo de accesos no autorizados, robos, apropiación indebida o mala gestión de equipos, centrales u otros activos físicos, o activos financieros o energía. Riesgo de resguardo ineficiente (es decir, actividades de seguros y jurídicas) de los activos financieros del Grupo.
	Interrupción del negocio	Riesgo de interrupción parcial o total de la actividad como consecuencia de fallos técnicos, mal funcionamiento, errores humanos, sabotajes, indisponibilidad de materias primas o fenómenos meteorológicos adversos.
	Necesidades y satisfacción de los clientes	Riesgo asociado al fracaso de los productos y servicios del Grupo de cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes en términos de calidad, accesibilidad, sostenibilidad e innovación.
	Medio ambiente	Riesgo de que las operaciones de trabajo o maquinarias inadecuadas puedan impactar de manera adversa en la calidad del medio ambiente y de los ecosistemas involucrados. Riesgo de incumplimiento de las normas y leyes medioambientales internacionales, nacionales o locales.
	Salud y seguridad	Riesgos asociados a entornos de trabajo, estructuras, maquinarias y operaciones comerciales inadecuadas, lo que podría tener un impacto negativo en las condiciones de salud y seguridad de los empleados y otras partes interesadas involucradas. Riesgos de incumplimiento de las leyes y normas internacionales, nacionales o locales en materia de seguridad e higiene.
	Propiedad intelectual	Riesgo relacionado con la infracción o el fraude de la propiedad intelectual del Grupo Enel.
	Personas y organización	Riesgo de inadecuación de las estructuras organizativas del Grupo o falta de competencias internas causados por la ausencia o insuficiencia de programas de capacitación, la ineficacia de los incentivos, un proceso inadecuado de planificación rotativa o la incapacidad de definir procesos efectivos de reclutamiento de empleados y políticas de retención.
	Eficiencia en los procesos	Riesgos a mayores gastos operativos o retrasos de tiempo, así como menores ingresos debido a una gestión inadecuada de los procesos operativos y actividades, la falta de datos de calidad, el seguimiento incompleto o ineficacia de los resultados e informes internos.
	Contratación, logística y cadena de suministro	Riesgo asociado a las actividades ineficaces de adquisición o gestión de contratos, debido a una definición inadecuada de los requisitos o al proceso de calificación de los proveedores, recurriendo con frecuencia a la adjudicación directa. Escaso control sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales, la no aplicación de las multas.
	Gestión de la calidad del servicio	Riesgo asociado a la incapacidad de proveedores de servicios externos/internos de cumplir con los niveles de servicio acordados.

Categoría	Riesgo	Definición
Cumplimiento	**Cumplimiento de la normativa contable**	Riesgo de incumplimiento de las normas y leyes contables internacionales y nacionales, o riesgo asociado a la incorrecta aplicación y/o interpretación de las normas contables adoptadas por el Grupo (PCGA de Enel) y normas contables nacionales (PCGA locales).
	Cumplimiento de la normativa antimonopolio y de los derechos del consumidor	Riesgo relacionado con la violación de las leyes antimonopolio y la normativa sobre derechos de los consumidores.
	Corrupción	Riesgo de dolo o sobornos cometidos por personas internas o fuera del Grupo con el fin de obtener una ventaja injusta o ilícita.
	Protección de datos personales	Riesgos derivados del incumplimiento de la legislación aplicable en materia de protección de datos y privacidad.
	Divulgación externa	Riesgo asociado a la difusión de informes, documentos contables, comunicaciones u otros avisos con información errónea, inexacta o incompleta.
	Cumplimiento de la normativa financiera	Riesgo asociado a la violación de las leyes y reglamentos financieros internacionales o nacionales.
	Cumplimiento fiscal	Riesgo relacionado con la violación de las leyes y reglamentos fiscales internacionales o nacionales.
	Cumplimiento de otras leyes y regulaciones	Riesgo derivado del incumplimiento de otras normas y regulaciones internacionales, nacionales o locales que no se han descrito anteriormente (por ejemplo, con respecto a los mercados de la electricidad, la distribución, la generación, la contratación, las autorizaciones, los campos bursátiles y *golden power*, etc.).

De acuerdo con la estrategia de negocio integrada de la Compañía, los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) son parte integrante de la gestión y matriz de riesgo. Dentro de las referencias utilizadas para identificarlos destacan:

- Análisis de doble materialidad, el cual permite integrar los riesgos en una forma más integral, priorizando aquellos con impactos financieros más relevantes.
- Evaluaciones de riesgo realizadas en el contexto del proceso de debida diligencia sobre derechos humanos y Sistemas de Gestión Integrados (ambiental, calidad y seguridad), entre otros.

- Análisis de prestigiosas agencias internacionales de calificación de sostenibilidad, que utilizan sistemas específicos de evaluación de riesgos para definir el nivel de desempeño de la Empresa en términos de ASG, incluyendo las recomendaciones de la Task Force on Climate related Financial Disclousure (TCFD) y del *Task Force on Nature related Financial Disclousure* (TNFD).

Para garantizar la integración de los factores ASG se han establecido procesos estructurados en todo el Grupo Enel, los que involucran análisis del contexto de sostenibilidad, identificación de prioridades e impactos para la Compañía y sus grupos de interés, planificación de la sostenibilidad, ejecución de acciones específicas para cumplir con los objetivos en esta materia, reporting y gestión de índices ASG y de sostenibilidad, además de la gestión de los principales indicadores nacionales e internacionales.

Gestión de riesgos asociados a la sostenibilidad

Enel Colombia se ha comprometido a hacer contribuciones específicas a 6 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

Este compromiso fue producto de la definición del modelo de negocios sustentable y, por tanto, son incorporados al plan estratégico de la Compañía. El no cumplimiento de estos compromisos representa un riesgo.

Riesgos asociados al cambio climático

Dentro de los riesgos de sostenibilidad, los relacionados al cambio climático cobran especial relevancia por sus impactos ambientales, sociales y económicos. De estos se pueden distinguir dos tipos:

- **Riesgos físicos:** relacionados con la aparición de condiciones climáticas extremas (agudos) o con cambios graduales pero estructurales de las condiciones climáticas (crónicos). Los eventos extremos podrían exponer a la Compañía a una indisponibilidad más o menos prolongada de activos e infraestructura, costos de recuperación, molestias a los clientes, entre otros.

  A la vez, los cambios crónicos en las condiciones meteorológicas la exponen a otros riesgos u oportunidades: por ejemplo, los cambios estructurales en la temperatura podrían provocar variaciones en la demanda de electricidad y efectos en la producción, mientras que las variaciones en la pluviosidad o la ventosidad podrían repercutir en la actividad en términos de menor o mayor producción.

- **Riesgos de transición:** el camino hacia un modelo más sostenible, caracterizado por la reducción progresiva de las emisiones de carbono puede implicar riesgos y oportunidades relacionados con cambios regulatorios y normativos, las tendencias del desarrollo tecnológico y competitivo, la electrificación y la consiguiente dinámica del mercado, con efectos a corto, mediano y largo plazo. De acuerdo con los escenarios climáticos y de transición utilizados por el Grupo Enel para definir los riesgos y las oportunidades, se desprende que los principales fenómenos vinculados a la transición comenzarán a ser visibles en función de la adopción de comportamientos por parte de los clientes, de las estrategias industriales de todos los sectores económicos y de las políticas reguladoras. De aquí a 2030, las tendencias de transición serán visibles en función de la evolución del contexto: el Grupo Enel ha optado por guiar y permitir la transición preparándose para aprovechar todas las oportunidades.

Riesgos sociales

Con relación al manejo de los riesgos sociales es importante destacar conflictos sociales cuya intensidad puede poner en riesgo la continuidad de las operaciones. Para hacer frente a estos posibles impactos, la Compañía cuenta a nivel territorial con una estrategia de diálogo continuo y con la presencia de personal dedicado al relacionamiento con las comunidades y partes interesadas. Además, desarrolla programas de inversión social con foco en el desarrollo local, y cuenta con sistemas estructurados de gestión de quejas y reclamos, que son las herramientas de mitigación de conflictos conexos con sus operaciones.

En caso de contingencias, la Compañía cuenta con planes y procesos para la gestión de estas situaciones. Consciente del rol estratégico que la energía eléctrica representa para el país, dichos planes priorizan la continuidad de la entrega de energía generada al sistema, el suministro eléctrico a sus clientes, y la seguridad de las personas.

Riesgos de Gobernanza

Con relación al manejo de los riesgos de gobernanza es importante destacar:

Riesgos de incurrir en sanciones judiciales o administrativas, pérdidas económicas o financieras y daños a la reputación como resultado de la incapacidad de cumplir con las expectativas de los grupos de interés, un ejercicio ineficaz de las funciones de supervisión y/o la ausencia de integridad y transparencia en los procesos de toma de decisiones y/o consecuencia de actitudes y conductas no autorizadas de los empleados y alta dirección, en violación de los valores éticos de la Compañía.

También se resaltan los que se originan por conductas ilícitas, incluidas la corrupción, actividades de lobby, etc., por parte de personal propio o contratistas, o de prácticas anticompetitivas. Enel Colombia cuenta con un Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos basado en las normas y procedimientos que permite mitigarlos.

Respecto a riesgos de vulneración de derechos humanos, estos son levantados a través de las debidas diligencias que se desarrollan anualmente en toda la cadena de valor de Enel Colombia y transversalmente a todas las funciones. Del proceso de debida diligencia se derivan planes de acción para abordar los ámbitos de vulnerabilidad o impactos que se detectan.

Riesgos de tecnología digital

Riesgos de ciberseguridad

IF-EU550a.1

La velocidad del desarrollo tecnológico genera siempre nuevos retos, lo que genera un constante aumento en la frecuencia e intensidad de los ciberataques, así como la tendencia a afectar a infraestructuras críticas y sectores industriales estratégicos, poniendo de manifiesto el riesgo potencial de que, en casos extremos, las operaciones comerciales normales puedan sufrir un retroceso.

Los ciberataques han cambiado drásticamente en los últimos años: el número ha crecido exponencialmente, así como su grado de complejidad e impacto (robo de datos corporativos y de clientes), lo que hace cada vez más difícil identificar la fuente de manera oportuna. La Compañía opera en numerosos contextos (datos, industria y personas), circunstancia que debe sumarse a la complejidad intrínseca e interconexión de recursos que, además, a lo largo de los años se han ido integrando cada vez más en sus procesos operativos diarios.

Para mitigar estos riesgos, Enel Colombia, como parte del Grupo Enel, ha adoptado por un modelo de gobernanza holístico relacionado con la ciberseguridad, que se aplica a los sectores de TI (Tecnología de la Información), OT (Tecnología Operativa) e IoT (Internet de las Cosas). El marco se basa en el compromiso de la alta dirección, la dirección estratégica global y la participación de todas las áreas de negocio, así como de las unidades dedicadas al diseño e implementación de sistemas. También se esfuerza por utilizar las mejores tecnologías en el mercado, diseñar procesos comerciales ad hoc, actuando también sobre el factor humano a través de iniciativas destinadas a fortalecer la conciencia y el conocimiento de las personas sobre la ciberseguridad, constituyéndolas como la primera palanca de defensa corporativa. Así mismo, el marco aborda los requisitos reglamentarios relacionados con la ciberseguridad, así como la ejecución de pruebas en profundidad (en entornos IT, OT e IoT) destinadas a identificar y eliminar las vulnerabilidades identificadas.

