



# SE NOTA EL CAMBIO



La fuerza que transforma



01	<b>Carta a los Accionistas</b> ¡Se Nota el Cambio! Inicio de la Transformación del Servicio de Energía Eléctrica en Atlántico, La Guajira y Magdalena.
02	<b>Air-e la Fuerza que Transforma</b> Aporte a la Región, transformando realidades Nuestra Empresa Gobernanza Estrategia, políticas y prácticas Participación de las Partes Interesadas
03	<b>Temas Materiales y Gestión</b> Modelo de Gestión del Riesgo Temas Materiales Gestión de Temas Materiales
04	<b>Presentación del Informe de Acuerdo con los Estándares GRI</b> Índice de Contenido GRI

Construyendo modelo de valor



La fuerza que transforma

## Informe integrado de gestión

23/02/2022

Construyendo el modelo de valor

# Carta a los Accionistas

## ¡Se Nota el Cambio! Inicio de la Transformación del Servicio de Energía Eléctrica en Atlántico, La Guajira y Magdalena.

Nos complace presentarles el primer informe integrado de gestión de Air-e S.A.S. E.S.P. (Air-e) con enfoque en Sostenibilidad desde las dimensiones Económica, Ambiental y Social que refleja el compromiso con los Grupos de Interés y la transparencia en la información.

**Este 2021, nos permitió aprender a ser resilientes, tomar decisiones, ajustar medidas para ser sostenibles y lograr que la misión de Air-e continúe después de la crisis económica e incertidumbre generada por la pandemia COVID-19.**

En medio de este entorno, Air-e se convierte en un generador de esperanza en la Región Caribe, reflejando nuestro propósito de “hacer la vida de todos mejor cada día”, al prestar y mejorar el servicio a más de 5 millones de personas en los tres (3) departamentos donde opera la Empresa. Alineado al cumplimiento de la misión, visión e identidad empresarial dirigido por nuestro Plan Estratégico Corporativo 2021 - 2023, es gratificante contarles algunos de los hitos y/o logros más relevantes del 2021 que encontrarán ampliados en este informe.

Air-e durante el 2021 ejecutó inversiones por un total de \$473.420 millones con el objetivo de mejorar los indicadores de calidad del servicio, disminuir los niveles de pérdidas de energía eléctrica, mejorar la eficiencia en la operación, entre otros retos. Estas inversiones superaron en más de cinco (5) veces los proyectos y obras realizadas en Atlántico, La Guajira y Magdalena en el 2019.

Las acciones encaminadas al incremento de la operativa presentaron como resultado una mejora significativa en los indicadores de calidad del servicio SAIDI y SAIFI, en un 40% y 49%, respectivamente, comparado con el 2019, lo que reflejó que Air-e se ubicara entre una de las Empresas con la mejora más significativa en calidad del servicio en Colombia, cumpliendo ampliamente con nuestra visión y superando la meta definida por el Regulador en la Resolución de asignación de cargos de Distribución.

De la misma manera, en cuanto al orden público se presentó una disminución del 64% en los bloqueos de vías por parte de los usuarios, comparado con el 2019, dicho resultado se debe a la mejora en la calidad y continuidad del servicio de energía eléctrica. Lo que permitió obtener una percepción positiva de nuestros usuarios sobre la imagen de la Empresa, que se evidenció en la encuesta de Reputación realizada a finales de 2021.



Adicionalmente, dentro de los logros de la ejecución del portafolio de proyectos 2021 se destaca la normalización de redes eléctricas de 17.716 usuarios que hoy son beneficiarios de nueva infraestructura eléctrica en los tres (3) Departamentos.

En el 2021 las entradas de energía eléctrica fueron de 9.165 GW-h y las pérdidas totales fueron 2.841 GW-h, equivalente al 31%. Sabemos y somos conscientes que debemos seguir transformando los comportamientos y la cultura de las personas para prevenir y reducir las pérdidas de energía por hurto, lo cual es uno de los retos para el 2022, sin perder de vista el valor de nuestras operaciones en las actividades de Distribución y Comercialización.

El indicador de recaudo acumulado para el 2021 finalizó en un 80%, en atención a las estrategias implementadas, como el acercamiento a los usuarios a través de planes de cobro que han generado un resultado positivo. Además, se logró que 642.822 usuarios pagaran puntualmente y se aumentó el número de usuarios nuevos, lo que hizo necesario que se realizara una provisión de cartera por valor de \$568.060 millones.

El resultado de las pérdidas de energía, así como la provisión de la cartera de usuarios ha generado un impacto significativo en el resultado del año, el cuál arrojó una pérdida por \$373.165 millones.

Construyendo modelo de valor

**Sin embargo, confiamos en la estrategia de negocio que se ha trazado y estamos seguros que durante el 2022 y los años siguientes, lograremos garantizar la continuidad del negocio, el crecimiento sostenible y estabilizar los resultados financieros de la Empresa.**

Con la implementación de la estrategia visualizamos un futuro prometedor, pues nos conduce a fortalecer la mejora de los sistemas, procesos y la gestión del riesgo de la Compañía, que permitirán aumentar la satisfacción de los usuarios y mejorar el relacionamiento con los grupos de interés, como se evidenció durante 2021.

Este enfoque hacia el bienestar de nuestros colaboradores y usuarios, así como al resto de los grupos de interés, es la clave de la sostenibilidad, que agrega valor diariamente a nuestro entorno y comunidades, lo que impacta positivamente en el desarrollo sostenible de la Empresa.

En nuestra estrategia con las comunidades, cabe destacar que en 2021 logramos impactar a 436.272 personas, a través de los programas Energía Consciente, Mentes Líderes, Generación de Ingresos y Territorios de Equidad, en este último Air-e alcanzó 3 reconocimientos por parte de las siguientes instituciones: Departamento de Prosperidad Social, por su aporte a la superación de la pobreza en Colombia; Ministerio de Minas y Energía, por experiencias significativas en la gestión ambiental y social del sector Minero Energético; y la Consejería para la Niñez y Adolescencia, por el apoyo al desarrollo integral de los niños y las niñas del municipio de Puebloviejo – Departamento de Magdalena, en el marco del proyecto “Aventurémonos en Familia”.

Además, resaltamos el compromiso con nuestros colaboradores, quienes, junto a nuestros proveedores y aliados estratégicos, representan el sustento de nuestra actividad haciendo posible la operación del negocio en cada uno de los territorios donde prestamos el servicio de energía eléctrica.

Finalmente, extendemos un agradecimiento sincero a todos nuestros grupos de interés: accionistas, comunidad, proveedores, usuarios, medios de comunicación, entes regulatorios y de control y colaboradores, por su aporte en este año, lo cual nos motiva a seguir conectando la energía con el progreso y así seguir trabajando con el compromiso de ser la Empresa con la mejora más significativa en la calidad del servicio en Colombia.

**Jhon Jairo Toro Ríos**  
GERENTE GENERAL / Air-e S.A.S. E.S.P.

Creemos firmemente que el camino a la transformación del servicio de energía eléctrica trazado nos permite decir que ¡Se nota el cambio!

# Air-e la Fuerza que Transforma



Construyendo modelo de valor

## Air-e la Fuerza que Transforma

Aporte a la Región, transformando realidades

El compromiso con los resultados y los indicadores para medir la generación de valor es un reto diario de las empresas que va más allá de la simple retribución o intercambio por un servicio prestado, creando condiciones excepcionales de agentes de cambio en medio de las crisis, transformando realidades, como ha sido para la Región Caribe y el negocio de suministro de energía eléctrica para Air-e.

**La Empresa entiende que las acciones generan valor y que solo desde el discurso no se genera el cambio, siendo consciente de su entorno y actuando en pro de su transformación, invirtiendo energía, tiempo y dinero, creando empleo y dinamizando la economía de la Región. Las acciones concretas se demuestran en sus indicadores con aumento en la Calidad, Continuidad y Confiabilidad del Servicio (SAIFI-SAIDI), reducción de la cargabilidad y aumento en el mantenimiento de la red, rompiendo barreras y paradigmas sin precedentes de los modelos tradicionales de operación en la Región, siendo coherentes y saliendo de sus propios límites al asumir la responsabilidad para conectar el progreso económico y la calidad de vida de 5 millones de personas, en un nuevo modelo de crecimiento a largo plazo para que a futuro continúe desarrollándose por generaciones.**

Históricamente la Región Caribe se ha sentido abandonada, con incertidumbre y baja confianza en su desarrollo, por ello su población espera con expectativas un cambio. Con la crisis sanitaria del 2020 creada por la pandemia COVID-19, un estudio elaborado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) indica que unas 820 mil personas en la Región habrían ingresado a la pobreza por efecto de la crisis sanitaria. Los departamentos que presentaron a cierre de 2020, un mayor incremento de la incidencia de la pobreza fueron Atlántico con 9,03 (p.p.); Magdalena (7,43 p.p.); Cesar (7,43 p.p.) y Sucre (7,01 p. p.). Situación que se debió a los efectos de una caída de ingresos mayor que la pérdida de empleos. En el caso de la pobreza extrema sucedió lo contrario, los trabajos de los más pobres fueron más vulnerables a las restricciones del confinamiento y a la crisis económica consecuente.

En el 2021 Air-e priorizó su operación en mantener y fortalecer el servicio en las comunidades y así mejoró significativamente los indicadores de Calidad del Servicio SAIDI en 40% y SAIFI 49%, comparado con el 2019, lo que significa que los habitantes de los territorios donde se opera se les fue la energía la mitad de las veces, impactando de manera positiva en el incremento de la productividad y desarrollo social de los usuarios residenciales, comerciales e industriales de la Región Caribe, disminuyéndose los reclamos por fallas en la prestación del servicio en un 43% (reclamaciones procedentes) y acciones por las vías de hecho

como eventos de bloqueos de vías (64%), retención de personal (69%) y actos de violencia que podían afectar a la población. En la prestación oportuna para atender la emergencia sanitaria de COVID-19, se mantuvo el suministro y disponibilidad de energía en los hospitales, proveedores de salud y alimentos; todo lo anterior aporta al bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Los proyectos de inversión asociados a la atención de demanda para mejorar la productividad y competitividad requirieron que se realizara un análisis de la demanda actual por activo y su proyección usando como base los indicadores de crecimiento dados por la Unidad de Planeación Minero-Energética, es así como se instalaron nuevos transformadores de potencia para aumentar la capacidad en MVA (megavoltamperio). La nueva capacidad de transformación en MVA que ingresó para el 2021 representa un aumento del 7.21% respecto a la base actual, donde el mayor crecimiento fue en el Atlántico con 176 MVA, seguido por Magdalena con 96 MVA y La Guajira con 96 MVA.

Air-e como operador de red ha venido desarrollando dentro de su plan de inversiones 2021-2025 obras que disminuyeron la cargabilidad en la red en un 42,5% en los circuitos a 13,8 kV 38% en los transformadores de potencias y 50% en líneas a 34,5 kV y 110 kV. Esta reducción garantiza una operación flexible y segura, mejora la calidad del servicio, la calidad de la potencia, la confiabilidad y la reducción de las pérdidas técnicas, lo que trae como resultado el desarrollo de los diferentes sectores productivos de la región.

Transformar las dinámicas de relacionamiento y apoyar el desarrollo de las comunidades a partir de los programas Energía Consiente, Mentas Líderes, Generación de ingresos y Territorios de Equidad fueron en el 2021 parte del enfoque para crear más y mejores conexiones con las comunidades. Dentro de los indicadores estratégicos se incluyó el porcentaje "contribución a la empleabilidad de beneficiarios de programas Sociales de Air-e", superándose en 120%, con 646 colaboradores vinculados de forma directa, 722 colaboradores en misión para suplir vacantes temporales vinculados a través de Empresas de Servicios Temporales y más de 3.458 empleos indirectos para desarrollar el Plan de Inversión.

Las acciones asociadas a la empleabilidad se enmarcan en la generación de mejores relaciones con los contratistas y la comunidad, apoyo en formación técnica a las personas para aumentar su competencia y desempeño en los proyectos con los aliados estratégicos. La creación del programa de Empleabilidad con el objetivo de apoyar a las comunidades en el

incremento de sus ingresos, en la promoción de la economía local, impulso a los proveedores y contratistas en la consecución de candidatos para suplir las vacantes que se presentan en las obras eléctricas en los departamentos de Atlántico, La Guajira y Magdalena.

La confianza y tranquilidad demostrada, crea un panorama alentador para atraer inversión y desarrollo de nuevas empresas y crecimiento de las ya instaladas en la Región, siendo motor de creación de oportunidades de empleo y mejora de la calidad de vida de sus habitantes. Air-e seguirá apoyando desde su modelo de valor sostenible al desarrollo Económico, Ambiental y Social.