Además, el Grupo ha definido y adoptado una metodología de gestión de riesgos para la seguridad de TI basada en enfoques "basados en el riesgo" y "ciberseguridad por diseño", haciendo así que el análisis de los riesgos corporativos sea el paso fundamental de todas las decisiones estratégicas, por un lado, e integrando

los requisitos de seguridad a lo largo del ciclo de vida de las soluciones y servicios, por otro. Este modelo se aplica a todos los tipos de sistemas informáticos (IT/OT/IoT), en los cuales identifican, priorizan y cuantifican los riesgos cibernéticos de seguridad asociados al uso de dichos sistemas. Tiene el objetivo final de identificar y adoptar las acciones de seguridad más adecuadas para su minimización y mitigación.

Enel también ha creado su propio Equipo de Preparación para Emergencias Cibernéticas (CERT) con el fin de responder y gestionar de forma proactiva cualquier incidente en el campo de la seguridad informática. Además, desde 2019, para mitigar la exposición no solo con contramedidas técnicas, el Grupo ha contratado seguros sobre riesgos relacionados con la ciberseguridad.

Digitalización, la eficacia de TI y la continuidad del servicio

La Compañía está llevando a cabo una transformación digital de la gestión de toda su cadena de valor, desarrollando nuevos modelos de negocio y digitalizando sus procesos, integrando sistemas y adoptando nuevas tecnologías.

Una consecuencia de esta transformación digital es que la operación de Enel Colombia está cada vez más expuesta a riesgos relacionados con el funcionamiento de los sistemas de tecnología de la información (TI) implementados en toda la Compañía, con impactos en los procesos y actividades operativas, lo que podría llevar a la exposición de los sistemas de TI y OT a interrupciones del servicio o pérdida de datos.

El seguimiento de estos riesgos está garantizado por una serie de medidas internas desarrolladas con el fin de impulsar la transformación digital. En concreto, se ha puesto en marcha un sistema de control interno que, mediante la introducción de puntos de control a lo largo de toda la cadena de valor de las tecnologías de la información, permite evitar la materialización de riesgos relacionados con aspectos como la creación de servicios que no se adhieren a las necesidades del negocio, la falta de adopción de medidas de seguridad adecuadas y las interrupciones del servicio.

Riesgos de cumplimiento (*compliance*)

Protección de datos personales

En la era de la digitalización y la globalización de los mercados, la estrategia comercial de Enel se ha centrado en acelerar el proceso de transformación hacia un modelo de negocio basado en plataformas digitales, utilizando un enfoque basado en información y datos personales centrado en el cliente a lo largo de toda la cadena de valor.

Enel Colombia presta servicios a casi cuatro millones de clientes. Emplea de manera directa a más de 2.000 personas, además de un importante número de contratistas. El nuevo modelo de negocio de la Compañía requiere la gestión de un volumen cada vez mayor y creciente de datos personales para alcanzar los resultados económicos y de negocio previstos en el Plan Estratégico 2024–2026.

Esto expone a Enel Colombia a los riesgos relacionados con la protección de datos personales, los cuales pueden resultar en la pérdida de confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información personal de los clientes, empleados y otros (tales como proveedores y accionistas), con los peligros de incurrir en multas proporcionales al volumen del negocio global, la interrupción de ciertos procesos y las consiguientes pérdidas económicas o financieras, y finalmente, la exposición al daño reputacional.

Para gestionar y mitigar estos riesgos, Enel Colombia ha adoptado un modelo para la gobernanza de los datos, con el nombramiento de personal responsable de la privacidad en todos los niveles, incluida la designación de un Oficial de Protección de Datos (DPO, por sus siglas en inglés o *Data Protection Officer*), quien reporta y trabaja en forma coordinada con la oficina de DPO *holding*.

El Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea impone obligaciones de cumplimiento para el Grupo Enel, mediante el establecimiento de una Oficina de Protección de Datos, que tiene entre los principales requisitos la autonomía profesional y la independencia.

Adicionalmente, la protección de datos personales y su tratamiento se encuentra regulada localmente en los países en los que el Grupo Enel opera. Así, en Colombia existe la Ley 1581 de Protección de Datos Personales.

Si bien en Colombia el mencionado reglamento no es aplicable, excepto en los casos en que es necesario por imposición legal, Enel ha optado por elevar los estándares de protección de datos personales en cada una de las compañías donde el Grupo tiene presencia, con el objeto de avanzar más allá de lo que la regulación local dispone.

El Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales prevé, entre otras cosas, la implementación de las políticas de protección, incluyendo la asignación de funciones, responsabilidades y gestión en esta materia a la primera y segunda línea de cada compañía, a la vez que hace protagonistas a todos sus trabajadores en el cuidado y protección de los datos a los que tienen acceso en el ejercicio de sus funciones.

Asimismo, contempla la adopción de herramientas de cumplimiento digital para mapear aplicaciones y procesos y gestionar riesgos con impacto en la protección de datos personales, además de canales de atención a los derechos de los titulares, capacitación y training de los empleados y ejecutivos, incrementando las medidas organizacionales y de seguridad para la protección de datos, entre las actividades más destacadas.

El cumplimiento de las políticas, los controles de seguridad y protección de datos se aplican a todos los empleados y grupos de interés de Enel Colombia. La protección de datos personales forma parte del Código Ético del Grupo Enel, que contiene la conducta esperada de empleados, terceros, socios y grupos de interés, además de incluirse formalmente el respecto a la privacidad y la protección de datos en la Política de Derechos Humanos, reafirmando la protección de los datos de las personas físicas o naturales como derecho fundamental.

Capacitaciones en Gestión de Riesgos

Enel Colombia tiene un alto compromiso con la gestión de riesgos y el fomento de la cultura de gestión de riesgos en todos sus trabajadores. Es por ello que en febrero se llevaron a cabo reuniones de formación y reinducción en Gestión y Control de Riesgos con todas las áreas y *Risk Owners*, promovido y liderado por el área de Control de Riesgos. Estas reuniones contaron con la participación de más de cerca de 100 trabajadores de distintas líneas de negocio de las compañías Enel Colombia y Centroamérica y recibió una buena acogida por parte de los participantes. La instancia desarrolló temas relacionados con la gobernanza de riesgos y la importancia en la gestión del riesgo en la Compañía, enfatizando la responsabilidad de todos los gestores de riesgo, sus jefes y las implicaciones que conlleva el logro de objetivos estratégicos.

Durante el año 2024 se mantuvo una activa participación y capacitación a los gestores de contratos *(Contract Managers)* y compradores acerca de los cambios que tuvo el Procedimiento Global 857, que define el manejo y Gestión de Garantías de los contratos que firma Enel Colombia con sus proveedores y el correcto manejo de la herramienta Guapo *(Global Guarantee Portal)* donde se hace el registro, seguimiento y control de estas.

Estas sesiones participativas con los trabajadores forman parte del *Lifelong Learning* o aprendizaje continuo que promueve la Compañía, el cual pone a la persona en el centro, facilitando el empoderamiento y la autogestión del aprendizaje.

Derechos Humanos

GRI 2-23; 2-24; 2-25; 2-26: 412-2; 413-1

Política de Derechos Humanos

La Política de Derechos Humanos incorpora, refuerza y amplía el contenido de los compromisos ya establecidos en diversos códigos de conducta, tales como el Código Ético y el Plan de Tolerancia Cero contra la Corrupción, así como los modelos globales de cumplimiento.

El contenido de la política hace referencia a los derechos humanos internacionalmente reconocidos, tal y como se definen en la **Carta Internacional de Derechos Humanos** y en los convenios de la **Organización Internacional del Trabajo -OIT-** en los que se basa la **Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social**, y que son aplicables a la práctica empresarial.

En el marco del compromiso de Enel se incluyen:

- Los **10 Principios del Pacto Mundial** al que se adhirió como miembro activo desde 2004.
- La **Carta de Compromiso de las Naciones Unidas**, suscrita por la Compañía en 2019, que insta a las empresas de todo el mundo a comprometerse con una transición justa y la generación de empleos verdes y decentes.
- El marco "proteger, respetar y remediar" de las Naciones Unidas, establecido en los **Principios Rectores Sobre las Empresas y los Derechos Humanos**, y las **Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos** para las empresas multinacionales.

La Política de Derechos Humanos del Grupo Enel está alineada con el enfoque de las Naciones Unidas para proteger, respetar y remediar, además busca mejorar y ampliar los compromisos ya aprobados por el Código de Ética, el Plan de Cero Tolerancia frente a la corrupción y el Programa de Cumplimiento 231.

La política tiene como eje articulador doce principios de obligatorio cumplimiento por parte de los colaboradores. Los principios evidencian y guían el propósito de promover los derechos humanos en toda su cadena de valor, aportar soluciones ante cualquier violación y garantizar la no tolerancia ante la vulneración de los mismos:

Prácticas laborales	Comunidad y sociedades
• Rechazo del trabajo forzoso u obligatorio y el trabajo infantil • Respeto por la diversidad y la no discriminación • Libertad de asociación y negociación colectiva • Salud, seguridad y bienestar • Condiciones de trabajo justas y favorables	• Medioambiente • Respeto de los derechos de las comunidades • Respeto de los derechos de las comunidades locales • Respeto de los derechos de los pueblos indígenas y tribales • Integridad: tolerancia cero con la corrupción • Confidencialidad • Comunicación

Se cuenta con un canal de comunicación vía intranet dedicado exclusivamente a socializar con los colaboradores todos los temas relacionados con la política de derechos humanos. Este canal les permite denunciar o dar a conocer conductas que atenten contra los derechos humanos, con garantías de confidencialidad, seguridad y anonimato.

Acciones en materia de derechos humanos

Compromiso

Dando cumplimiento al compromiso con los derechos humanos y lo establecido en la política corporativa, continuó el proceso de debida diligencia 2023-2025 en Colombia, Panamá, Costa Rica y Guatemala.

Se formularon e implementaron planes de acción para cada uno de los países, de acuerdo con los resultados de las consultas a grupos de interés (internos y externos) que se realizaron el año anterior. Dichos planes se enfocaron en temas ambientales, diversidad e inclusión, formación en derechos humanos y cero tolerancia con la corrupción.

Prevención

Para prevenir los impactos potenciales y reales sobre los derechos humanos, la Compañía dispone de mecanismos para la recepción de inquietudes, quejas y/o reclamaciones por parte de cualquier persona, entidad o parte interesada. Uno de estos mecanismos es la campaña de **Prevención de Acoso Laboral y Sexual**, la cual se desarrolla todos los años a través de los medios de difusión masiva, así como el Comité de Convivencia Laboral, que recibe y tramita todas las quejas de esta índole. Las solicitudes se atienden igualmente mediante la Línea Ética.

Además, en el 2024 se eligió el nuevo Comité de Convivencia Laboral, vigente por un periodo de dos años (2025-2026) y se realizó el ajuste a la política, de conformidad con la Ley 2365 sobre acoso sexual.

Durante el 2024 se evidenciaron nueve casos referentes a quejas, reclamos o inquietudes relacionadas con posible afectación a los derechos humanos de partes interesadas de las Compañías. Todos estos fueron tramitados y cerrados, y solo uno fue remitido a la División de Relaciones Laborales para avanzar con un proceso disciplinario por ser constitutivo de acoso laboral.

Cadena de suministro

La Compañía promueve el respeto por los derechos humanos en toda la cadena de abastecimiento. Es por esto que en el 2024 se desarrollaron las siguientes acciones:

En el marco del proyecto de Cooperación Triangular, Enel Colombia participó de la iniciativa realizada por la Cámara de Industria y Comercio Colombo- Alemana–AHK Colombia-, la Cámara Mexicano-Alemana de Comercio e Industria -CAMEXA- y la Sociedad Alemana para la Cooperación Internacional – GIZ- a través de *Alliance for Integrity*, para compartir experiencias en la prevención de impactos negativos en derechos humanos y en la implementación de medidas correctivas o sanciones; además de contribuir impulsar un cambio positivo en las cadenas de suministro.

De igual manera, participó en tres sesiones para identificar soluciones innovadoras sobre derechos humanos en las cadenas de suministro, y soluciones para la sostenibilidad del proyecto de Cooperación Triangular.

Otras actividades en derechos humanos

En el 2024, en el marco del lanzamiento del Acelerador en Derechos Humanos, liderado por Pacto Global, Enel compartió su experiencia en esta iniciativa de la cual hace parte desde el 2023, la cual tuvo como objetivo preparar a las empresas para afrontar las nuevas normativas en debida diligencia que están desarrollándose tanto a nivel nacional como comunitario, pasando del compromiso a la acción.

Además, en el marco de la segunda edición de Estándares Internacionales en Acción – Buenas Prácticas de Derechos Humanos y Empresas de Pacto Global, el programa de desarrollo de proveedores de carbón del interior del país (minería subterránea) en temas de sostenibilidad y derechos humanos y el programa de mujeres en áreas *core*, que son desarrollados por Enel Colombia, fueron seleccionados como iniciativas para ser parte de esta edición en las categorías de *Proceso de Debida Diligencia en Derechos Humanos* y en la *Equidad de género en la aplicación de los Principios Rectores De Empresas y Derechos Humanos* respectivamente.

De igual manera la Compañía participó en un *webinar*, organizado por Pacto Global, el cual tenía como propósito motivar a la lectura y el conocimiento de esta edición a los adheridos, y profundizar en los casos de éxito.

Transparencia fiscal

Gestión fiscal responsable

GRI 207-1

Durante el año 2024, Enel Colombia S.A. ESP continuó con la estrategia fiscal del Grupo Enel, la cual tiene como objetivo la correcta liquidación y ejecución de los impuestos y la mitigación del riesgo fiscal por violación y/o abuso de normas tributarias.

Principios de la estrategia fiscal del Grupo Enel

Para los años gravables 2017, 2018, 2019 y 2023 Enel Colombia (antes Emgesa) se vinculó al mecanismo de pago de Obras por Impuestos, mientras que Codensa (sociedad absorbida por Enel) se vinculó para el año 2020, desarrollando distintos proyectos en las Zona Más Afectadas por el Conflicto armado (ZOMAC).

Los proyectos desarrollados por este mecanismo han sido una dotación escolar para los municipios de Baraya y Tello en el departamento del Huila, la construcción de dos microacueductos en el departamento de la Guajira, y la dotación para niños de primera infancia en la región de Cundinamarca y del Huila.

Gobernanza, control y gestión del riesgo fiscal

GRI 207-2

Enel Colombia ha establecido procedimientos y controles que le permiten asegurar el correcto cumplimiento de sus obligaciones tributarias formales y materiales.

Con ocasión de la presentación ante las juntas directivas de la estrategia fiscal, y con el fin de dar cumplimiento a la política de riesgos fiscal del Grupo Enel, durante 2024 la Compañía ejecutó el Tax Control Framework que inició desde 2020, el cual es un conjunto de reglas, procedimientos, estructuras organizacionales y procesos que persiguen la finalidad de identificar, medir, gestionar y controlar el riesgo fiscal.

Esta labor de fase en 2024 se concentró en:

- La ejecución del plan de acción proyectado para el año 2024
- La ejecución y cumplimiento del manual de interpretación de la normativa fiscal, con el cual se busca evaluar las nuevas disposiciones que en materia tributaria con el fin de gestionar su impacto fiscal

Participación de los grupos de interés y gestión de asuntos fiscales

GRI 207-3

Las Compañías interactúan con las distintas autoridades fiscales de manera directa e indirecta. La **interacción directa** se da mediante respuestas a actos oficiales de las autoridades tributarias tales como requerimientos de información, actos de determinación oficial de tributos y actos sancionatorios. Este tipo de interacción se da con las administraciones tributarias de cada país de Colombia, Guatemala, Panamá y Costa Rica que son las autoridades a nivel nacional encargadas del recaudo de los impuestos nacionales (Renta/ISR, IVA/ITBMS, retención en la fuente/remesas).

La interacción con autoridades locales se da con las Secretarías de Hacienda que administran los impuestos locales (ICA, alumbrado público) para el caso de Colombia y con las Corporaciones Autónomas Regionales (CAR) que administran los tributos ambientales. Para los países de Centroamérica, depende de la tipología de impuestos, existen algunas municipalidades en los que se pagan algunos tributos.

La **interacción indirecta** se da a través de gremios y centros de opinión (Andesco, ANDI, Asocodis) en los cuales Enel Colombia participa en la formación, discusión y modificación de la regulación tributaria que les afecta. Esto se realiza bajo los protocolos y lineamientos de la Gerencia de Relacionamiento de Relaciones Institucionales.

Reporte de impuestos

GRI 207-4

Concepto	Cifras en $MCop	Cifras en USD		
	Enel Colombia	Panamá	Guatemala	Costa Rica
Ingresos procedentes de ventas a terceros	15.655.557	230.023.351	91.096.576	21.461.385
Ingresos procedentes de transacciones intragrupo	3.482	-	-	180.639
Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes al efectivo	23.686.324	546.886.815	381.843.212	78.243.879
Remuneración total de los empleados	521.255	6.232.522	5.050.026	2.512.251
Impuestos a las ganancias				
Impuesto de renta y complementarios	1.459.499	2.165.633	5.580.078	9.641.968
Impuesto de industria y comercio	113.338	-	-	-
Impuesto a la propiedad				
Impuesto de vehículos	82.365	-	-	-
Impuesto predial	11.136	424.309	-	-
Impuestos laborales				
Parafiscales (empleador)	77.714	564.808	929.302	85.463.659
Impuestos sobre productos y servicios				
IVA mayor valor costo o inversión	233.001	-	30.748.494	1.268.552.501
Gravamen a los movimientos financieros	61.407	-	-	-
Impuesto al consumo	232	-	-	-
Estratificación–contribución a la CREG, superintendencia de servicios, superintendencia de puerto y transporte–Fazni–Estampillas	78.182	-	-	-
Impuestos ambientales				
Impuesto de alumbrado público	145	-	-	-
Contribución Ley 99	124.303	-	-	-
Impuestos recaudados de los clientes en nombre de una autoridad fiscal	-	-	-	-
El saldo de la deuda intraempresarial mantenida por las entidades de la jurisdicción fiscal y la base para calcular el tipo de interés pagado sobre la deuda	-	-	-	-
Beneficios o perdidas antes de impuestos	3.326.643	95.504.000	17.931.950	4.800.000
Impuesto sobre la renta sobre las sociedades acumulados sobre los beneficios o pérdidas	1.075.366	27.320.000	4.712.000	933.000

Los motivos de la diferencia entre el impuesto sobre la renta acumulado y los impuestos calculando el tipo de impuesto legal son los siguientes:

- Impuestos no deducibles
- Gastos sin relación de causalidad y otros no deducibles
- Pasivos estimados y provisiones permanentes
- Intereses presuntos
- Deducción adicional discapacitados
- Ajuste diferencia de tasas-ajuste diferido años anteriores
- Pérdida por deterioro Windpeshi
- Otros beneficios fiscales
- Ajuste por declaración de renta año anterior
- Otras diferencias permanentes
- Utilidad/Pérdida por venta de activos fijos gravados con ganancia ocasional
- Deducciones por activos fijos reales productivos
- Depreciación contable valor depreciación fiscal

CAPÍTULO **4**

APÉNDICE

Indicadores de desempeño sostenible

Introducción

El Grupo Enel enmarca a la sostenibilidad en el centro de su estrategia, contribuyendo a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS). Esto conlleva a que cuente con un modelo de negocio integrado que le permite contribuir al logro de todos los **17 ODS**. En concreto, cuatro de los 17 objetivos guían la creación de valor: **ODS-13,** Acción por el clima, **ODS-7**, Energía asequible y no contaminante, **ODS-9,** Industria, innovación e infraestructura, y **ODS-11**, Ciudades y comunidades sostenibles.

Desempeño KPI's Enel Colombia

Indicador # 1: Aumento de la capacidad instalada de generación de energía renovable

- **Definición/metodología:** incremento en MWac de la capacidad instalada de energía renovable con respecto a la capacidad total instalada

Concepto	Cálculo
Aumento de la capacidad instalada de generación de energía renovable	(a) Total capacidad instalada de generación de energía renovable MWac = Nueva capacidad instalada de generación de energía renovable *Año n* + Nueva capacidad instalada de generación de energía renovable *Año n−1*

- **Racional:** este indicador busca aportar a la meta global del Grupo Enel de descarbonizar completamente su matriz energética para el año 2040.
- **Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU:**

Contribuye a dos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU:

- ODS-7, Energía asequible y no contaminante
- ODS-13, Acción por el clima

- **Objetivos a mediano y largo plazo**

Colombia tiene una baja participación de los renovables no convencionales dentro del parque de generación total del país. En ese sentido, Enel Colombia tiene una gran apuesta de construir 1.300 MW durante los próximos años, hasta 2028, en tecnología solar y eólica, aportando así a las metas de transición energética del país.