Construyendo modelo de valor



# Nuestra Empresa

# Nuestra Empresa



Air-e S.A.S. E.S.P. pertenece al sector minero energético colombiano, es una empresa de servicios públicos domiciliarios que comercializa y distribuye energía eléctrica en los departamentos de Atlántico, La Guajira y Magdalena, así como la realización de todas las actividades, obras servicios y productos relacionados. Su sede principal está ubicada en la carrera 57 No 99 A – 65, en el Edificio Torres del Atlántico, en el Distrito de Barranquilla.

El presente informe integrado comprende el periodo de gestión del 1° de enero al 31 diciembre de 2021, el cual corresponde al mismo período de presentación del informe financiero. La frecuencia de elaboración y entrega del informe es anual. Este es el primer informe integrado, debido a que Air-e S.A.S. E.S.P., en adelante Air-e, inició operaciones en octubre de 2020 e hizo un reporte de este último trimestre.



### Infraestructura

- 68 líneas de 34,5 y 110 KV
- 112 Transformadores
- 255 Circuitos de MT

### Plan de Inversión

- Atlántico: \$1.4 Billiones
- Magdalena: \$626 MMcop
- La Guajira: \$371 MMcop

### Valor Social

- Empleabilidad: 630 Empleos generados, 1.130 proyectados a través de aliados
- Impacto social: 436.272 personas
- Territorios de Equidad
- 3 RECONOCIMIENTOS

### Clientes y usuarios

1.072.489

- Atlántico 673.202
- Magdalena 254.123
- La Guajira 145.164

Mejora en la Atención al Cliente

- +33% Crecimiento en oficinas
- 96% Aumento capacidad telefónica

### Mejora en calidad

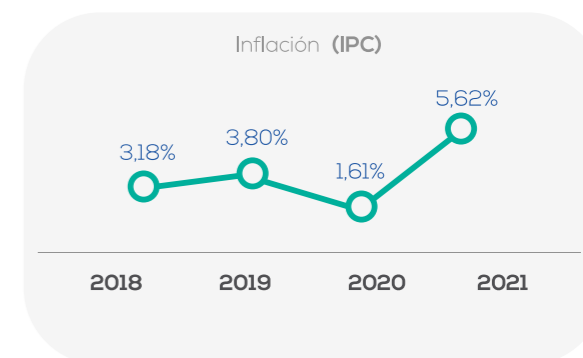
- SAIDI<sub>acum.</sub> -40%
- SAIFI<sub>acum.</sub> -49%

Construyendo modelo de valor

## Entorno Económico de la Operación

Colombia acumuló una inflación de 5,62% en 2021, la más alta en los últimos cinco años, debido al alza de los precios en medio de la recuperación del consumo interno tras los efectos de la pandemia del COVID-19.

**El Índice de Precios al Consumidor (IPC) de 2021 tuvo un incremento de casi cuatro puntos porcentuales más que el 1,61% registrado en el 2020, este incremento fue impulsado mayormente por los precios de los alimentos.**



El resultado anual casi duplica la meta del 3% fijada para el IPC por el Banco de la República, los mayores incrementos se registraron en los precios de los alimentos y las bebidas no alcohólicas con 17,23%, en los de los restaurantes y hoteles con 8,83%, en los del transporte con 5,69% y en los de las bebidas alcohólicas y tabaco con 4,60%. Los costos de la salud se incrementaron 3,98% en 2021, los de agua, electricidad y gas 3,68%, los de la educación 2,76% y los de la recreación y cultura 1,04%. En contraste, los precios de las prendas de vestir y el calzado bajaron 2,60% el año pasado, mientras que los de la información y comunicación se redujeron 12,10%.

En cuanto a los sectores que más aportaron a la inflación se tuvo en primer lugar a los alimentos, que contribuyeron con 2,73 puntos porcentuales a la variación total, seguido por alojamiento, electricidad, agua, gas y otros combustibles, que aportaron 1,22 puntos a la variación, y restaurantes y hoteles, con una contribución de 0,85 puntos porcentuales.

**Esta tendencia alcista de la inflación llevó al Banco Central de Colombia a incrementar su tasa de interés de referencia en 125 puntos básicos entre septiembre 2021 y diciembre 2021 situándola en el 3,00%.**

El IPP Producción Nacional y el IPP Oferta Interna tuvieron un crecimiento en 2021 del 26,55% y del 18,63% respectivamente. En cuanto a sectores, desde la perspectiva del Índice de Producción Nacional, la Minería tuvo el más alto aumento de precios al productor en 2021 llegando al 70,20%, seguido por la Agricultura, Ganadería y Pesca con el 33,66% y por la Industria con el 15,78%.

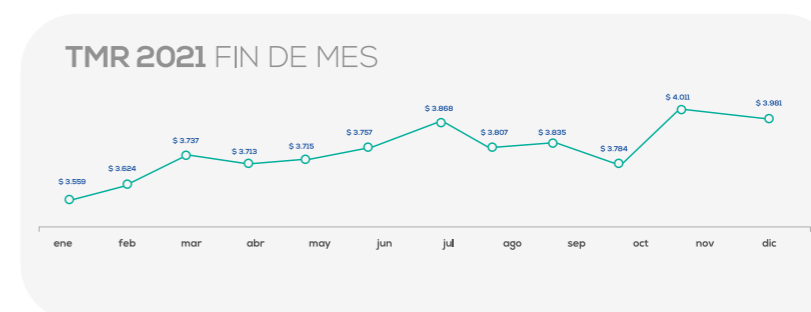
El PIB de Colombia creció 10,6% durante el 2021, esta importante evolución fue el resultado de un rebote de la actividad productiva frente a la gran contracción que se registró durante 2020 por

cuenta de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 y las restricciones adoptadas para combatir su propagación.

Las 12 grandes ramas de actividad que conforman el valor agregado del PIB expandieron su actividad durante 2021, siendo las de mayor desempeño: las actividades artísticas, de entretenimiento y recreación (33%); la rama de comercio, reparación de vehículos, transporte, almacenamiento, alojamiento y servicios de comida (21,2%), y la industria manufacturera (16,4%). Por el contrario, las tres ramas con menor crecimiento fueron: explotación de minas y canteras (0,4%), las actividades agropecuarias, de caza, ganadería, silvicultura y pesca (2,4%) y las actividades inmobiliarias (2,6%). La tasa de desempleo nacional se situó en diciembre 2021 en el 11,0%, lo que representó una disminución de 2,4 puntos porcentuales (p.p.) frente al mismo mes del año anterior. Por su parte, la tasa de desempleo para las 13 ciudades y áreas metropolitanas (A.M.) fue de 11,6%, lo que significó una disminución de 4,0p.p. frente al mismo mes del año anterior.

En diciembre 2021 la población ocupada para el total nacional, utilizando la información desestacionalizada, fue de 21,2 millones, por su parte, la población ocupada en las 13 ciudades y A.M. fue de 10,2 millones.

Para el 2021 la tasa representativa de mercado promedio finalizó con una cifra de \$3.981,16. En lo corrido del año el valor más bajo alcanzado fue de \$3.420,78 (5 de enero), y el valor más alto se fijó en \$4.023,68 (30 de diciembre). Comparando el promedio del año 2021 vs el 2020 se tuvo una devaluación promedio del 1,35%.



## Actividades, Procesos y Relaciones Comerciales (GRI 2-6)

Air-e en su compromiso de cambiar la vida de 5 millones de personas, soporta su operación a través de los procesos del Sistema Integrado de Gestión \*SIG, para atender cada segmento del mercado, esto es, residenciales, comerciales, industriales, oficiales, acueductos y subnormales.

Los procesos del SIG son de naturaleza estratégica, donde se establecen y controlan las políticas y los lineamientos a ser aplicados por la Empresa, direccionan aquellos procesos del negocio que generan valor directamente en la distribución y comercialización de energía, los cuales se apoyan en cinco procesos de soporte a la operación.

Esta red integrada de procesos permite el desempeño en los territorios mejorando la calidad y la transformación del servicio, en donde todos y cada uno de los procesos contribuyen al desarrollo de los proyectos en conexión con el plan de inversiones que se enfoca en la normalización, nuevas redes e infraestructura, aseguramiento de red, medidas centralizadas y el crecimiento de la demanda de energía eléctrica como mercado potencial de la costa Caribe.

Los procesos que conforman el SIG son estratégicos, misionales, de gestión y soporte.

### Procesos del Sistema Integrado

Dirección estratégica	Gestión regulatoria
Gestión integral SIG	Gestión social corporativa
Planificación de red	Calidad del servicio
Gestión de datos de red	Comercialización
Compras de Energía	Gestión órdenes de servicio
Gestión de comunicaciones	Gestión de TIC
Gestión capital humano	Gestión de bienes y servicios
Servicios generales	Gestión documental

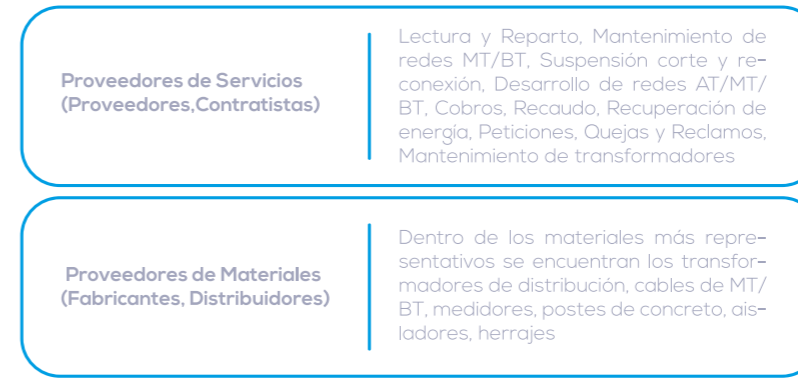
\*Sistema Integrado de Gestión de Air-e: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 55001 y SG-SST



El mercado atendido por Air-e cuenta con un nivel de cobertura del servicio de 98,99% para el Atlántico, 58,81% para La Guajira y 94,12% para Magdalena, donde la mayor proporción del mercado es regulado (99,9%) y un menor porcentaje del mercado no regulado (0,01%).

Las relaciones comerciales se desarrollan en el proceso de adquisición a través de controles, evaluaciones, autorizaciones y legalización de contratos asegurando la transparencia en la contratación.

En el 2021, se contaba con proveedores ubicados en todo el territorio nacional (Bogotá, Medellín, Cali, Cúcuta, Bucaramanga, Montería, Sincelejo, Barranquilla y Santa Marta) y para su gestión estableció la siguiente categorización:

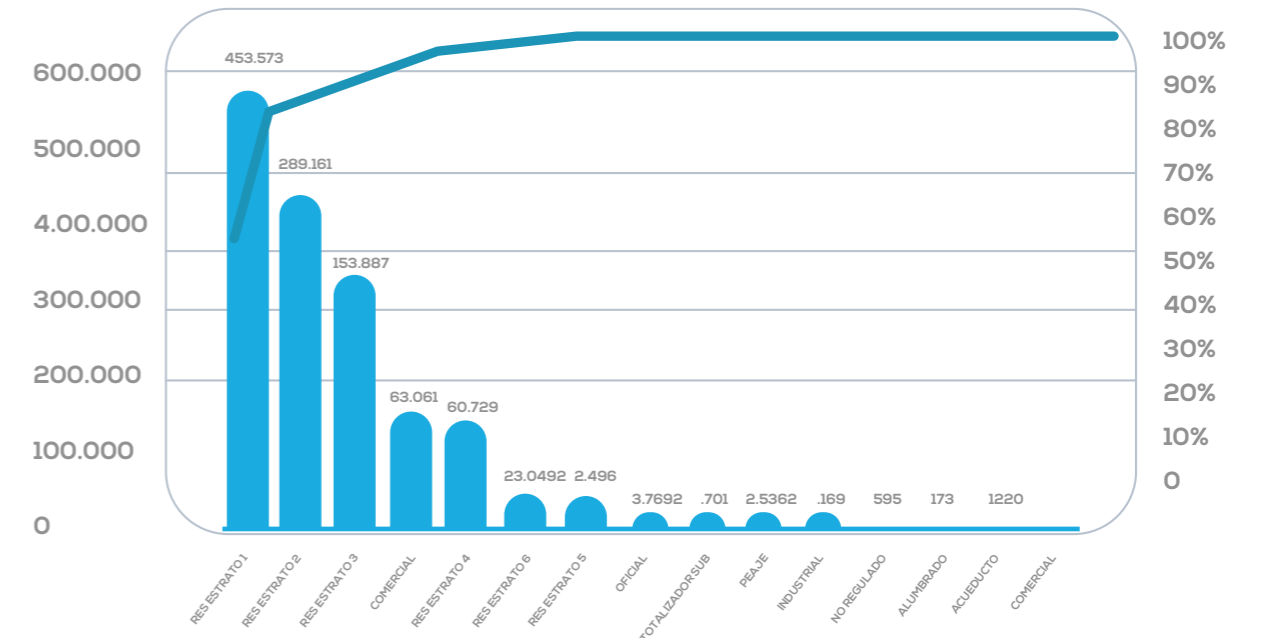
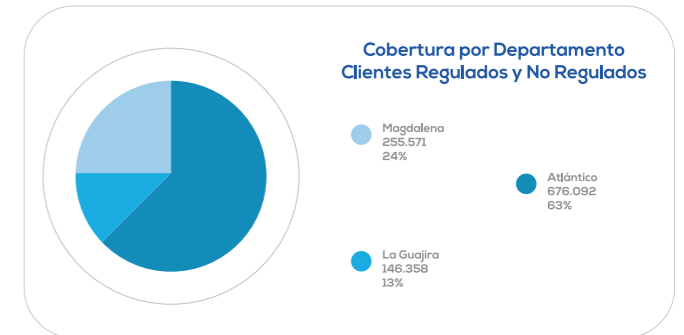


Construyendo modelo de valor

Durante el 2021, se suscribieron 316 contratos con 229 proveedores, así mismo, se emitieron 163 pedidos, teniendo como base aproximadamente 300 potenciales proveedores.