- **Matriz objetivo para el indicador**

Concepto	Unidad	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Aumento de la capacidad instalada de generación de energía renovable (acumulada)	MW ac	150	450	850	1.000	1.150	1.300

Resultados 2024:

- La capacidad instalada de generación de energía renovable acumulada a 31 de diciembre de 2023 fue igual a: 218 MWac
  - El Paso 68 MWac
  - La Loma 150 MWac
- La capacidad instalada de generación de energía renovable acumulada a 31 de diciembre de 2024 fue igual a 688 MWac.
  - El Paso: 68 MWac
  - La Loma 150 MWac
  - Fundación: 100MWac
  - Guayepo I & II: 370 MWac

Indicador # 1: Reducción de la capacidad instalada de generación térmica

Definición/metodología: Reducir la capacidad instalada de generación térmica

Concepto	Cálculo
Reducción de la capacidad instalada térmica	(b) Reducción capacidad instalada de generación térmica = Capacidad instalada de generación térmica *Año n−1*–Capacidad instalada de generación térmica *Año n*

- **Racional:** este indicador busca aportar a la meta global del Grupo Enel de descarbonizar completamente su matriz energética para el año 2040.
- **Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU:**

  Contribuye a uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU:

  - ODS-13, Acción por el clima.
- **Objetivos a mediano y largo plazo**

  La Compañía tiene un plan de descarbonización, en el cual se contempla la reducción de la capacidad térmica instalada a 2028, lo que representaría una reducción de esta fuente de energía en 406 MW para dicho periodo.

- **Matriz objetivo para el indicador**

Concepto	Unidad	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Reducción de la capacidad instalada de generación térmica	MW						406

Resultados 2024:

- La reducción de la capacidad instalada de generación térmica acumulada a 31 de diciembre de 2024 es igual a: 180 MW.

Indicador # 2: Conexiones de nuevos clientes rurales

- **Definición/metodología:** Conexiones de nuevos clientes rurales veredales ubicados en zonas de difícil acceso al Sistema de Distribución Local

Concepto	Cálculo
Conexiones de nuevos clientes rurales	*Número de nuevos clientes rurales conectados= Total de clientes rurales conectados ene el Año n -* *Total de clientes rurales conectados en el Año n-1*

- **Racional:** Enel Colombia busca la universalización del servicio en su zona de influencia, llevando energía eléctrica a las familias rurales, caracterizadas por tener altos índices de necesidades básicas insatisfechas, geográficamente aisladas, en zonas de difícil acceso y alta dispersión; teniendo en cuenta que es prioritario para la Compañía contribuir al desarrollo socio económico de la región, promover el retorno al campo, y brindar un servicio de energía con calidad, confiabilidad y seguridad.
- **Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU:**

  Contribuye a dos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU:

  - ODS-7, Energía asequible y no contaminante
  - ODS-11, Ciudades y comunidades sostenibles

Objetivos a mediano y largo plazo

El indicador implica un plan de expansión y cobertura de nuevos clientes rurales veredales ubicados en zonas de difícil acceso para ser conectados al Sistema de Distribución Local (SDL).

La medición está en función del número de clientes conectados cada año. Se tiene prevista la conexión a 3.259 clientes hasta el 2028, tal y como se relaciona a continuación

Matriz objetivo para el indicador

Concepto	Unidad	2023	2024	2025	2026	2027	2028	Total
Número de nuevos clientes rurales conectados	#	722	554	539	509	494	441	3.259

Resultados 2024

Con el Programa Cundinamarca al 100%, Enel Colombia busca la universalización del servicio en su zona de influencia llevando energía eléctrica a las familias que son caracterizadas por necesidades básicas insatisfechas, geográficamente aisladas, de difícil acceso y alta dispersión ubicadas en su zona de operación. De esta manera, no sólo se da cumplimiento a los objetivos de electrificación de la Compañía sino también se brinda apoyo al desarrollo sostenible de la región.

Durante el transcurso del 2024, Enel Colombia instaló redes de distribución para llevar energía a 1.005 viviendas ubicadas en 51 municipios de los departamentos de Cundinamarca y Meta.

KPMG S.A.S. Teléfono 57 (1) 6188000
Calle 90 No. 19C-74 57 (1) 6188100
Bogotá D.C.-Colombia home.kpmg/co

Informe de seguridad limitada de los profesionales Independientes

Para **ENEL Colombia S.A. E.S.P.**

Informe sobre el aseguramiento limitado con relación a los parámetros y contenidos de sostenibilidad incluidos en la conclusión de este informe presentados en el Informe de Sostenibilidad 2024 de **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** (en adelante "el Informe") para el año terminado al 31 de diciembre de 2024. El Informe resume las acciones adelantadas por **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** en materia de sostenibilidad con la finalidad de que sus grupos de interés conozcan su gestión.

Conclusión

Hemos realizado un trabajo de seguridad limitada sobre si los contenidos de sostenibilidad incluidos en el Informe de Sostenibilidad para el año terminado el 31 de diciembre de 2024 de **ENEL Colombia S.A. E.S.P.**, empresa especializada en la generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, se han preparado de conformidad con los criterios propios de la Compañía con el fin de informar al público general sobre su temática de desempeño sostenible.

Los contenidos cubiertos por el trabajo de seguridad limitada son:

Indicador Propio de Enel Colombia S.A. ESP	Valor del indicador al 31 de diciembre de 2024
Aumento de la capacidad instalada de generación de energía renovable y reducción de la capacidad instalada de generación térmica	• Capacidad instalada de generación de energía renovable acumulada: **688 MWac** • Reducción de capacidad instalada de generación térmica acumulada: **180 MW**
Conexiones de nuevos clientes rurales	• Nuevos clientes rurales conectados durante 2024: **1.005 clientes**

Basados en los procedimientos realizados y la evidencia obtenida, no ha llegado a nuestro conocimiento ningún asunto que nos lleve a considerar que la información sobre los contenidos de sostenibilidad relacionados anteriormente y que se encuentran incluidos en el Informe de **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** al 31 de diciembre de 2024 no estén preparados, en todos sus aspectos materiales, de acuerdo con los criterios propios de la compañía.

Fundamentos para la conclusión

Realizamos nuestro trabajo de conformidad con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000 (Modificada), Trabajos de Aseguramiento Distintos de Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica emitida por el International Auditing And Assurance Standards Board (IASSB). Nuestras responsabilidades bajo estas normas se describen con más detalle en la sección "Nuestras Responsabilidades" de nuestro informe.

Hemos cumplido con los requisitos de independencia y otros requisitos éticos del Código Internacional de Ética para Contadores Profesionales (incluyendo las Normas Internacionales de Independencia) emitidas por el Internal Ethics Standards Board for Accountants (IESBA).

© 2024 KPMG S.A.S., sociedad colombiana por acciones simplificada, adscrita a la organización global de firmas miembro independientes de KPMG International Limited, una entidad inglesa privada limitada por garantía. Todos los derechos reservados.

KPMG S.A.S.
Nit 860.000.846-4

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad (ISQM) 1, Gestión de Calidad para Firmas que Realizan auditorías o Revisiones de Estados financieros, u otros Trabajos de Aseguramiento o Relacionados con estos, emitida por el IAASB. Esta norma requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de calidad, que incluya políticas o procedimientos acerca del cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y regulatorios aplicables.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra conclusión.

Propósito y restricciones de uso de Nuestro Reporte

De acuerdo con los términos de nuestro trabajo, este informe de aseguramiento ha sido preparado para **ENEL Colombia S.A. E.S.P.**, con el propósito de asistir a **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** en determinar si los parámetros objeto de aseguramiento limitado están preparados y presentados de forma adecuada.

Este informe no debe considerarse apropiado para ser usado o basarse en él, por cualquier tercero que quiera adquirir derechos contra KPMG diferente a **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** para ningún propósito o en cualquier otro contexto. Cualquier tercero diferente a **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** que obtenga acceso a nuestro informe o una copia de este y determine basarse en él, o en cualquier parte de este lo hará bajo su propio riesgo. En la mayor medida de lo posible, según lo permitido por ley, no aceptamos ni asumimos responsabilidad ante terceros diferentes a **ENEL Colombia S.A. E.S.P.**, por nuestro trabajo, por este informe de aseguramiento limitado, o por las conclusiones a las que hemos llegado.

Nuestro informe se entrega a **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** sobre la base de que no debe ser copiado, referido o divulgado, en su totalidad (salvo por los fines internos propios de **ENEL Colombia S.A. E.S.P.**) o en parte, sin nuestro consentimiento previo escrito.

Nuestra conclusión no se modifica con respecto a este asunto.

Responsabilidades por la información sobre la materia a evaluar

La administración de **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** es responsable de la Declaración de los contenidos indicados en la sección de conclusión de este informe, así como de:

- Diseñar, implementar y mantener el control interno pertinente para la preparación de los contenidos asegurados tal que estén exentos de representaciones incorrectas materiales, ya sea debido a fraude o error
- Seleccionar o desarrollar criterios adecuados como base para la Declaración de los contenidos asegurados y referirse o describir adecuadamente a los criterios usados
- Declarar razonablemente los contenidos asegurados de acuerdo con los estándares incluidos en la conclusión de este informe
- Realizar juicios y estimaciones que sean razonables en las circunstancias
- Prevenir y detectar fraudes
- Seleccionar el contenido de la información sobre la materia a evaluar, incluyendo identificar a los usuarios previstos y comprometerse con ellos para entender sus necesidades de información
- Establecer objetivos, metas y otras medidas de desempeño, e implementar medidas para alcanzar esos objetivos, esas metas y medidas de desempeño
- Asegurar que las personas involucradas en la preparación y presentación del Informe están apropiadamente capacitadas y sus sistemas de información se actualicen adecuadamente
- Garantizar la veracidad de la información puesta a nuestra disposición y relacionada a los parámetros incluidos en la conclusión de este informe
- Desarrollar criterios adecuados para preparar los contenidos de sostenibilidad incluidos en el Informe.

Limitaciones inherentes

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno es posible que errores o irregularidades, en la información presentada en el Informe puedan ocurrir y no ser detectadas. Nuestro encargo no está diseñado para detectar todas las debilidades de control interno sobre la preparación y presentación del Informe, dado que el encargo no ha sido ejecutado continuamente a través del período y los procedimientos fueron llevados a cabo con base en pruebas selectivas.

© 2024 KPMG S.A.S., sociedad colombiana por acciones simplificada, adscrita a la organización global de firmas miembro independientes de KPMG International Limited, una entidad inglesa privada limitada por garantía. Todos los derechos reservados.

KPMG S.A.S. Teléfono 57 (1) 6188000
Calle 90 No. 19C-74 57 (1) 6188100
Bogotá D.C.-Colombia home.kpmg/co

Nuestras responsabilidades

Somos responsables de:

- Planificar y realizar el trabajo para obtener seguridad limitada sobre si los contenidos asegurados en este informe están exentos de representaciones incorrectos materiales, ya sea debido a fraude o error
- Formarnos una conclusión independiente, con base en los procedimientos que hemos realizado y la evidencia que hemos obtenido
- Informar de nuestra conclusión a **ENEL Colombia S.A. E.S.P.**

Resumen del trabajo que hemos realizado como base para nuestra conclusión

Ejercimos nuestro juicio profesional y mantuvimos el escepticismo profesional durante el trabajo. Diseñamos y realizamos nuestros procedimientos para obtener evidencia acerca de los contenidos asegurados incluidos en la sección de conclusión de este informe y que estos sean suficientes y adecuados para proporcionar una base para nuestra conclusión. Nuestros procedimientos seleccionados dependieron de nuestro entendimiento de los contenidos evaluados y otras circunstancias del trabajo, y nuestra consideración de áreas en las que probablemente surjan representaciones incorrectas materiales. Al realizar nuestro trabajo, los procedimientos que realizamos consistieron principalmente en:

- Indagaciones a **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** para obtener un entendimiento del proceso llevado a cabo para determinar los objetivos, alcance y datos presentados en los contenidos asegurados en este informe desarrollados por **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** e incluidos en el Informe para el año terminado al 31 de diciembre de 2024.

- Revisión de los contenidos de sostenibilidad reportados bajo los criterios propios de la Compañía para garantizar que estos revelen la totalidad de la información indicada en los criterios diseñados por **ENEL Colombia S.A. E.S.P.**

- Validación de la integridad de los datos presentados bajo los contenidos de sostenibilidad incluidos en el Informe para el año terminado el 31 de diciembre de 2024 a través del desarrollo de muestreo aleatorios de la información presentada para cada indicador.

- Aplicación de procedimientos sustantivos sobre las áreas donde puedan surgir errores materiales.

Los procedimientos aplicados en un trabajo de aseguramiento limitado difieren en su naturaleza y oportunidad, y su alcance es menor que para un trabajo de seguridad razonable. En consecuencia, el grado de seguridad obtenido en un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente menor que el grado de seguridad que se hubiera obtenido si hubiéramos realizado un trabajo de seguridad razonable.

Reemisión del Informe de Aseguramiento

Este informe de aseguramiento se ha reemitido para incluir información adicional referente a los valores de los indicadores asegurados. La reemisión de este informe no implica que nuestra responsabilidad por la conclusión expresada se reduce debido a la inclusión de esta información adicional. Este informe reemplaza el informe emitido el 29 de abril de 2025.

Fabián Echeverría Junco
TP 62943 – T
Socio
KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S.
7 de mayo de 2025

© 2024 KPMG S.A.S., sociedad colombiana por acciones simplificada, adscrita a la organización global de firmas miembro independientes de KPMG International Limited, una entidad inglesa privada limitada por garantía. Todos los derechos reservados.

KPMG S.A.S. Teléfono 57 (1) 6188000
Calle 90 No. 19C-74 57 (1) 6188100
Bogotá D.C.-Colombia home.kpmg/co

Informe de seguridad limitada de los profesionales Independientes

Para **ENEL Colombia S.A. E.S.P.**

Informe sobre el aseguramiento limitado con relación a los parámetros y contenidos de sostenibilidad incluidos en la conclusión de este informe presentados en el Informe de Sostenibilidad 2024 de **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** (en adelante "el Informe") para el año terminado al 31 de diciembre de 2024. El Informe resume las acciones adelantadas por **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** en materia de sostenibilidad con la finalidad de que sus grupos de interés conozcan su gestión.

Conclusión

Hemos realizado un trabajo de seguridad limitada sobre si los contenidos de sostenibilidad incluidos en el Informe de Sostenibilidad para el año terminado el 31 de diciembre de 2024 de **ENEL Colombia S.A. E.S.P.**, empresa especializada en la generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, se han preparado de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y el Sustainability Accounting Standards Board (SASB), estándares internacionales diseñados para informar al público general sobre los impactos económicos, ambientales y sociales relacionados con las empresas.

Los contenidos cubiertos por el trabajo de seguridad limitada son:

Estándar	Contenido	Información
GRI	201-1 Valor económico generado y distribuido	Información cuantitativa, remitirse a la página 70 del Informe de Sostenibilidad.
GRI	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Información cuantitativa y cualitativa, remitirse a las páginas 205 - 221 del Informe de Sostenibilidad
GRI	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Información cuantitativa, remitirse a las páginas 347 - 348 del Informe de Sostenibilidad
GRI	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Información cuantitativa, remitirse a la página 351 del Informe de Sostenibilidad
GRI	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Información cuantitativa, remitirse a la página 163 - 164 del Informe de Sostenibilidad
GRI	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Información cuantitativa, remitirse a las páginas 173 y 174 del Informe de Sostenibilidad
GRI	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Información cuantitativa, remitirse a la página 176 del Informe de Sostenibilidad
GRI	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Información cuantitativa, remitirse a las páginas 159, 160 y 161 del Informe de Sostenibilidad
GRI	403-9 Lesiones por accidente laboral	Información cuantitativa y cualitativa, remitirse a las páginas 327 y 328 del Informe de Sostenibilidad
GRI	2-7 Empleados	Información cuantitativa y cualitativa, remitirse a las páginas 159 y 160 del Informe de Sostenibilidad
GRI	306-3 Residuos generados	Información cuantitativa y cualitativa, Enel X: remitirse a las páginas 278 - 279 del Informe de Sostenibilidad

© 2024 KPMG S.A.S., sociedad colombiana por acciones simplificada, adscrita a la organización global de firmas miembro independientes de KPMG International Limited, una entidad inglesa privada limitada por garantía. Todos los derechos reservados.

GRI	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Información cuantitativa y cualitativa, Enel X: remitirse a las páginas 278 - 279 del Informe de Sostenibilidad
GRI	306-5 Residuos destinados a eliminación	Información cuantitativa y cualitativa, Enel Generación: remitirse a las páginas 276 - 277 del Informe de Sostenibilidad Enel X: remitirse a las páginas 278 - 279 del Informe de Sostenibilidad
GRI	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Información cuantitativa y cualitativa, Enel Generación: remitirse a la página 275 del Informe de Sostenibilidad
GRI	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Información cuantitativa y cualitativa, Enel Generación: remitirse a la página 273 – 274 del Informe de Sostenibilidad Enel Grids: remitirse a la página 274 - 275 del Informe de Sostenibilidad
GRI	305-7 NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire	Información cuantitativa y cualitativa, Enel Generación: remitirse a la página 271 del Informe de Sostenibilidad
SASB	IF-EU-550a.2: 1. SAIDI System Average Interruption Duration Index 2. SAIFI System Average Interruption Frequency Index	Información cuantitativa, Enel Grids: remitirse a la página 106 del Informe de Sostenibilidad

Basados en los procedimientos realizados y la evidencia obtenida, no ha llegado a nuestro conocimiento ningún asunto que nos lleve a considerar que la información sobre los contenidos de sostenibilidad relacionados anteriormente y que se encuentran incluidos en el Informe de **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** al 31 de diciembre de 2024 no estén preparados, en todos sus aspectos materiales, de acuerdo con los estándares del Global Reporting Iniatiative (GRI) y el Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y los indicadores propios de la compañía, según lo detallado en los requerimientos del Estándar GRI 1 que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Fundamentos para la conclusión

Realizamos nuestro trabajo de conformidad con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000 (Modificada), Trabajos de Aseguramiento Distintos de Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica emitida por el International Auditing And Assurance Standards Board (IASSB). Nuestras responsabilidades bajo estas normas se describen con más detalle en la sección “Nuestras Responsabilidades” de nuestro Informe.

Hemos cumplido con los requisitos de independencia y otros requisitos éticos del Código Internacional de Ética para Contadores Profesionales (incluyendo las Normas Internacionales de Independencia) emitidas por el Internal Ethics Standards Board for Accountants (IESBA).

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad (ISQM) 1, Gestión de Calidad para Firmas que Realizan auditorías o Revisiones de Estados financieros, u otros Trabajos de Aseguramiento o Relacionados con estos, emitida por el IAASB. Esta norma requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de calidad, que incluya políticas o procedimientos acerca del cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y regulatorios aplicables.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra conclusión.

Propósito y restricciones de uso de Nuestro Reporte

De acuerdo con los términos de nuestro trabajo, este informe de aseguramiento ha sido preparado para **ENEL Colombia S.A. E.S.P.**, con el propósito de asistir a **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** en determinar si los parámetros objeto de aseguramiento limitado están preparados y presentados de forma adecuada.

© 2024 KPMG S.A.S., sociedad colombiana por acciones simplificada, adscrita a la organización global de firmas miembro independientes de KPMG International Limited, una entidad inglesa privada limitada por garantía. Todos los derechos reservados.

Este informe no debe considerarse apropiado para ser usado o basarse en él, por cualquier tercero que quiera adquirir derechos contra KPMG diferente a **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** para ningún propósito o en cualquier otro contexto. Cualquier tercero diferente a **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** que obtenga acceso a nuestro Informe o una copia de este y determine basarse en él, o en cualquier parte de este lo hará bajo su propio riesgo. En la mayor medida de lo posible, según lo permitido por ley, no aceptamos ni asumimos responsabilidad ante terceros diferentes a **ENEL Colombia S.A. E.S.P.**, por nuestro trabajo, por este informe de aseguramiento limitado, o por las conclusiones a las que hemos llegado.

Nuestro informe se entrega a **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** sobre la base de que no debe ser copiado, referido o divulgado, en su totalidad (salvo por los fines internos propios de **ENEL Colombia S.A. E.S.P.**) o en parte, sin nuestro consentimiento previo escrito.

Nuestra conclusión no se modifica con respecto a este asunto.

Responsabilidades por la información sobre la materia a evaluar

La administración de **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** es responsable de la Declaración de los contenidos indicados en la sección de conclusión de este Informe, así como de:

- Diseñar, implementar y mantener el control interno pertinente para la preparación de los contenidos asegurados tal que estén exentos de representaciones incorrectas materiales, ya sea debido a fraude o error
- Seleccionar o desarrollar criterios adecuados como base para la Declaración de los contenidos asegurados y referirse o describir adecuadamente a los criterios usados
- Declarar razonablemente los contenidos asegurados de acuerdo con los estándares incluidos en la conclusión de este informe
- Realizar juicios y estimaciones que sean razonables en las circunstancias
- Prevenir y detectar fraudes
- Seleccionar el contenido de la información sobre la materia a evaluar, incluyendo identificar a los usuarios previstos y comprometerse con ellos para entender sus necesidades de información
- Establecer objetivos, metas y otras medidas de desempeño, e implementar medidas para alcanzar esos objetivos, esas metas y medidas de desempeño
- Asegurar que las personas involucradas en la preparación y presentación del Informe están apropiadamente capacitadas y sus sistemas de información se actualicen adecuadamente
- Garantizar la veracidad de la información puesta a nuestra disposición y relacionada a los parámetros incluidos en la conclusión de este informe
- Desarrollar criterios adecuados para preparar los contenidos de sostenibilidad incluidos en el Reporte, de manera que estos cumplan con los principios para la elaboración de informes según el estándar GRI 1: Fundamentos (precisión, equilibrio, claridad comparabilidad, exhaustividad, contexto de sostenibilidad, puntualidad y verificabilidad

Limitaciones inherentes

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno es posible que errores o irregularidades, en la información presentada en el Informe puedan ocurrir y no ser detectadas. Nuestro encargo no está diseñado para detectar todas las debilidades de control interno sobre la preparación y presentación del Informe, dado que el encargo no ha sido ejecutado continuamente a través del período y los procedimientos fueron llevados a cabo con base en pruebas selectivas.