Air-e comercializó en promedio 553,92 de GWh/mes, distribuidos geográficamente en 1.078.021 usuarios, ubicados principalmente en el Departamento de Atlántico.

La segmentación del mercado se concentra en 896.621 (83.17%) usuarios residenciales de los estratos 1, 2 y 3. La comercialización de servicios complementarios como obras eléctricas que durante el 2021 fueron prestados a usuarios grandes consumidores con el propósito de generar fidelización.

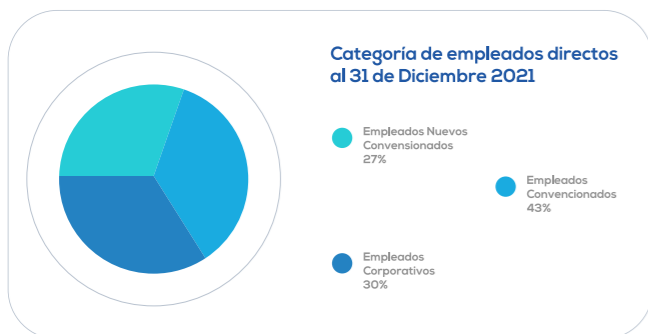


## Trabajadores (GRI 2-7)

Air-e cuenta con más de 40 sedes de trabajo distribuidas a lo largo del territorio donde opera en la Región Caribe. En 2021 trabajaron 646 empleados directos y 722 colaboradores en misión.\*

De los empleados directos el 70% son hombres, el 30% son mujeres y no se cuenta con empleados que hayan registrado otro género en el manejo estadístico de la información de su identidad. A continuación, se presenta la categoría de empleados directos convencionales y corporativos:

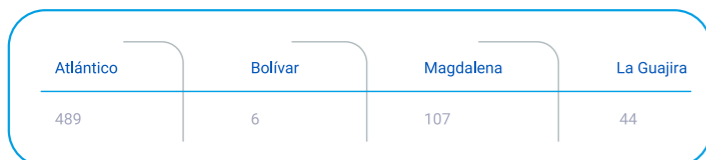
La Territorial que concentra el mayor número de colaboradores es Atlántico, representando un 75,7% del total de colaboradores, debido a que, en la ciudad de Barranquilla, se centralizan las operaciones administrativas, por la misma naturaleza del negocio y la necesidad de prestar un servicio cercano al usuario.



\*Colaboradores en misión son terceros administrados por la Gerencia de Capital Humano

Categoría	Mujeres	Hombres	Total
Empleados Convencionados	49	226	275
Empleados Corporativos	60	133	193
Empleados Nuevos-Convencionados	85	93	178
Total	194	452	646*

\*el valor no tiene en cuenta aprendices del SENA ni estudiantes universitarios en etapa productiva.



En virtud del proceso de Sustitución Patronal como consecuencia del proceso de solución empresarial implementado por la Superservicios en Electricaribe S.A. E.S.P., Air-e como una de las Empresas resultantes de dicho proceso, cuenta en su planta de personal con un 44% de un grupo poblacional mayor a 50 años, lo que representa que Air-e debe prepararse para un relevo generacional, asegurando la transferencia de conocimiento y aportar para capitalizar la experiencia y así construir un sistema de gestión del conocimiento.

Así mismo para contribuir con la generación de empleo, crecimiento económico, y alineándose con las actuales políticas gubernamentales en la contratación de jóvenes, que hace de Air-e una empresa atractiva para los nuevos talentos, la fidelización y retención de capital humano es una de las prioridades.

Durante el periodo del presente informe, el índice de rotación del talento humano fue del 9,8% determinado por el número de empleados cuyo contrato laboral finalizó a corte del 31 de diciembre de 2021.

## Convenios Colectivos (GRI 2-30)

Actualmente coexisten cuatro (4) organizaciones sindicales de industria. La Empresa es respetuosa de los derechos de libre asociación y del ejercicio de actividades de origen sindical, tanto así que estas organizaciones cuentan dentro de sus afiliados, con trabajadores de ámbito convencional y de dirección, manejo y confianza.

A continuación, relacionamos el número de trabajadores afiliados en cada una de las organizaciones sindicales, destacando que los trabajadores afiliados a la organización sindical SINTRAINSELEC, se encuentran multifiliados a SINTRAELECOL subdirectiva Atlántico. De igual manera, también se presenta multifiliación entre las organizaciones sindicales SINTRAENERGIA y SINTRAE.

Air-e en el 2021 contó con 453 colaboradores afiliados a las distintas organizaciones sindicales, de un total de 646 trabajadores de planta con contrato a término indefinido, representando un porcentaje del 70,1% del total de trabajadores.

Para el cierre del año, la Empresa contó con 193 colaboradores en los cargos denominados como dirección, confianza y manejo "corporativos", lo que corresponde al 23,7% del total de trabajadores de plantilla directa. Para la asignación de condiciones de trabajo y términos de empleo, la Empresa estableció lineamientos que han sido la base de nuevos ingresos y promociones en debida forma con equidad y objetividad.

## Trabajadores que no son Empleados (GRI 2-8)

Para viabilizar el desarrollo de los proyectos y atender los requerimientos de personal, se suple la necesidad a través de los servicios prestados de dos empresas de servicios de temporales y se reciben en misión para prestar servicios en Air-e.

A diciembre de 2021 se tuvieron 722 colaboradores en misión, siendo 387 Mujeres (54%) y 335 hombres (46%), en la ejecución de labores ocasionales, transitorias o accidentales, con un contrato de trabajo por obra o labor y por un tiempo no superior a 12 meses, con actividades relacionadas a reemplazos de personal en periodo de vacaciones, licencias por maternidad/paternidad, incapacidad por enfermedad y/o para atender incrementos en las necesidades propias de nuestro objeto de negocio.

Se han presentado fluctuaciones en los colaboradores en misión entre 2020 y 2021, con 524 y 722 colaboradores, respectivamente, con una variación de 301 retiros y 463 ingresos.

Para la recolección de información, se tomó como base la planta de trabajadores construida y validada con las áreas de Desarrollo Organizacional y Nómina, a corte del 31 de diciembre de 2021.

Construyendo modelo de valor



## Gobernanza



### Estructura y Composición de la Gobernanza (GRI 2-9)

#### Asamblea General de Accionistas

Constituye el máximo órgano de administración, donde los accionistas ejercen los derechos políticos que les asisten. En 2021 la Asamblea General de Accionistas se reunió de forma ordinaria y extraordinaria.

Acta	Fecha	Tipo de Reunión
8	31-mar-21	Ordinaria
9	09-abr-21	Universal
10	09-jul-21	Universal
11	14-dic-21	Universal

Nota2: Colaboradores en misión son terceros administrados por la Gerencia de Capital Humano.



## Comunicación de Preocupaciones Críticas (GRI 2-16)

No se presentaron casos críticos a reportar al máximo órgano de gobierno.

### Responsabilidad con el Estado y la Sociedad

Air-e en su compromiso con el Estado y la Sociedad es cumplidora en todas sus actuaciones de la Constitución, la Ley, y la Regulación, garantista de los derechos de sus grupos de interés. Respetuosos de las autoridades que ejercen funciones de inspección, vigilancia y control, teniendo como pilar fundamental el cumplimiento de las obligaciones, las cuales tienen origen en el desarrollo del objeto social, por ello se cuenta con herramientas de control que facilitan el seguimiento y la verificación de los compromisos trazados.

Para Air-e es inaceptable cualquier tipo de vulneración de la Constitución, la Ley o demás disposiciones normativas, que vayan en contra de la ética, ya sea por parte de sus colaboradores directos o indirectos, siendo garantes de que aquellos comportamientos inadecuados se investiguen y sean tomadas las decisiones oportunas frente a hechos que van en contravía de los principios.

## Estrategia, políticas y prácticas



### Declaración sobre la Estrategia de Desarrollo Sostenible (GRI 2-22)

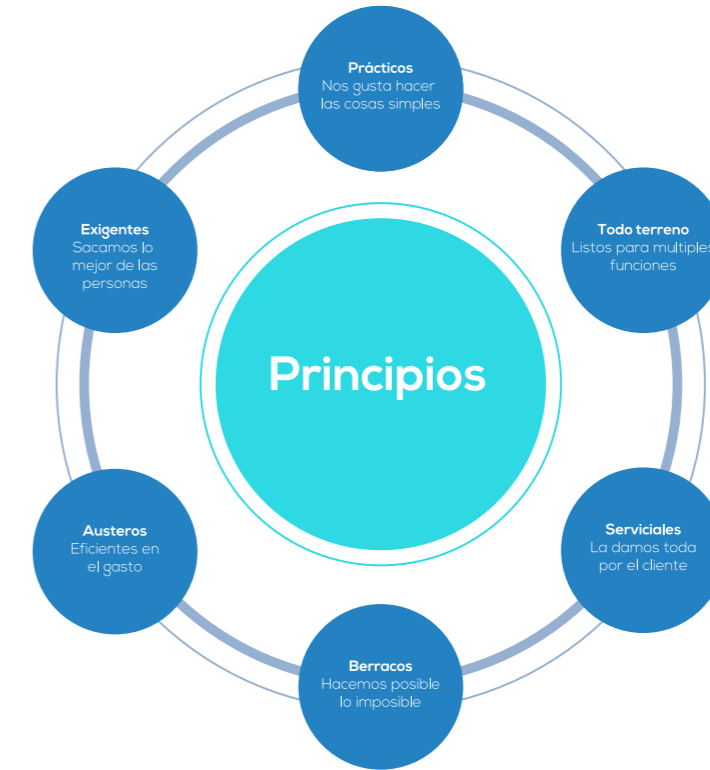
Air-e contribuye al triple impacto, articulando su gestión y plan de negocio con políticas y lineamientos de Sostenibilidad que generan valor económico, ambiental y social a corto y largo plazo, a través de un continuo entendimiento del entorno y la adecuada gestión de los riesgos y oportunidades hacia los Grupos de Interés y al progreso económico de la región.

El concepto de Sostenibilidad de Air-e va más allá de un cumplimiento de obligaciones fiscales, jurídicas o laborales, con acciones articuladas a la misión, visión y principios de la Empresa, haciendo que, al integrar este concepto en su estrategia y toma de decisiones contribuya a la creación de un marco donde se pueda gestionar las operaciones.

El Plan Estratégico Corporativo es la herramienta de gestión que permite alinear la Empresa en una unidad hacia un objetivo común, direccionando y asignando eficientemente los recursos para la generación de valor intergeneracional. Este plan se cimienta en: Propósito Superior, Principios, Visión y Misión.