Nuestras responsabilidades

Somos responsables de:

- Planificar y realizar el trabajo para obtener seguridad limitada sobre si los contenidos asegurados en este informe están exentos de representaciones incorrectos materiales, ya sea debido a fraude o error
- Formarnos una conclusión independiente, con base en los procedimientos que hemos realizado y la evidencia que hemos obtenido
- Informar de nuestra conclusión a **ENEL Colombia S.A. E.S.P.**

© 2024 KPMG S.A.S., sociedad colombiana por acciones simplificada, adscrita a la organización global de firmas miembro independientes de KPMG International Limited, una entidad inglesa privada limitada por garantía. Todos los derechos reservados.

KPMG S.A.S. Teléfono 57 (1) 6188000
Calle 90 No. 19C-74 57 (1) 6188100
Bogotá D.C.-Colombia home.kpmg/co

Resumen del trabajo que hemos realizado como base para nuestra conclusión

Ejercimos nuestro juicio profesional y mantuvimos el escepticismo profesional durante el trabajo. Diseñamos y realizamos nuestros procedimientos para obtener evidencia acerca de los contenidos asegurados incluidos en la sección de conclusión de este informe y que estos sean suficientes y adecuados para proporcionar una base para nuestra conclusión. Nuestros procedimientos seleccionados dependieron de nuestro entendimiento de los contenidos evaluados y otras circunstancias del trabajo, y nuestra consideración de áreas en las que probablemente surjan representaciones incorrectas materiales. Al realizar nuestro trabajo, los procedimientos que realizamos consistieron principalmente en:

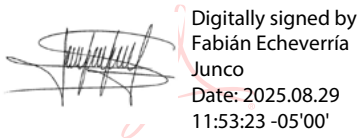
- Indagaciones a **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** para obtener un entendimiento del proceso llevado a cabo para determinar los objetivos, alcance y datos presentados en los contenidos asegurados en este Informe desarrollados por **ENEL Colombia S.A. E.S.P.** e incluidos en el Informe para el año terminado al 31 de diciembre de 2024.

- Revisión de los contenidos de sostenibilidad reportados bajo los estándares GRI y el Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para garantizar que estos revelen la totalidad de la información solicitada por el estándar.
- Revisión de los contenidos de sostenibilidad reportados bajo los criterios propios de la Compañía para garantizar que estos revelen la totalidad de la información indicada en los criterios diseñados por **ENEL Colombia S.A. E.S.P.**

- Validación de la integridad de los datos presentados bajo los contenidos de sostenibilidad incluidos en el Informe para el año terminado el 31 de diciembre de 2024 a través del desarrollo de muestreo aleatorios de la información presentada para cada indicador.

- Aplicación de procedimientos sustantivos sobre las áreas donde puedan surgir errores materiales.

Los procedimientos aplicados en un trabajo de aseguramiento limitado difieren en su naturaleza y oportunidad, y su alcance es menor que para un trabajo de seguridad razonable. En consecuencia, el grado de seguridad obtenido en un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente menor que el grado de seguridad que se hubiera obtenido si hubiéramos realizado un trabajo de seguridad razonable.



Fabián Echeverría Junco
TP 62943 – T
Socio
KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S.
29 de agosto de 2025

© 2024 KPMG S.A.S., sociedad colombiana por acciones simplificada, adscrita a la organización global de firmas miembro independientes de KPMG International Limited, una entidad inglesa privada limitada por garantía. Todos los derechos reservados.

Nota metodológica

GRI 2-3

Periodo objeto del informe

Esta es la vigésima primera edición del Informe de Sostenibilidad de Enel Colombia, en el cual presenta los resultados de su gestión durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y 31° de diciembre de 2024.

Alcance de la información

La información reportada corresponde a las operaciones de Enel Colombia en los siguientes países:

- Colombia
- Panamá
- Guatemala
- Costa Rica

En cada capítulo se presenta la información desagregada por país y para temas particulares se detallan los límites en el alcance de la información.

Fecha del último informe

El último Informe de Sostenibilidad de Enel Colombia presentó su gestión y resultados durante 2023 y fue publicado en 2024. Está disponible para su consulta en la página web: https://www.enel.com.co/content/dam/enel-co/espa%C3%B1ol/sobre_enel/informes_sostenibiidad/2023/Informe-sostenibilidad-2023-mayo24.pdf

Ciclo de elaboración de informes

Enel Colombia presenta su Informe de Sostenibilidad con una periodicidad anual.

Declaración de conformidad

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), y ha sido complementado con los indicadores del Suplemento Sectorial de la Industria Eléctrica de la Guía GRI G4 (G4 EUSS).

Para los contenidos generales se utilizó la versión más actualizada disponible de los estándares GRI: GRI 1 Fundamentos; GRI 2 Contenidos Generales; GRI 3 Temas materiales (versión 2021). Para la información de temas específicos se usó la versión de 2016 de los estándares GRI, con excepción de los siguientes estándares, para los cuales se usó la última versión actualizada:

- **GRI 303: Agua**, versión 2018
- **GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo**, versión 2018
- **GRI 207: Fiscalidad**, versión 2019
- **GRI 306: Residuos**, versión 2020

Temas materiales y cobertura

GRI 3-1

La definición de los contenidos del Informe de Sostenibilidad se hizo a partir de un proceso estructurado de materialidad liderado por el Grupo Enel, en el que se consideraron elementos estratégicos de la Compañía y sus operaciones, los principales intereses y expectativas de los grupos de interés y su satisfacción sobre la gestión de temas críticos, proceso que se describe en detalle en el capítulo: Prioridades y participación de grupos de interés.

Punto de contacto para consultas sobre el informe

GRI 2-3

Cualquier inquietud sobre los contenidos de este Informe de Sostenibilidad o solicitud de información adicional puede ser comunicada a:

Gian Paolo Daguer
Gerente de Sostenibilidad
Enel Colombia
gian.daguer@enel.com
Adriana Pedraza Galeano
Jefe de División Planificación de la Sostenibilidad y Gestión del Desempeño
Gerencia de Sostenibilidad
Enel Colombia
adriana.pedraza@enel.com
Teléfono: (+571) 601 6060

Verificación externa

GRI 2-5

Los contenidos de este Informe de Sostenibilidad fueron objeto de un proceso de verificación limitada e independiente por parte de la firma auditora KPMG. La declaración emitida frente a este proceso se encuentra ubicada al final del informe.

Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	Enel Colombia ha reportado de conformidad con los Estándares GRI para el periodo entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2024
GRI 1 utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales aplicables	GRI G4 Electric Utilities

Contenidos generales

Estándar GRI	Contenidos	Ubicación / Respuesta	Página
Contenidos generales			
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	Capítulo: Quiénes somos y principales resultados	12
	2-2 Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad de la organización	Capítulo: Quiénes somos y principales resultados	12
	2-3 Periodo reportado, frecuencia y punto de contacto	Capítulo: Nota metodológica	378
	2-4 Reexpresión de información	Capítulo: Nota metodológica	378
	2-5 Verificación externa	Carta de verificación limitada e independiente de KPMG	375
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	Capítulo: Cadena de suministros sostenible	192
	2-7 Empleados	Capítulo: Gente Enel	159
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Capítulo: Gente Enel	
	2-9 Estructura y composición de gobierno	Capítulo: Gobierno Corporativo	342
	2-10 Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	Capítulo: Gobierno Corporativo	343
	2-11 Presidente de máximo órgano de gobierno	Capítulo: Gobierno Corporativo	
	2-12 Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Capítulo: Gobierno Corporativo	343
	2-13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	Capítulo: Gobernanza de la Sostenibilidad	36
	2-14 Rol del máximo órgano de gobierno en el reporte de sostenibilidad	Capítulo: Gobernanza de la Sostenibilidad	36
	2-15 Conflictos de intereses	Capítulo: Gobierno Corporativo	345
	2-16 Comunicación de preocupaciones críticas	Capítulo: Gobierno Corporativo	
	2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	Capítulo: Gobierno Corporativo	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Capítulo: Gobierno Corporativo	
	2-19 Políticas de remuneración	Capítulo: Gente Enel	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Capítulo: Gente Enel	
	2-21 Ratio de compensación total anual	Contenido omitido por razones de confidencialidad de la información	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje a nuestros grupos de interés	6
	2-23 Compromisos políticos	Capítulo: Gobierno Corporativo	345
	2-24 Incorporación de compromisos políticos	Capítulo: Gobierno Corporativo	345
	2-25 Procesos para remediar impactos negativos	Capítulo: Gobierno Corporativo	350
	2-26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	Capítulo: Gobierno Corporativo	350
	2-27 Cumplimiento con leyes y regulaciones	Capítulo: Gobierno Corporativo	
	2-28 Pertenencia a asociaciones	Capítulo: Quiénes somos y principales resultados	19
	2-29 Enfoque de relacionamiento con grupos de interés	Capítulo: Prioridades y participación de grupos de interés	193
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva	Capítulo: Gente Enel	

Estándar GRI	Contenidos	Ubicación / Respuesta	Página
Temas materiales			
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso para determinar los temas materiales	Capítulo: Prioridades y participación de grupos de interés	44
	3-2 Lista de temas materiales	Capítulo: Prioridades y participación de grupos de interés	44

Estándares temáticos específicos

Estándar GRI	Contenidos	Ubicación / Respuesta	Página	Omisiones
Tema material: Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de temas materiales	Capítulo: Salud y seguridad en el trabajo	312	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Capítulo: Salud y seguridad en el trabajo	328	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Capítulo: Salud y seguridad en el trabajo		
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Capítulo: Salud y seguridad en el trabajo Título: Gestión de la salud en el trabajo	323 y 335	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Capítulo: Salud y seguridad en el trabajo Título: Formación y competencias para trabajos seguros	323 y 335	
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	Capítulo: Salud y seguridad en el trabajo Título: Gestión de la salud en el trabajo	323 y 335	
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Capítulo: Salud y seguridad en el trabajo	328-335	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Capítulo: Salud y seguridad en el trabajo Título: Indicadores de accidentalidad y salud laboral e)Las tasas son calculadas por cada millón de horas hombre trabajadas f) No hay trabajadores excluidos del cálculo de los indicadores presentados g) En el capítulo señalado se brinda información contextual sobre procesos y sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	327	
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Capítulo: Salud y seguridad en el trabajo Título: Indicadores de accidentalidad y salud laboral	328 y 338	
Tema material: Relacionamiento con clientes				
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de temas materiales	Capítulo: Clientes	116	
GRI 417: Mercadeo y etiquetado	417-3 Casos de incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing	Capítulo: Clientes Título: Interacción con entidades de control	143	