# Propósito Superior

Hacer la vida de todos mejor cada día



Construyendo modelo de valor

## Visión

Ser la Empresa con la mejora más significativa en la calidad del servicio en Colombia



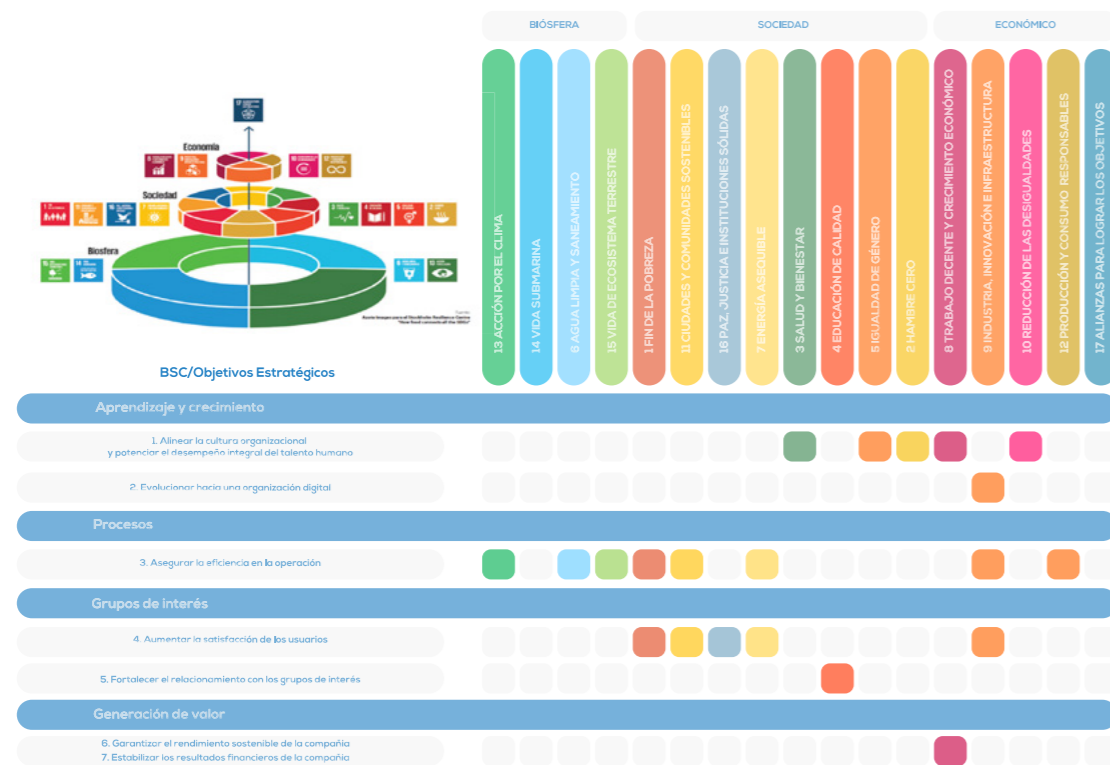
## Misión

Conectamos la energía y el progreso

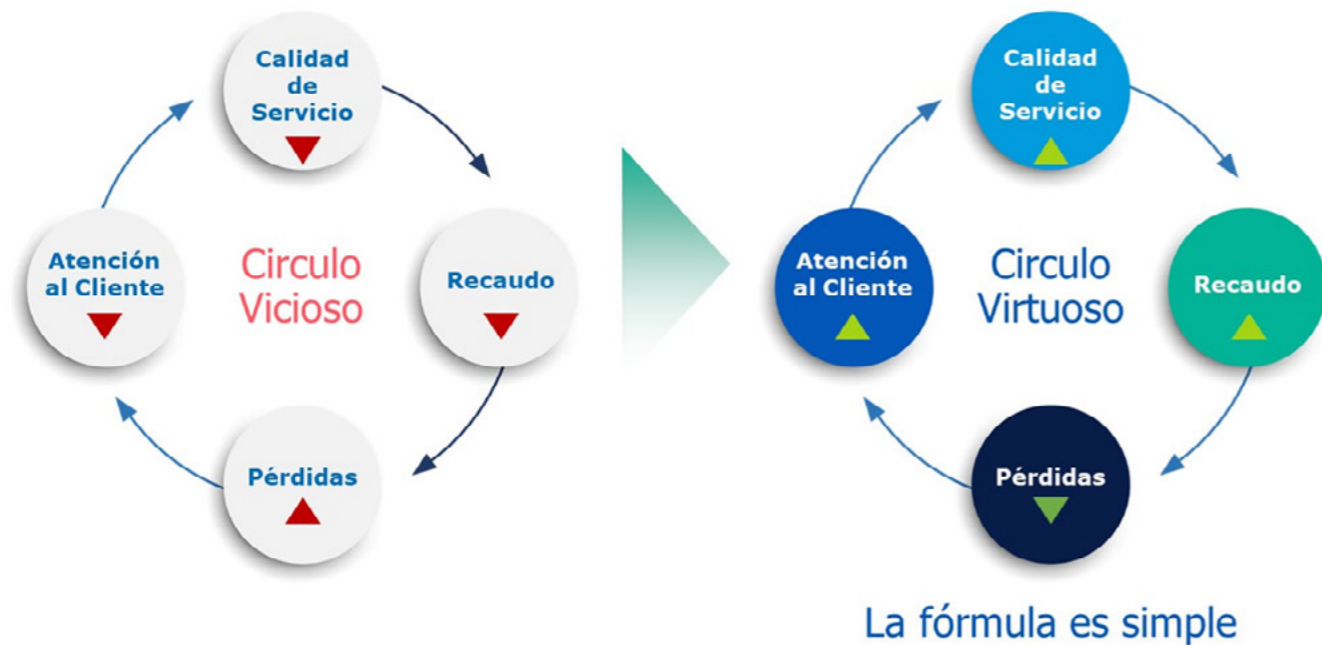


El Plan Estratégico de Air-e está conformado por 4 perspectivas identificadas como aprendizaje y crecimiento, procesos, Grupos de Interés y generación de valor de donde se desprenden los 7 objetivos estratégicos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS, como señala la siguiente gráfica:

**Alineación objetivos Estratégicos con Objetivos Desarrollo Sostenible ODS**



De cada objetivo estratégico se despliegan iniciativas para el logro de los resultados. Este Plan incluye 23 iniciativas estratégicas que permiten el control y gestión del riesgo de los temas materiales, a través de un sistema de tablero de control de indicadores de desempeño. Para el 2021, la gestión se enfocó en la iniciativa "asegurar la eficiencia de la operación" priorizando los indicadores de: aumento del recaudo, disminución de pérdidas, mejora del servicio al cliente y SAIDI y SAIFI, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio de energía eléctrica, rompiendo el círculo vicioso y generando un círculo virtuoso con el usuario:



La alineación estratégica se fundamenta en el recorrido y experiencia, gestionando los riesgos del negocio en pro de mejorar la calidad de vida de las personas y generar progreso y desarrollo en los entornos en donde Air-e tiene operación.

**El camino a la transformación del servicio de energía trazado en nuestro Plan Estratégico nos permite decir "Se nota el cambio".**

Los desafíos, objetivos y metas de la Empresa con respecto a su contribución al desarrollo sostenible son:

- Mantener el enfoque en el control detallado del flujo de caja.
- Mejorar el relacionamiento con las comunidades de la Región Caribe.
- Mantener un seguimiento estricto de los controles operacionales.
- Ejecutar el plan de inversiones que se tiene proyectado para mejorar la calidad del servicio de energía eléctrica en un horizonte de 5 años y con una inversión aproximada de 2.3 billones de pesos a precios de 2021.

Construyendo modelo de valor



**NO LO HEMOS SOLUCIONADO TODO, PERO NO TODO SIGUE IGUAL.**

\*Inversiones CAPEX Enero-Diciembre 2021 sin incluir Tecnología

**SE NOTA EL CAMBIO**

## Sistemas de Gestión

### Sistema de gestión de la calidad:

Con base en los resultados del diagnóstico de los procesos se inició una gestión del cambio mediante el Proyecto “Mejora de procesos y estructura organizacional”, que fortalecerá la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 obtenida en el 2021.

### Sistema de Gestión Ambiental:

Durante el 2021 se implementó el sistema al interior de la Empresa y se realizaron auditorías internas y externas por parte de terceros. El proceso de certificación se hará durante el 2022.

### Sistema de gestión de Activos:

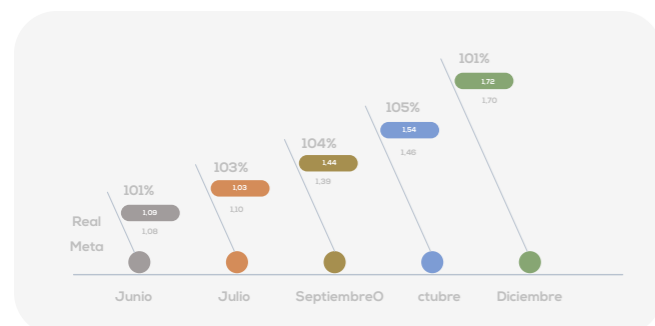
Se viene desarrollando en 3 fases que dan cumplimiento a los requerimientos de la norma ISO 55001 y los lineamientos de la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG-, así:

Fase I: Implementación Sistema Gestión de Activos.

Fase II: Riesgos y oportunidades de gestión de activos (Críticidad, Taxonomía, Confiabilidad y salud de activos).

Fase III: Estratégico - Táctico & Operativo – Certificación.

De acuerdo con el diagnóstico realizado a Air-e sobre el nivel de madurez, el sistema alcanzó un valor de 1,72, construyéndose la ruta para lograr el nivel de madurez en el año 2022 y proyectar la certificación en 2023.



## Compromisos de Política y su Incorporación a los Grupos de Interés (GRI 2-24)

En el 2021 se realizó un benchmarking de políticas de buen gobierno corporativo con empresas que tienen reconocimiento a nivel internacional en buenas prácticas corporativas, obteniendo como resultado la caracterización a nivel de políticas a implementar, que generan valor y transparencia a los diferentes grupos de interés. Este se alineó con el diagnóstico y recomendación de buenas prácticas a nivel de Buen Gobierno Corporativo, realizado por un externo, quedando la siguiente priorización de elaboración de

1. Código Ético.
2. Manual Canales de Transparencia.
3. Protección al Denunciante.
4. Manual Comité de Ética y Cumplimiento.
5. Política de Conflicto de Interés.
6. Política de Derechos Humanos.
7. Política Atenciones Empresariales.
8. Política de Transparencia e Integridad – Compromiso contra la Corrupción.

Construyendo modelo de valor

Adicionalmente, se realizó la creación de los canales de comunicación “línea de transparencia” y “línea ética” para realizar consultas, recibir orientación y acompañamiento, así como espacios para el reporte o denuncia de conductas y personas que, de alguna forma, atenten contra el cumplimiento de las políticas internas, principios, valores o que puedan resultar cuestionables de cara a los lineamientos normativos exigidos por Air-e, relacionados con la Transparencia, Integridad y la Ética. Se recibieron 64 casos en los meses de noviembre y diciembre de 2021, sin que ninguno de los casos reportados finalizase con sanciones administrativas asociadas a la Transparencia, Integridad o Ética Empresarial. Para la vigencia 2022, se desarrollarán programas de socialización y seguimiento al cumplimiento de las políticas enmarcadas en la priorización.

### Política de Derechos Humanos (GRI 2-24)

Air-e cuenta con una Política de Derechos Humanos, que formaliza de una manera coherente su compromiso con la protección, el respeto y la promoción de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario, junto con el Código Ético, la Política de Transparencia e Integridad -Compromiso Contra la Corrupción- y la Carta Internacional de Derechos.

Este compromiso es inspirado desde la Alta Dirección mediante la adopción de políticas, procesos o procedimientos necesarios para promover y proteger los Derechos Humanos en el desarrollo de sus actividades, de acuerdo con las disposiciones señaladas en el marco Constitucional e Internacional en esta materia. Se incluyeron los siguientes mecanismos de vinculación frente a terceros:

#### Términos de Referencia de Contratación:

Cuentan con un numeral en el cual el proponente declara que acepta la política de Derechos Humanos de Air-e formando parte integral de la invitación del proceso de compras, y se compromete a dar estricto cumplimiento a las pautas de la política allí previstas.

#### Contrato para la prestación de bienes/servicios:

Incluyen una cláusula donde el contratista con la firma del contrato otorga su manifestación clara y expresa que apoya y respeta la protección de los Derechos Humanos cumpliendo con la Ley Colombiana y los principios proclamados internacionalmente por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Así mismo declara que conoce, está familiarizado y comprende lo previsto en la Política de Derechos Humanos y sus modificaciones, así como su propósito, y cualquier otra Ley de protección de Derechos Humanos aplicables en una jurisdicción en la que cada uno de ellos o cualquiera de las partes del contrato hayan llevado [o lleven] a cabo operaciones comerciales.

En este sentido, el contratista manifiesta que se obliga a cumplir las normas y políticas establecidas en materia de protección de los Derechos Humanos y las que la Empresa en esta materia establece, y declara que cuenta con procedimientos necesarios para evitar cualquier tipo de violación en esta materia, cumpliendo con el compromiso No. 5.12 “Compromiso Frente a Terceros”.

A través de la debida diligencia, se asegura con ejercicios independientes de validación, el cumplimiento de lo dispuesto en esta política y se incluyen los aspectos asociados a su cumplimiento. Por otra parte, en el plan de comunicaciones de Air-e, a fin de sensibilizar a los colaboradores respecto del compromiso de la Empresa en materia de Derechos Humanos, se realizan comunicados con temas alusivos a la política.

## Procesos para Remediar los Impactos Negativos (GRI 2-25)

Como parte de su principio de responsabilidad empresarial, Air-e controla sus operaciones para evitar que sus actividades afecten adversamente los Derechos Humanos, y se compromete en la remediación, a través de procesos legítimos, de los impactos negativos causados o a los que han contribuido; a través del diálogo abierto y pacífico con los diferentes actores y partes interesadas, así como la resolución amigable de conflictos rechazando cualquier acto de violencia o amenaza que atente contra el ejercicio voluntario de las libertades y derechos, proponiendo soluciones prácticas y equitativas y colaborando con las autoridades correspondientes en la investigación de los hechos en caso de requerirse.