Estándar GRI	Contenidos	Ubicación / Respuesta	Página	Omisiones
GRI G4: Electic Utilities	Programas de gestión de la demanda que incluyen a cuentas residenciales, comerciales, institucionales e industriales	Capítulo: Clientes Título: Clientes comerciales y residenciales; Clientes del segmento empresarial; Clientes del segmento de gobierno; Clientes de movilidad eléctrica	116	
	Actividad y gastos de investigación y desarrollo destinados a proporcionar electricidad confiable y promover el desarrollo sostenible	Capítulo: Clientes Título: Estructuración de nuevos productos		
Tema material: Preservación de ecosistemas y gestión ambiental				
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de temas materiales	Capítulo: Naturaleza	234	
GRI 302: Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Capítulo: Naturaleza Título: Eficiencia en el consumo energético e) Para el negocio de generación el consumo total de energía dentro de la organización fue de 681.233 GJ F) para el negocio de generación 1 kWh es igual a 0.0036GJ. G) Par el negocio de generación las fuentes de cálculo utilizadas son los consolidados mensuales de consumos auxiliares propios y externos para cada central de generación de energía.	273	a) La información no está disponible. La organización trabajará para poder reportar estos literales en años posteriores. b) La información no está disponible. La organización trabajará para poder reportar estos literales en años posteriores. c) No aplica el consumo de calefacción, refrigeración y vapor, ya que no se consume este tipo de energía d) No aplica la venta de calefacción, refrigeración y vapor ya que no se vende este tipo de energía
	302-3 Intensidad energética	Capítulo: Naturaleza Título: Eficiencia en el consumo energético	273	
GRI 303: Agua y efluentes	303-3 Extracción de agua	Capítulo: Naturaleza Título: Captación de agua para la generación de energía		Información incompleta. La empresa está trabajando para reportar este indicador en los próximos años
	303-4 Descarga de agua	Capítulo: Naturaleza Título: Vertimientos		Información incompleta. La empresa está trabajando para reportar este indicador en los próximos años
	303-5 Consumo de agua	Capítulo: Naturaleza Título: Consumo doméstico de agua		Información incompleta. La empresa está trabajando para reportar este indicador en los próximos años
GRI 304: Biodiversidad	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Capítulo: Naturaleza Título: Biodiversidad	253	

Estándar GRI	Contenidos	Ubicación / Respuesta	Página	Omisiones
GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Capítulo: Naturaleza Título: Huella de carbono	270-271	
	305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2)		270-271	
	305-3 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)		270-271	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Capítulo: Naturaleza Título: Huella de carbono	270	
	305-5 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Capítulo: Naturaleza Título: Huella de carbono	270	
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx) óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Capítulo: Naturaleza Título: Huella de carbono B) No procede debido a que en vez de usar factores de emisión se emplean los datos de los estudios isocinéticos para el cálculo de Nox, Sox y Material Particulado.	270	Enel no realiza emisiones al aire de los siguientes compuestos: Contaminantes orgánicos persistentes, Compuestos orgánicos volátiles, Contaminantes peligrosos del aire.
GRI 306: Residuos	306-3 Residuos generados	Capítulo: Naturaleza Título: Gestión de residuos	275	
	306-4 Residuos no destinados a eliminación		275	
	306-5 Residuos destinados a eliminación		275	c.ii No se eliminan residuos mediante incineración (sin recuperación de energía) para la línea de negocio de Generación. La información para Centro América no se encuentra disponible. Se trabajará para reportarla en los próximos años.
GRI 301: Materiales	301-1 Materiales usados por peso y volumen	Capítulo: Naturaleza Título: Gestión de residuos	275	a.ii No se incluyen materiales renovables puesto que no se consume este tipo de materiales
	301-2 Insumos reciclados y reutilizados	Capítulo: Naturaleza Título: Gestión de residuos	275	
Tema material: Productos y servicios para la electrificación y digitalización				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	Capítulo: Clientes Capítulo: Digitalización	298	
Tema material: Buen gobierno corporativo y conducta justa				
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de temas materiales	Capítulo: Gobierno corporativo	342	

Estándar GRI	Contenidos	Ubicación / Respuesta	Página	Omisiones
GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Capítulo: Gobierno corporativo Título: Sistema de cumplimiento	349	
	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Capítulo: Gobierno corporativo Título: Formación anticorrupción	347	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Capítulo: Gobierno corporativo Título: Gestión de denuncias	351	c. No se presentaron casos en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción. d. No se registraron casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe
Tema material: Gestión, desarrollo y motivación de empleados				
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de temas materiales	Capítulo: Nuestra Gente		
GRI 202: Presencia en el mercado	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Capítulo: Gente Enel Título: Directivos locales	161	
GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Capítulo: Gente Enel Título: Rotación	163	
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Capítulo: Gente Enel Título: Diversidad y cuidado del talento humano	160	
GRI G4: Electic Utilities	EU15 Porcentaje de empleados próximos a retirarse en los próximos 5-10 años, desglosado por categoría de trabajo y región	Capítulo: Gente Enel Título: Colaboradores próximos a recibir su pensión	162	
GRI 404: Formación y educación	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Capítulo: Gente Enel Título: Formación y desarrollo del talento	173	a.ii El desglose por categoría laboral no está disponible. Se revisarán las categorías laborales para validar su incorporación en próximos reportes.
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capítulo: Gente Enel Título: Iniciativas y programas de formación	174	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Capítulo: Gente Enel Título: Evaluación del desempeño	175	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Capítulo: Gente Enel Título: Personas	159	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Capítulo: Gente Enel Título: Brechas salariales	165	

Estándar GRI	Contenidos	Ubicación / Respuesta	Página	Omisiones
Tema material: Creación de valor económico y financiero				
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de temas materiales	Capítulo: Finanzas sostenibles	70	
GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Capítulo: Finanzas sostenibles Título: Valor económico generado y distribuido	70	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Capítulo: Finanzas sostenibles Título: Gestión de recursos del Gobierno	76	
GRI 207: Fiscalidad	207-1 Enfoque fiscal	Capítulo: Transparencia fiscal Título: Gestión fiscal responsable	368	
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Capítulo: Transparencia fiscal Título: Gobernanza, control y gestión del riesgo fiscal	368	
	207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	Capítulo: Transparencia fiscal Título: Participación de los grupos de interés y gestión de asuntos fiscales	368	
	207-4 Presentación de informes país por país	Capítulo: Transparencia fiscal Título: Reporte de impuestos		
Tema material: Comunidades locales y globales				
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de temas materiales	Capítulo: Comunidades locales y globales	200	
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Capítulo: Comunidades locales y globales Título: Inversión social	205	
GRI 413: Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Capítulo: Comunidades locales y globales Título: Gestión social con comunidades locales	201y 366	
Tema material: Infraestructura y redes				
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de temas materiales	Capítulo: Electrificación limpia	92	

Estándar GRI	Contenidos	Ubicación / Respuesta	Página	Omisiones
GRI G4: Electric Utilities	EU2 Energía neta de salida desglosada por fuente de energía primaria y régimen regulatorio	Capítulo: Electrificación limpia Título: Energía generada	93	
	EU4 Longitud de líneas de transmisión y distribución por régimen regulatorio	Capítulo: Electrificación limpia Título: Redes de distribución de energía	102	
	EU10 Capacidad planeada frente a la demanda proyectada de electricidad en el largo plazo, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio	Capítulo: Electrificación limpia Título: Capacidad instalada	92	
	EU12 Porcentaje de pérdidas de energía en líneas de transmisión y distribución	Capítulo: Electrificación limpia Título: Gestión de operaciones comerciales	107	
	EU21 Medidas de planificación de contingencias, programas de formación y gestión de desastres y emergencias, y planes de recuperación y restauración		107	
	EU25 Número de accidentes y fatalidades del público en los que están involucrados los activos de la Compañía	Capítulo: Electrificación limpia Título: Accidentes de terceros	113	
	EU26 Porcentaje de población sin servicio en áreas de distribución licenciadas	Capítulo: Electrificación limpia Título: Cobertura del servicio	104	
	EU28 Frecuencia de apagones de energía	Capítulo: Electrificación limpia Título: Calidad del servicio	105	
	EU29 Duración promedio de apagones de energía		105	
	EU30 Factor de disponibilidad promedio de plantas desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio	Capítulo: Electrificación limpia Título: Energía generada	93	
Tema material: Innovación, economía circular y transformación digital				
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de temas materiales	Capítulo: Innovación Capítulo: Economía circular	306	
Tema material: Cadena de suministros sostenible				
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de temas materiales	Capítulo: Promoviendo una cadena de suministros sostenible	192	
GRI 204: Prácticas de abastecimiento	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Capítulo: Promoviendo una cadena de suministros sostenible Título: Contratos y contrataciones	195	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	Capítulo: Promoviendo una cadena de suministros sostenible Título: Evaluación a proveedores	197	
GRI 414: Evaluación social de proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales			
Tema material: Descarbonización del mix de energía				
GRI 3: Temas materiales	3-3 Gestión de temas materiales	Capítulo: Ambición de cero emisiones netas Capítulo: Electrificación limpia	92	
GRI G4: Electric Utilities	EU1 Capacidad instalada desglosada por fuente de energía primaria y régimen regulatorio	Capítulo: Electrificación limpia Título: Capacidad instalada	92	
	EU11 Promedio de eficiencia en la generación de plantas térmicas por fuente de energía y régimen regulatorio	Capítulo: Electrificación limpia Título: Eficiencia de plantas térmicas	100	

Indicadores SASB

Tema	Cód.	Métrica	Unidad de medida	2023	2024	Observaciones
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero y Planificación de Recursos Energéticos	IF-EU-110a.1	(1) Emisiones globales brutas de Alcance 1, porcentaje cubierto por (2) regulaciones de limitación de emisiones y (3) regulaciones de informes de emisiones	Ton CO_2-eq	1.200.922,51	1.363.146,24	Centrales térmicas Colombia
	IF-EU-110a.2	Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a los suministros de energía	Ton CO_2-eq	1.200.922,51	1.363.146,24	Alcance 1 - Colombia
				20.892,26	57.713,09	Alcance 2 - Colombia
				711.218,24	768.222,37	Alcance 3 - Colombia
	IF-EU-110a.3	Análisis de la estrategia o plan a largo y corto plazo para gestionar las emisiones de alcance 1, objetivos de reducción de emisiones y análisis de los resultados en relación con esos objetivos	Cualitativo	Información detallada en capítulo: **Ambición de cero emisiones netas**		
	IF-EU-110a.4	1) Número de clientes a los que preste servicio en los mercados sujetos a los estándares sobre las carteras de renovables (RPS) y 2) porcentaje de cumplimiento del objetivo de las RPS, por cada mercado	N/A	N/A	N/A	No aplica la regulación de US
Calidad del aire	IF-EU-120a.1	Emisiones a la atmósfera de los siguientes contaminantes: 1) NOx (excepto el N2O), 2) SOx, 3) material particulado (PM10), 4) plomo (Pb) y 5) mercurio (Hg); el porcentaje de cada uno de ellos en o cerca de zonas densamente pobladas	Ton	1.391,91	1.411	NOx - Centrales térmicas
			Ton	8.444,63	11.036	SOx - Centrales térmicas
			Ton	212,95	407	PM10 - Centrales térmicas
Gestión del agua	IF-EU-140a.1	(1) Total de agua extraída, (2) Total de agua consumida, porcentaje de cada una en regiones con un estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto	Megalitros	25.125.280	N/D	Agua captada para la generación de energía en centrales hidráulicas
			Megalitros	57,23	N/D	Consumo doméstico en centrales de generación
			Megalitros	23,84	N/D	Consumo doméstico Enel Grids
	IF-EU-140a.2	Número de incidentes de no conformidad relacionados con permisos, estándares y reglamentos de cantidad o calidad del agua	Número de casos	196.654		
	IF-EU-140a.3	Descripción de los riesgos de la gestión del agua y análisis de las estrategias y las prácticas para mitigarlos	Cualitativo	Información detallada en capítulo: Naturaleza		