Air-e, tiene a disposición a través de su portal web los canales de comunicación "línea de transparencia" y "línea ética" para realizar consultas, recibir orientación y acompañamiento, así como espacios para el reporte o denuncia de conductas y personas que, en forma alguna, atenten contra el cumplimiento de las políticas internas, principios, valores o que puedan resultar cuestionables de cara a los lineamientos normativos exigidos por la Empresa, relacionados con la Transparencia, Integridad y la Ética. Air-e asegura la disposición de los Canales de Transparencia, definiendo los mecanismos de comunicación y el personal requerido para dicho propósito, promoviendo su acceso en condiciones de igualdad y con criterio diferencial.

Todos los Colaboradores de Air-e deben poner en conocimiento cualquier incumplimiento de las responsabilidades/compromisos, de manera confidencial y sin temor a represalias, a través de los diferentes mecanismos de comunicación que pone a disposición.

Una vez se recibe la información, ésta se depura, organiza y traslada a la dependencia/área correspondiente, proceso que se adelanta bajo estrictos estándares del debido proceso y se toman las medidas del caso de acuerdo con las políticas, lineamientos, reglamentos o cláusulas contractuales que apliquen. Se presenta al Comité de Ética y Cumplimiento de Air-e, el balance de atención, tipologías de casuísticas, y casos relevantes, el cual, conforme a sus funciones y de ser necesario, recomienda la postura a asumir frente a la conducta violatoria de los principios de ética y transparencia de la Empresa.

En la vigencia 2021 se recibió un reporte de 64 casos sin que ninguno terminara con sanciones administrativas asociadas a la Transparencia, Integridad o Ética Empresarial.

## Mecanismos para Buscar Asesoramiento y Plantear Inquietudes (GRI 2-26)

Con los canales de comunicación se permiten a los distintos Grupos de Interés realizar consultas, denuncias o inquietudes sobre la interpretación de las pautas de conductas de Air-e, dichas consultas o denuncias se pueden realizar de forma anónima y confidencial, si así lo requieren los reportantes, cumpliendo con la Ley de protección de datos y su tratamiento. Para realizar consultas/denuncias se habilitaron correos electrónicos y un formulario a través de la página web de Air-e, para los Grupos de Interés de la Empresa.

También se cuenta con un canal de correspondencia física, ubicado en el Edificio Torres del Atlántico Piso 8, el cual se encuentra disponible en el horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

En todos los casos, siempre se asegura la confidencialidad y discreción sobre el manejo de los temas consultados/denunciados y se incentiva su uso para que sean utilizados de buena fe y sin temor a represalias.

La recepción, análisis y respuesta a las consultas o denuncias recibidas a través de los canales de transparencia (electrónico o físico) son analizadas en primera instancia por la Gerencia de Auditoría Interna, Compliance y Control, y dependiendo del caso pueden ser remitidas para el estudio a los procesos de aseguramiento en segunda instancia.

## Cumplimiento de las Leyes y Reglamentos (GRI 2-27)

Durante el 2021, la Empresa no fue objeto de multas o sanciones en firme, expedidas por las autoridades administrativas competentes en asuntos relacionados con los "impactos ambientales negativos en la cadena de suministro" e "Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico".

## Cumplimiento de Licencia de Uso de Software.

En materia de derecho de autor, fijados por la Ley 222 de 1.995 modificado por la Ley 603 de 27 de julio de 2000, la Compañía cuenta con licenciamiento legal de todo el software que es utilizado. Asegurándose de esto mediante la inspección continua del contenido del hardware y software de su propiedad, garantizando entonces que los productos protegidos por derecho de propiedad intelectual estén siendo utilizados en la forma en que legalmente es permitido.

## Asociaciones de Miembros (GRI 2-28)

Las entidades en las que Air-e participa en un papel significativo dentro de su gestión y que se consideran estratégicas para influir en la misión u objetivo de la asociación son las siguientes:

Grupo de Interés	Tipo de entidad	No. Entidades
Gobierno, entes regulatorios y de control	Acreditación y certificadores	1
	Entes regulatorios y de control	3
	Cámaras de Comercio	1
Proveedores y Contratistas	Proveedores	1
Sociedad Civil y Gremios	Asociaciones y gremios	20
	Entidades de educación	7
	Fundaciones	2
	Sociedad Civil	4
<b>Total Entidades</b>		<b>39</b>

Construyendo modelo de valor

# Participación de las Partes Interesadas



## Enfoque para la Participación de las Partes Interesadas (GRI 2-29)

Para Air-e, las relaciones con los Grupos de Interés en la generación de valor entre las partes son un aspecto representativo para la sostenibilidad de la Empresa.

Durante el 2021 se realizó el mapeo de Grupos de Interés de la Empresa a través del siguiente proceso:





### 1. Identificación y Segmentación:

Para la identificación y segmentación de Grupos de Interés y en el marco del proceso de planeación estratégica 2021 – 2023, se validaron internamente y se definieron las categorías y subcategorías de los Grupos de Interés a gestionar.

Los grupos identificados fueron: accionistas, gobierno, entes regulatorios y de control, medios de comunicación, colaboradores, proveedores, usuarios/clientes, sociedad civil, gremios y comunidades.

### 2. Necesidades y Expectativas:

La definición de las necesidades y expectativas se realizaron a través de grupos focales con los proveedores, colaboradores y usuarios/clientes, en el marco del diagnóstico de las condiciones del mercado de Air-e teniendo en cuenta también los instrumentos de Great Place To Work; encuesta de satisfacción al cliente 2020 de la CIER y de los grandes clientes de INPSICON.

Así mismo, un insumo relevante fue la construcción de la materialidad de Air-e, recortes de prensa, discursos de la alta gerencia entre otros, y de este cruce de información se definieron las necesidades y expectativas finales. Se cotejaron las iniciativas estratégicas con las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés identificando su relación y direccionamiento.

### 3. Priorización:

Se realizaron encuestas a los directores y gerentes de Air-e para priorizar los Grupos de Interés evaluando cada segmento desde las perspectivas de legitimidad, poder y urgencia de cada uno de los grupos en relación con Air-e, teniendo en cuenta el significado de cada uno de estos así:

- Legitimidad:** se estima en función de la existencia de normas, contratos, convenios y acuerdos, de cara a los temas que relacionan al Grupo de Interés con la Empresa, esto es, que tan apropiada está la parte interesada en el desempeño.
- Urgencia:** se evalúa en términos de criticidad de la urgencia, es decir, el tiempo de respuesta que esperan los interesados para satisfacer sus expectativas
- Poder:** autoridad y nivel de participación e influencia de los interesados.



### 4. Mapeo de Grupos de Interés:

El resultado del proceso y los objetivos de relacionamiento se divulgaron al interior de Air-e.

Como resultado de este proceso, se presentan los Grupos de Interés con los que la Empresa se relaciona:

#### Grupos de Interés



Construyendo modelo de valor

#### Canales con los grupos de intereses

Canales de comunicación con grupo de interés			
Grupos de Interés	Descripción	Canales	Periodicidad
Colaboradores	Directos, Terceros, Jubilados y Organización sindical.	Atención directa con la oficina Capital Humano	Permanente
		Nómina: novedadesnomina@air-e.com	Permanente
		Movilidad Interna: movilidadinterna1@air-e.com	Permanente
		Asistencia a terceros: suporteterceros@air-e.com	Permanente
		Reporte y orientación sobre Covid-19: covid19@air-e.com	Permanente
		Encuesta de Clima Laboral	Permanente
		Comités de Convivencia	Permanente
		Pantallas de TV: Energía TV	Permanente
		Correo Comunicación Interna	Permanente
		Whatsapp Air-e	Permanente
		Reuniones virtuales por Microsoft Teams	Permanente
		Correo líderes de procesos	Permanente
		Comités con directivos y equipos de trabajo	Mensuales
		Línea ética: lineaetica@air-e.com	Permanente

Canales de comunicación con grupo de interés			
Grupos de Interés	Descripción	Canales	Periodicidad
Sociedad civil, Gremios y Comunidades	Comunidades, Organizaciones públicas y privadas, Empresas del sector, ONG y Fundaciones, Instituciones educativas de educación superior y centros de investigación, desarrollo e innovación.	Mesas de trabajo con comunidad	Plan de trabajo y por solicitud
		Programas Sociales	Plan de trabajo
		Relación directa con la Gerencia de Valor Social, Comunicaciones y Asuntos Públicos.	Permanente
		Participación en mesas de trabajo con Gremios	Mensuales
		Oficina Servicio al Cliente	Permanente
		Correo líderes de procesos	Permanente
		Reuniones virtuales por Microsoft Teams	Permanente
		Página Web: <a href="https://www.air-e.com">https://www.air-e.com</a>	Permanente
		Informes en herramientas informáticas de los entes regulatorios	Mensuales, Diarias, Semanales y por solicitud
		Cartas, correos, presentaciones, informes y periódicos	Por solicitud
		Oficina Servicio al Cliente	Permanente
		Participación en mesas de trabajo de gremios y asociaciones	Mensual /Anual
Proveedores y Contratistas	Bienes, Servicios, Comercializadores de energía, Generadores de energía Operadores de red del país.	Portal de ofertas: Strategy	Por proceso de compras
		Correo: <a href="mailto:compras@air-e.com">compras@air-e.com</a>	Permanente
		Reuniones aclaratorias proceso de compras	Permanente
		Líderes del proceso de compra	Permanente
		Recepción facturas electrónicas: <a href="mailto:entrante.efactura@air-e.com">entrante.efactura@air-e.com</a>	Permanente
		Proceso administrativo proveedores: <a href="mailto:proveedores@air-e.com">proveedores@air-e.com</a>	Permanente
Usuarios/clientes	Residenciales, Comerciales Oficiales, Industriales y Alumbrado Público.	Factura Air-e	Anual
		Call Center 115	Permanente
		Oficinas Servicio al Cliente	Permanente
		Puntos de pago	Permanente
		Oficina Virtual	Permanente
		App Air-e	Permanente
		Telegestión	Permanente
		Página Web	Permanente
		Redes Sociales Air-e Facebook, Instagram y Twitter	Permanente
		Encuesta de Satisfacción de clientes por segmento	Permanente
		Ejecutivos de Cuentas/Ventas	Permanente
		Unidad de servicios jurídicos	Permanente
Medios de comunicación	Regionales Locales Nacionales	Lista de difusión por WhatsApp por departamento	Permanente
		Ruedas de prensa virtuales	Permanente
		Correo y celulares de las comunicadoras de la zona	Permanente
		Oficina de relaciones externas	Permanente
Accionistas	Mayoritarios (LACC) Minoritarios (Energía de Pereira)	Boletines de prensa	Permanente
		Asamblea	Anual y por requerimiento
Todos los Grupos de interés	Canales comunes	Reuniones de Junta directiva	Periódicas
		Línea Ética: <a href="mailto:lineaetica@air-e.com">lineaetica@air-e.com</a>	Permanente
		Línea de transparencia: <a href="mailto:lineadetransparencia@air-e.com">lineadetransparencia@air-e.com</a>	Permanente
		Informe Integrado de Gestión	Anual
		Información en medios de comunicación	Permanente
		Página Web	Permanente
Línea de Transparencia: <a href="mailto:lineadetransparencia@air-e.com">lineadetransparencia@air-e.com</a>	Permanente		

Construyendo modelo de valor



# Temas Materiales y su Gestión



## Modelo de Gestión del Riesgo (GRI 3-1)

Air-e, consciente de la necesidad de mantener relaciones sólidas, transparentes y que generen valor para todos sus Grupos de Interés, durante el 2021 revisó y validó sus asuntos materiales de riesgo inherentes a su operación en el sector energético, al mismo tiempo se identificaron las expectativas y necesidades de los Grupos de Interés.

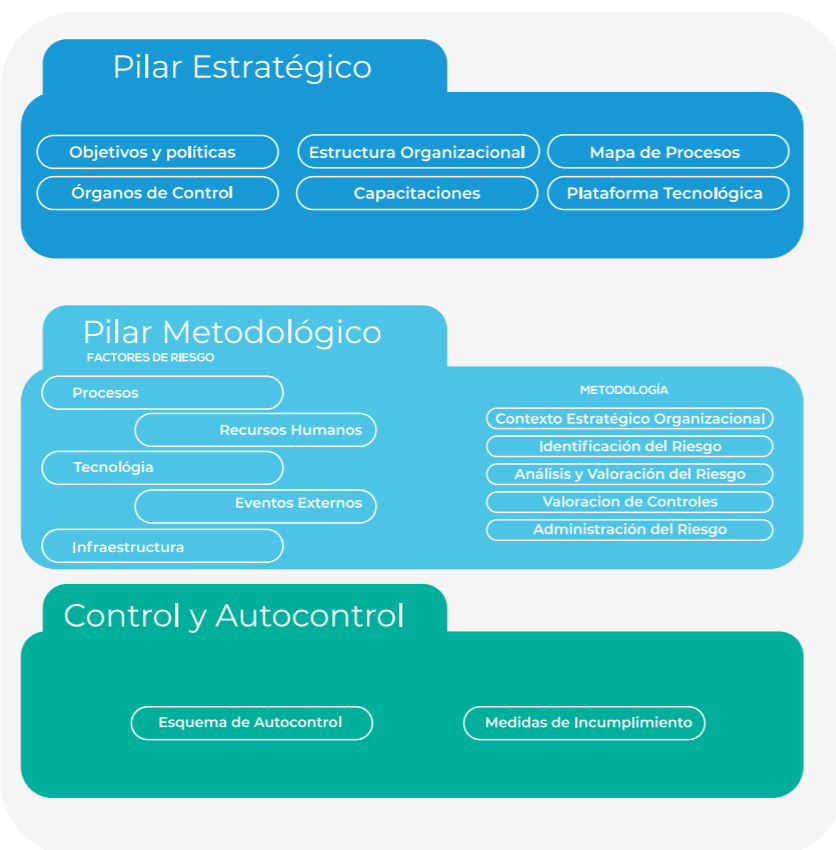
Para gestionar los riesgos, la Empresa estableció el Modelo de Gestión de Riesgo que contiene los principios, lineamientos para prevenir y las pautas para minimizarlos en caso de materializarse. Su seguimiento permite tomar decisiones hacia el cumplimiento de los objetivos empresariales y la Sostenibilidad.

**Se cuenta con la planeación estratégica que detalla el análisis del entorno interno y externo de la Empresa y el cual sirve de soporte para gestionar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas a las cuales se enfrenta.**

El monitoreo al cumplimiento de la estrategia y los riesgos asociados, lo realizan los responsables de procesos como primera línea de defensa, Gestión de Riesgo y Compliance como segunda línea y Auditoría Interna como tercera línea de defensa.

Esta actividad tiene como propósito definir o sugerir correctivos y/o ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo. A través de la Matriz de Riesgos se realiza la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y gestión a los riesgos a los que está expuesta la Compañía. Durante el proceso de consolidación en 27 matrices, se les permite a los colaboradores documentar, calificar y realizar el monitoreo de indicadores de los controles, seguimiento mensual, generar reportes dejando documentado el proceso para la retroalimentación de las áreas sobre los impactos reales y potenciales, negativos y positivos relacionados con los temas económicos, ambientales y sociales.

Como resultado al mapeo de riesgo se tienen identificados 27 Riesgos con valoración Extrema, a los cuales se le han desarrollado planes de acción para verificar el cumplimiento del desempeño de los controles operativos, alineados con la Ruta de la Transformación establecida en el direccionamiento Estratégico. En el 2022, se desarrollará el levantamiento de los planes de continuidad del negocio para garantizar el proceso.



Por otra parte, para establecer los impactos asociados a Derechos Humanos, se realizan las actividades de acuerdo con los lineamientos definidos en la política. En el evento que exista transgresión a los Derechos Humanos o lo dispuesto en su Política, los casos de mayor impacto serán llevados al Comité de Ética y Cumplimiento y la Junta Directiva para definir las acciones pertinentes.

Construyendo modelo de valor

## Temas Materiales (GRI 3-2)

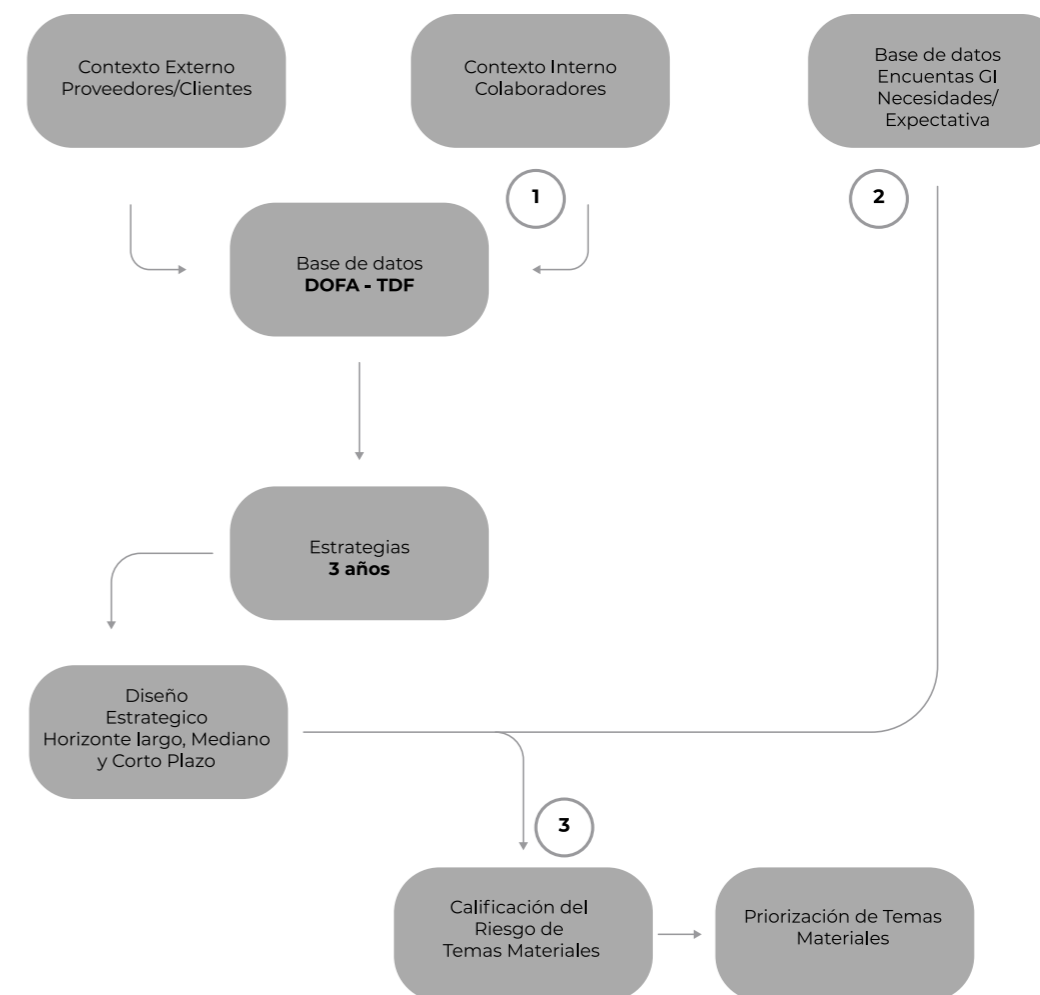
En la siguiente imagen, se muestra la estrategia utilizada por Air-e en el 2021 para la determinación y validación de temas materiales.

Para establecer el contexto interno y externo se efectuaron las siguientes actividades:

1. Se aplicó un cuestionario a 524 personas pertenecientes a los grupos de Usuarios/Cientes, Sociedad Civil, Comunidades, Gobierno, Entes Regulatorios y de Control, Medios de Comunicación y representantes de Alta Dirección de Air-e, validando los asuntos materiales con los Grupos de Interés con un enfoque cuantitativo.
2. Realización de grupos focales con los usuarios residenciales estratos 1 al 6, usuarios regulados comerciales e industriales y proveedores de bienes y servicios.
3. Se analizaron las siguientes fuentes de información para identificar y constatar los asuntos materiales. Resultados de las Necesidades y Expectativas de los grupos Focales. Relación con el Plan Estratégico de Air-e periodo 2021 – 2023. Benchmarking Sectorial de Asuntos Materiales y Sostenibilidad.

Con el análisis de la información anterior, se identificaron 17 temas materiales para ser calificados y priorizados.

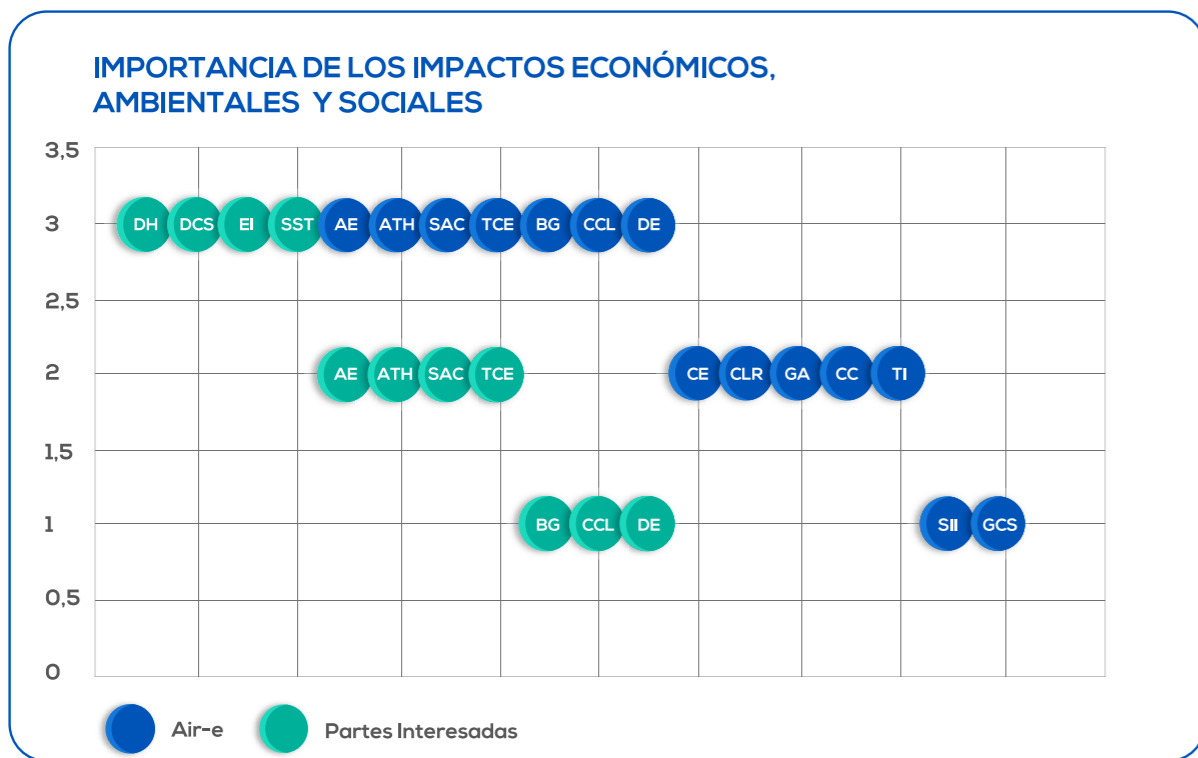
Se elaboró una base de datos que alineó las necesidades y expectativas de los Grupos de Interés y la evaluación DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) identificadas con la perspectiva BSC, objetivos e iniciativas estratégicas, asegurando su interrelación. Se identificó un nuevo tema material no contemplado inicialmente para un total de 18 temas materiales.



La información anterior sirvió de base para organizar la estrategia en un escenario de corto, mediano y largo plazo para gestión de los temas materiales.

Se realizó una encuesta a los Grupos de Interés donde indicaron la calificación para cada uno de los temas materiales y su resultado junto con la evaluación de riesgos interna. Con esta calificación, se priorizó cada uno de los temas materiales según el impacto hacia los Grupos de Interés y para la Empresa.

En la siguiente gráfica se presenta la priorización de los 18 temas materiales identificados de acuerdo con la mayor calificación de riesgo, independiente si el tema material está calificado por Air-e o por las partes interesadas.



Construyendo modelo de valor

Tema material			
DH	Derechos Humanos	CCL	Contribución a las Comunidades Locales
DCS	Disponibilidad y Confiabilidad del servicio	DE	Desempeño Económico
EI	Ética e Integridad	CE	Compra de Energía
SST	Salud y Seguridad en el trabajo	CLR	Cumplimiento Legal y Regulación
AE	Acceso a la Energía	GA	Gestión Ambiental ( agua, energía y residuos )
ATH	Atracción, desarrollo y retención sobre el talento humano	CC	Cambio Climático: Huella de Carbono y Adaptación
SAC	Servicio y Atención al Cliente	TI	Tecnología e Innovación
TCE	Trabajo y Crecimiento económico	SII	Seguridad integral de las instalaciones
BG	Buen Gobierno	GCS	Gestión de la cadena de suministro responsable

### Gestión de Temas Materiales (GRI 3-3)



Air-e gestiona los asuntos materiales a través de su Plan Estratégico 2021- 2023. A continuación, se describe cómo se gestionaron los temas materiales y están ordenados siguiendo una secuencia dentro de los procesos de la Organización.