Tema	Cód.	Métrica	Unidad de medida	2023	2024	Observaciones
Gestión de las cenizas del carbón	IF-EU-150a.1	Cantidad de residuos generados por la combustión del carbón (RCC), porcentaje reciclado	Toneladas	72.092,15	37.588,12	Central Termozipa
			Porcentaje de aprovechamiento	86%	N/D	Central Termozipa
	IF-EU-150a.2	Número total de embalses de residuos generados por la combustión del carbón (RCC), desglosado por clasificación del potencial de riesgos y por la evaluación de la integridad estructural	N/A	N/A	N/A	No aplica la metodología EPA
Asequibilidad de la energía	IF-EU-240a.1	Tarifa eléctrica promedio al por menor para clientes (1) residenciales	USD/MWh	684,60		Enel Grids
		(2) comerciales y	USD/MWh	966,49		Enel Grids
		(3) industriales	USD/MWh	805,41		Enel Grids
	IF-EU-240a.2	Factura típica de electricidad mensual de los clientes residenciales por: (1) 500 kWh	COP/mes	773.996		Enel Grids
		(2) 1.000 kWh de electricidad suministrada cada mes	COP/mes	789,70		Enel Grids
	IF-EU-240a.3	Número de cortes de suministro eléctrico de los clientes residenciales por falta de pago	Número	577.971	614.429	Enel Grids
		Porcentaje reconectado antes de 30 días	Porcentaje	99%	99%	Enel Grids
	IF-EU-240a.4	Análisis del efecto de los factores externos en la asequibilidad de la electricidad para los clientes, incluidas las condiciones económicas del territorio de servicio	Cualitativo	Información detallada en capítulo: Electrificación limpia		
Salud y seguridad de la fuerza laboral	IF-EU-320a.1	(1) Tasa total de incidentes registrables (TRIR)	Tasa	0,08		
		(2) Tasa de mortalidad	Tasa	0	0	
		(3) Tasa de frecuencia de cuasi accidentes (NMFR)	Tasa	4,15		
Eficiencia del uso final y demanda	IF-EU-420a.1	Porcentaje de los ingresos de las empresas de servicios eléctricos que proceden de estructuras tarifarias que (1) están desacopladas y (2) contienen un mecanismo de ajuste por pérdida de ingresos (LRAM)	No aplica	En la prestación del servicio eléctrico en Colombia no tenemos ingresos desacoplados o que contengan un mecanismo de ajuste por pérdida de ingresos LRAM		
	IF-EU-420a.2	Porcentaje de carga eléctrica suministrada con tecnología de red eléctrica inteligente	Porcentaje	12		Enel Grids
	IF-EU-420a.3	Ahorro de electricidad por parte de los clientes, gracias a las medidas de eficiencia, por cada mercado	No aplica	No hay programas obligatorios, solo existen lineamientos de política sin ninguna exigencia puntual a las empresas.		

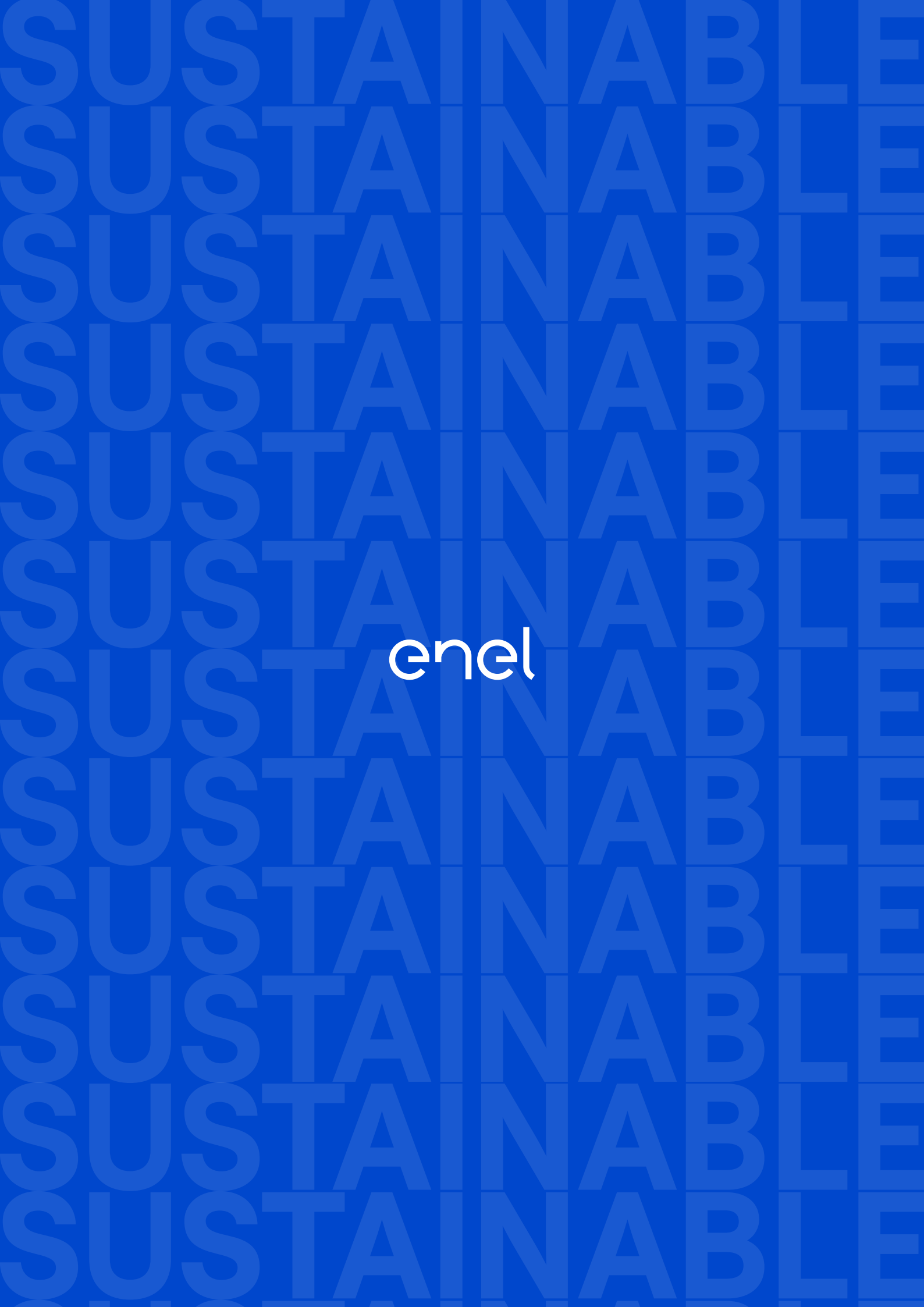
Tema	Cód.	Métrica	Unidad de medida	2023	2024	Observaciones
Seguridad nuclear y gestión de las emergencias	**IF-EU-540a.1**	Número total de unidades de energía nuclear, desglosado por la columna «Matriz de acciones» de la Comisión Reguladora Nuclear de los Estados Unidos (NRC)	N/A	N/A	N/A	La Compañía no cuenta con centrales nucleares
	IF-EU-540a.2	Descripción de las iniciativas para gestionar la seguridad nuclear y la preparación ante situaciones de emergencia	N/A	N/A	N/A	
Resistencia de la red eléctrica	**IF-EU-550a.1**	Número de incidentes de no conformidad de los estándares o reglamentos de seguridad física o cibernética	Número	0	0	Corresponde a incidentes de seguridad cibernética
	IF-EU-550a.2	(1) Índice de duración de la interrupción media del sistema (SAIDI)	Minutos	514	487	Enel Grids
		(2) Índice de frecuencia de la interrupción media del sistema (SAIFI)	Veces	9,53	8,51	Enel Grids
		(3) Índice de duración de la interrupción media del cliente (CAIDI), que incluye los días en los que se produzcan sucesos graves	Minutos	55,91	57,1	Enel Grids
Parámetro de actividad	**IF-EU-000.A**	Número de: clientes (1) residenciales	Número (.000)	3.462		Enel X
		(2) comerciales	Número (.000)	337		Enel X
		(3) industriales	Número (.000)	49		Enel X
		Otros (oficial + alumbrado público)	Número	0,38		Enel X
	IF-EU-000.B	La electricidad total suministrada a: (1) los clientes residenciales	GWh	5.423		Enel X
		(2) los clientes comerciales	GWh	2.482		Enel X
		(3) los clientes industriales	GWh	1.069		Enel X
		(4) todos los demás clientes minoristas	GWh	566		Enel X
		(5) los clientes mayoristas	GWh	9.540		Clientes del mercado no regulado en Colombia
	IF-EU-000.C	Longitud de las líneas de transmisión y distribución	Km	76.615	77.415	Desglose en capítulo: Electrificación limpia
	IF-EU-000.D	Total de electricidad generada, porcentaje por principal fuente de energía, porcentaje en los mercados regulado	GWh	15.959		
	IF-EU-000.E	Total de electricidad comprada al por mayor	GWh	5,82		

Índice de contenidos TCFD

TCFD		Ubicación
TCFD – Gobernanza	Información (a)	Capítulo: Gobernanza de la sostenibilidad
	Información (b)	Capítulo: Gestión de riesgos
TCFD – Estrategia	Información (a)	Capítulo: Gestión de riesgos Capítulo: Plan de sostenibilidad 2024-2026
TCFD – Gestión de riesgos	Información (a)	Capítulo: Prioridades y participación de grupos de interés Capítulo: Comunidades
	Información (b)	Capítulo: Gestión de riesgos Capítulo: Naturaleza
TCFD – Métricas y objetivos	Información (a)	Capítulo: Ambición de cero emisiones netas
	Información (b)	Capítulo: Naturaleza

Índice de contenidos ISSB

ISSB	Ubicación
IFRS S1	Capítulo: Prioridades y participación de grupos de interés
IFRS S2	Capítulo: Naturaleza Capítulo: Ambición de cero emisiones netas Capítulo: Gestión de riesgos


SUSTAINABLE
enel