Perspectiva	Objetivos estratégicos Air-e mediano y largo plazo	Iniciativas estratégicas Air-e 2023	Temas materiales
 <b>Aprendizaje y crecimiento</b>	<b>1. Alinear la cultura organizacional y potenciar el desempeño integral del talento humano.</b>  <b>2. Evolucionar hacia una organización digital.</b>	<b>1.1</b> Garantizar un ambiente laboral seguro, saludable y positivo.	Salud y Seguridad en el trabajo.
		<b>1.2</b> Incrementar los niveles de competencia y desempeño.	Atracción, desarrollo y retención sobre el talento humano.
 <b>Procesos</b>	<b>3. Asegurar la eficiencia en la operación</b>	<b>2.1</b> Impulsar una estrategia de transformación de cultura, personas, procesos, estructuras, tecnología e información.	Tecnología e Innovación.
		<b>3.1</b> Mejorar la calidad del servicio.	Acceso a la Energía.
		<b>3.2</b> Reducir el nivel de pérdidas.	Disponibilidad y Confiabilidad del Servicio. Seguridad de las instalaciones.
		<b>3.3</b> Aumentar el nivel de recaudo.	Compra de energía.
		<b>3.4</b> Optimizar el abastecimiento de energía.	
		<b>3.8</b> Normalizar redes y expandir la cobertura.	
		<b>3.9</b> Garantizar información clara, precisa y actualizada.	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos).
		<b>3.4</b> Optimizar el abastecimiento de energía.	
		<b>3.7</b> Garantizar una operación ambientalmente responsable.	Cambio Climático: Huella de Carbono y Adaptación.
		<b>3.5</b> Optimizar la gestión y el desempeño de los procesos.	Gestión de la cadena de suministro responsable.
<b>6.6 - 7.6</b> Mantener un proceso de compras transparente y eficiente.			
 <b>Grupos de Interés</b>	<b>4. Aumentar la Satisfacción de los usuarios</b>  <b>5. Fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés</b>	<b>4.1</b> Mejorar la experiencia de servicio al cliente.	Servicio y Atención al Cliente.
		<b>4.2</b> Explorar productos y servicios de valor agregado.	Contribución a las Comunidades Locales.
		<b>4.1</b> Mejorar la experiencia de servicio al cliente.	
 <b>Generación de Valor</b>	<b>6. Garantizar el crecimiento sostenible de la compañía.</b>  <b>7. Estabilizar los resultados financieros de la compañía</b>	<b>5.1</b> Fortalecer la estrategia de relacionamiento y comunicaciones con los grupos de interés. <b>5.2</b> Establecer y ejecutar estrategias de valor compartido con énfasis en la comunidad.	Buen Gobierno Cumplimiento Legal y Regulación Derechos Humanos Ética e Integridad
		<b>6.1/7.1</b> Asegurar los ingresos operacionales de la empresa.	Desempeño Económico.
		<b>6.4./7.4</b> Garantizar la eficiencia esperada de inversión en capital de trabajo.	Trabajo y Crecimiento económico

## Derechos Humanos



Para gestionar este tema material, Air-e desarrolló el objetivo "fortalecer la estrategia de relacionamiento y comunicaciones con los Grupos de Interés" que considera los siguientes aspectos:

- Cultura respetuosa de los Derechos Humanos.
- Trato a los empleados y demás colaboradores de forma justa y honesta.
- Protección de la salud y seguridad de los empleados y demás trabajadores, brindando un espacio de trabajo adecuado en el cual se respeta el derecho a la libre asociación.
- No se permite la discriminación por ninguna razón.

La Gerencia de Auditoría Interna, Compliance y Control interno tiene contemplado para el 2022 la implementación de la política de Protección de Derechos Humanos que deberá ser aprobada por la Junta Directiva y una vez aprobada, sus lineamientos serán socializados a los accionistas, trabajadores y los demás colaboradores.

## No Discriminación

### Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas GRI 406-1

Actualmente se cuenta con un comité de convivencia laboral conformado por representantes de los trabajadores y representantes de la Empresa. Durante el 2021 no se presentaron quejas y/o reclamaciones por parte de trabajadores por posibles casos de discriminación.

## Libertad de Asociación y Negociación Operaciones y Proveedores cuyo Derecho a la Libertad de Asociación y Negociación Colectiva podría estar en Riesgo (GRI 407-1)

Se efectúan diálogos directos y constantes con las organizaciones sindicales (sindicato mayoritario SINTRAELECOL y el sindicato minoritario SINTRAENERGIA) donde se realizan agendas de trabajo mensuales, propendiendo por el dialogo social y una buena relación entre las partes.

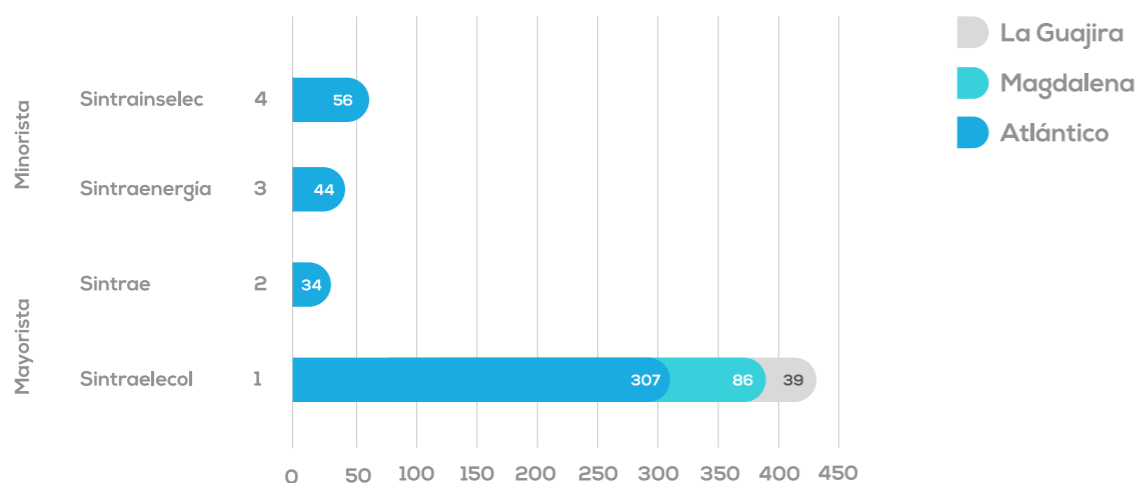
Durante la vigencia del 2021, la Empresa contó con 453 colaboradores afiliados a las distintas organizaciones sindicales, con un total de 646 trabajadores de planta con contrato de trabajo a término indefinido, representando un porcentaje del 70% del total de trabajadores.

La Empresa es respetuosa del Derecho Fundamental a la libre asociación promoviendo el Compromiso No 5.7 "...con la protección a la asociación colectiva y sindical" de la política de Derechos Humanos.

Se tienen abiertos los canales de comunicación con 4 organizaciones sindicales que hacen presencia en la Empresa. Así mismo, al cierre de diciembre de 2021 los trabajadores se encuentran afiliados a las organizaciones de la siguiente manera:

SINTRAELECOL y SINTRAENERGIA tiene convenión colectiva.

453 Empleados afiliados a organización sindical



Construyendo modelo de valor

## Trabajo Infantil: Operaciones y Proveedores con Riesgo Significativo de Casos de Trabajo Infantil (GRI 408-1)

En relación con el trabajo, la Empresa rechaza el trabajo infantil y todas las formas de explotación de menores que pueda transgredir el acuerdo de los Derechos de Los Niños establecidos por Naciones Unidas. La Compañía cuenta con unas directrices claras sobre la edad mínima para trabajar, cumpliendo con lo establecido en la Política de Derechos Humanos en su compromiso No 5.8. "...con los derechos de los niños, niñas y adolescentes" y la legislación Laboral vigente.

Esta política, se hace extensiva a nivel contractual a los Aliados Estratégicos de tal forma que no se presenten vulneraciones a los Derechos de los Niños en las operaciones de la Compañía.

En el transcurso de 2021, no se presentó incumplimiento a este principio.

## Trabajo Forzoso u Obligatorio GRI 409-1

Operaciones y Proveedores con Riesgo Significativo de Casos de Trabajo Forzoso u Obligatorio (GRI 409-1)

Air-e cumple y promueve el cumplimiento de los derechos y garantías de sus colaboradores de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 53 de la Constitución Política y el Régimen Laboral, de la misma manera cumple con lo estipulado en convenios internacionales de derechos de los trabajadores.

La Empresa reconoce de manera especial el derecho a la libre elección de su trabajo, promueve condiciones de trabajo equitativas y favorables, así como el derecho a una remuneración y beneficios equitativos, sin discriminación alguna, que le asegure al colaborador, y a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana; cumpliendo con el compromiso No. 5.6 de la política de Derechos humanos "Compromiso con el derecho al trabajo digno, respeto de los derechos asociados y la promoción del bienestar de los trabajadores".

Existen mecanismos de flexibilidad que facilitan el equilibrio entre vida profesional y personal, que favorecen el desarrollo humano y social de las personas tales como: sala de lactancia; horarios especiales por eventos culturales; auxilios, préstamos y becas educativas; seguros de vida; póliza exequial; planes de medicina propios y medicina prepagada; rutas de transporte y alimentación; plan de convenios con descuentos especiales por compras en almacenes aliados; vacaciones recreativas; torneos y deporte; talleres y seminarios dirigidos a la familia; entre otros.

## Personal de Seguridad Capacitado en Políticas o Procedimientos de Derechos Humanos (GRI 410-1)

Air-e capacitó al 89% del personal de seguridad en políticas y procedimientos específicos de Derechos Humanos. El personal de seguridad de las empresas contratistas también recibió de manera periódica charlas y capacitaciones en temas de respeto de los Derechos Humanos. Dentro del cálculo porcentual se encuentran incluidos los colaboradores en misión.

## Operaciones Sometidas a Revisiones o Evaluaciones de Impacto Sobre los Derechos Humanos (GRI 412-1)

Air-e comprometida con su responsabilidad de respetar los Derechos Humanos, se esfuerza para hacer todo lo que razonablemente esté a su alcance para evitar que se afecten los Derechos Humanos como resultado de sus relaciones comerciales con terceras partes.

Lo anterior se ha desarrollado, sin limitarse, a las siguientes actividades:

- Validación de la existencia de políticas, procesos o procedimientos de los terceros.
- Evaluación de la actuación de los terceros que pueden representar un riesgo derivado de incumplimientos.
- Seguimiento al cumplimiento de la Política de Administración de contratos de todo el personal que empleó el aliado para la ejecución de las actividades. Seguir el modelo integral para la gestión de riesgos en relación con los Derechos Humanos.

No se presentaron operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos durante el 2021.

## Formación de Empleados en Políticas o Procedimientos Sobre Derechos Humanos (GRI 412-2)

Para fomentar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política de Derechos Humanos, al interior de la Empresa se realizan comunicados con mensajes relacionados en los compromisos de la política de Derechos Humanos.

En línea con lo anterior, utilizando el día de los Derechos Humanos, se promocionó la Política con un alcance de 1.345 colaboradores propios y en misión, utilizando como medio de comunicación el canal de WhatsApp Corporativo.



## 10 de Diciembre Día de los Derechos Humanos

“La grandeza de la vida no consiste en no caer nunca sino en levantarse cada vez que caemos”

Nelson Mandela

Construyendo modelo de valor

### Acuerdos y Contratos de Inversión Significativos con Cláusulas Sobre Derechos Humanos o Sometidos a Evaluación de Derechos Humanos (GRI 412-3)

Air-e ha implementado una Política de Derechos Humanos, que formaliza de una manera coherente su compromiso con la protección, el respeto y la promoción de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario; así como el Código Ético, la Política de Transparencia e Integridad - Compromiso Contra la Corrupción- y la Carta Internacional de Derechos Humanos, formada entre otros, por la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

A través de las unidades de Compras, Gestión de riesgo y Compliance, se incluyeron en todos los contratos de la Empresa los siguientes mecanismos de vinculación frente a terceros en materia de Derechos Humanos:

- Términos de referencia de contratación donde el proponente declara que acepta la política de Derechos Humanos de la Empresa.
- Contrato para la prestación de bienes/servicios que incluyen una cláusula donde el contratista manifiesta que apoya y respeta la protección de los Derechos Humanos.

### Derechos de los Pueblos Indígenas

#### Casos de Violaciones de los Derechos de los Pueblos Indígenas (GRI 411-1)

Air-e reconoce que todas las personas son iguales y gozan de los mismos Derechos, Deberes y Oportunidades, rechazando cualquier forma de conducta discriminatoria por razón de sexo, origen étnico, raza, idioma, religión, edad, discapacidad, afinidades políticas, orientación sexual, nacionalidad, estado civil, estatus socioeconómico, formalizando su compromiso a través de su Política de Derechos Humanos en la pauta 5.5 “Compromiso con el derecho a la igualdad y el rechazo a cualquier forma de discriminación”.

A cierre de 2021 no se presentaron denuncias relacionadas con casos de violaciones de los Derechos de los Pueblos Indígenas que gestiona la Empresa durante su operación.

### Ética e Integridad



Air-e está comprometida con la promoción y el cumplimiento de los temas relacionados con la Integridad, la Transparencia y Ética, extendido a Aliados Estratégicos.

Para asegurar el direccionamiento ético e integridad, alineado con los propósitos, objetivos y metas, la Empresa ha dispuesto los recursos necesarios para fortalecer el relacionamiento con los Grupos de Interés y la apropiación de los compromisos relacionados en la Política de Transparencia e Integridad que incluye estrategias de comunicación, cláusulas contractuales y campañas.

Se han diseñado planes enfocados a mejorar el relacionamiento y comunicación con Grupos de Interés que están involucrados en la Política de Transparencia e Integridad y en el Código Ético. Estas estrategias son dirigidas principalmente por las áreas de Auditoría Interna, Compliance y Control Interno, Capital Humano, Valor Social, Security y Medio Ambiente.

En el establecimiento de sus metas y objetivos, cada área ha definido los planes de acción para asegurar los resultados, así como la mitigación de los impactos negativos que se puedan causar. En caso de presentarse su materialización, se reúne el comité de crisis, la activación de los protocolos de acción y remediación, lo cual incluye la ayuda humanitaria.

El área de Comunicaciones mantiene informados a los diferentes Grupos de Interés y apoya a los procesos en la elaboración de cada estrategia de comunicación. Se evalúa el cumplimiento o el impacto de las actividades desarrolladas utilizando diferentes métricas como ANS, cuestionarios de evaluación, encuestas de satisfacción, % de uso de canales de comunicación, entre otros.

Los resultados e impactos de las actividades desarrolladas son comunicados a la Alta Dirección a través de los Comités de Gerencia, Convivencia y, de Ética y Cumplimiento, en donde se definen los planes de acción en caso de desviaciones significativas. En los casos en que se desee ampliar el alcance, la Alta Dirección imparte las directrices pertinentes.

Se realizó la revisión interna de los lineamientos de la Política y será socializado al Comité de Ética y de Cumplimiento en el 2022.



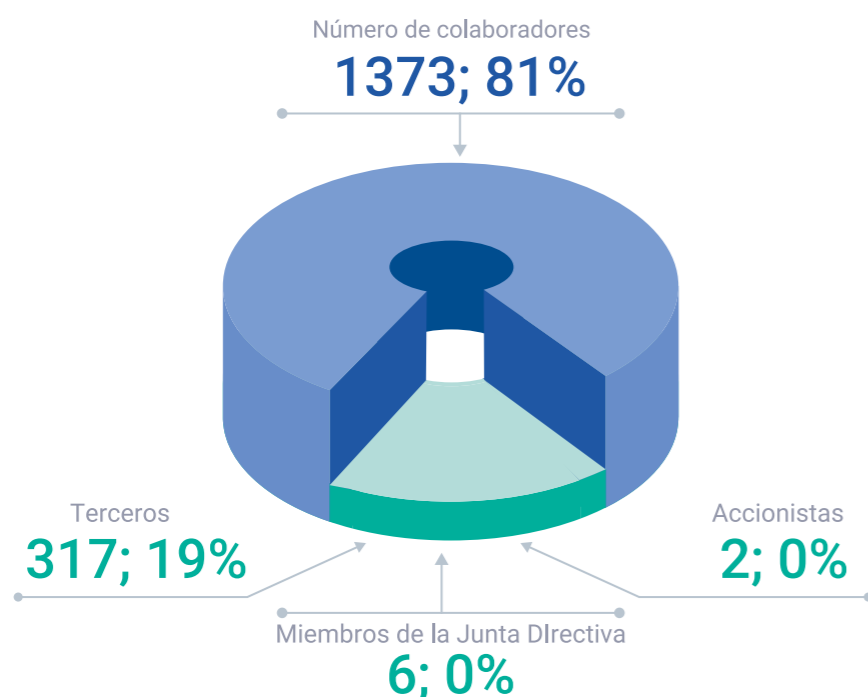
### Anticorrupción: Operaciones Evaluadas para Riesgos Relacionados con la Corrupción (GRI 205-1)

En el 2021, se estructuró y adoptó el Sistema de Autocontrol y Gestión de Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva LA/FT/FPADM – SAGRILAF, en apego a las normas nacionales e internacionales; previamente aprobado por la Junta Directiva.

La Junta Directiva realizó el nombramiento del Oficial de Cumplimiento, así como la asignación de los recursos necesarios para el proceso de monitoreo de este sistema.

Las políticas, controles y procedimientos implementados están orientados en un enfoque basado en riesgo, que buscan la debida diligencia para prevenir que las operaciones sean utilizadas para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades delictivas y la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas.

En el 2021 se adquirió una herramienta de Debida Diligencia para consultar y verificar en listas restrictivas de las diferentes contrapartes, la cual se realizó a 1.373 colaboradores, 317 terceros, 2 accionistas y 6 miembros de Junta Directiva, para un total de 1.698 debidas diligencias.



Construyendo modelo de valor



### Comunicación y Formación sobre Políticas y Procedimientos Anticorrupción (GRI 205-2)

Durante el 2021, se realizaron 90 mesas de trabajos para fortalecer la cultura y sensibilización en materia del Sistema Integral de Administración de Riesgo, considerando los siguientes riesgos:

- Operativo (SARO).
- Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRILAF) – Corrupción/Fraude.

Se realizaron campañas de comunicación de la Política de Transparencia e Integridad asociada al día nacional de la lucha contra la Corrupción. Su objetivo fue promover la Política de Transparencia e Integridad.



### Casos de Corrupción Confirmados y Medidas Tomadas (GRI 205-3)

En el transcurso de 2021, no se presentaron casos de Corrupción a través de nuestros canales de transparencia administrados desde la Unidad de Compliance.

### Competencia Desleal (GRI 206-1)

En la Empresa se fomenta un diálogo fluido, bidireccional y se promueve la interacción con las comunidades en las que opera, respetando la cultura, las normas y el entorno, de modo que sus requerimientos sean respondidos adecuadamente, creando una relación de cercanía y confianza con los usuarios.

Adicionalmente, se coloca a disposición de todos sus Grupos de Interés los canales de comunicación de denuncia como “línea de transparencia” y “línea ética” para realizar consultas, recibir orientación y acompañamiento, así como espacios para el reporte o denuncia de conductas y personas que, en forma alguna, atenten contra el cumplimiento de las políticas internas, principios, valores o que puedan resultar cuestionables de cara a los lineamientos normativos exigidos por Air-e, relacionados con la Transparencia, Integridad y la Ética. En 2021 se recibieron 64 casos en los meses de noviembre y diciembre, sin que ninguno de los casos reportados terminara con sanciones administrativas asociadas a la Transparencia, Integridad o Ética Empresarial.

Se aseguró la disponibilidad de los procedimientos para el acceso a la Prestación del Servicio de Energía Eléctrica y cambio de comercializador, así como la declaración de adhesión y cumplimiento de las reglas de comportamiento contenidas en la Resolución CREG 080 de 2019 “por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible”.

## Acciones Jurídicas Relacionadas con la Competencia Desleal y las Prácticas Monopólicas y Contra la Libre Competencia (GRI 206-1)

Número de Acciones Jurídicas	Competencias Desleal o prácticas monopolísticas	Contra la libre Competencia
Pendientes	Ninguna	Ninguna
Finalizadas	1	Ninguna

Sobre el reporte de acciones de competencia desleal iniciadas en contra de la Empresa durante el 2021, es importante señalar que se adelantó contra la Compañía una actuación administrativa ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC- incoada por UFINET COLOMBIA S.A.S., acción que fue **resuelta a favor de Air-e**, cuyo proceso fue terminado y archivado. En la decisión se indicó que los hechos denunciados no constituían actos de competencia desleal por inducción a la ruptura contractual y desviación de clientela.

### Buen Gobierno



Como se describe en el capítulo de Gobernanza, para Air-e es una prioridad las buenas prácticas corporativas para generar valor y transparencia a los diferentes Grupos de Interés. Adicionalmente a las políticas allí mencionadas, la Empresa busca que los colaboradores se encuentren alineados con la misión, visión y objetivos estratégicos, por ello se implementaron las siguientes políticas que funcionan como instrumentos intergubernamentales:

- Código de Ético.
- Política de conflicto de interés.

Para el año 2022 se tiene contemplada la implementación de la política Buen gobierno que estará enfocada al bienestar y la rentabilidad que permita alinear sus compromisos con sus Grupos de Interés, internos y externos en las dimensiones económica, ambiental y social de su desempeño sostenible y deberá ser aprobada por la Junta Directiva y comunicada de acuerdo con los lineamientos de la matriz de comunicaciones.

En relación con Salud y Seguridad en el Trabajo, se elaboró la versión 2.0 de la "Cartilla de Seguridad al Usuario", en cumplimiento a los requerimientos RETIE, así como la creación de la campaña de divulgación de cómo prevenir los riesgos eléctricos y a través del Comité de Convivencia Laboral se gestionan las quejas por posible acoso laboral.

Actualmente, se aplica el manual de crisis y periódicamente se realiza una formación de voceros de Air-e y se emiten comunicados de prensa con información adicional y registros filmicos de los eventos para asegurar la veracidad de la información y facilitar la divulgación por los diferentes medios de comunicación.

Durante el 2021 con el propósito de mantener la comunicación a Grupos de Interés se realizó lo siguiente:

- Reuniones uno a uno con diferentes actores para difundir los planes de inversión y acciones y se creó un espacio informativo de rendición de cuentas trimestral de carácter público y transversal.
- Estructuración de un plan de relacionamiento con los grupos para fortalecer las comunicaciones en doble vía.
- Mapeo de los diferentes canales de comunicación corporativos con los diferentes grupos.
- Despliegue mediático de las rendiciones de cuenta y gira de medios posteriores para afianzar los logros obtenidos en la Operación de 2021.

• Estructuración de un plan estratégico de comunicaciones para el 2022 enfocado en la trilogía de transformación en 3 pilares: reputación de marca, gestión clientes y experiencia del usuario.

La Empresa no se encuentra adscrita, ni contribuye o representa a ningún partido político, no obstante, en su Código Ético destaca el respeto de la vinculación o asistencia de sus colaboradores con partidos políticos, siempre que sean realizados a título personal y no en representación o en las actividades desarrolladas por Air-e.

## Cumplimiento Legal y Regulación



Air-e tiene implementada una política de mejora continua en el proceso de atención al cliente, la cual tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de la norma y brindarle al usuario la atención oportuna, completa y transparente sobre lo que solicita, garantizando en las actuaciones, el debido proceso y los derechos a los usuarios.

A través del proceso de Servicios Jurídicos, se tiene un estricto control del registro y resultado de las Acciones Constitucionales de Tutelas que reflejan situaciones controversiales en el relacionamiento de la Empresa con los usuarios.

Se realiza el análisis de los casos para determinar las fallas en que se incurren para retroalimentar a las áreas operativas y administrativas. También se hacen comités con la Alta Dirección para tomar las acciones preventivas, correctivas y minimizarlos impactos, de igual forma se hace el seguimiento a las Acciones Constitucionales de Tutelas en curso y se determinan la forma de subsanar los hechos que motivan la Acción, siendo informados al Juez y a los accionantes.

En los casos de las Acciones de Tutela donde el fallo es desfavorable para la Empresa, se informa al juez y a los accionantes el cumplimiento de lo ordenado en la providencia. En el 2021, Air-e obtuvo un porcentaje del 85% anual acumulado de fallos a favor.

Las lecciones aprendidas se abordan en los Comités Internos, Comités Directivos y Comités de Gerencia, en donde se trazan planes de acción con tareas específicas, plazos, seguimientos e indicadores.

En cuanto al seguimiento del cumplimiento regulatorio de aquellas normas de alto impacto financiero y legal, tal como la Resolución CREG 015 de 2018 y sus modificaciones, se apoya a las diferentes áreas en el entendimiento regulatorio y gestiona con los entes las solicitudes de concepto o reglamentación en pro de los intereses de las Partes Interesadas.

Dentro del proceso, se hace seguimiento tanto a la expedición de las normas y proyectos normativos que tengan un efecto en el negocio de Distribución y Comercialización, así como en la implementación de aquellas que representan un riesgo de alto impacto. En 2021, se realizaron 25 capacitaciones para los colaboradores en asuntos regulatorios de interés general, así como 10 comités regulatorios en pro de la toma de decisiones estratégicas.

De la misma manera, se divulgó por medio del correo corporativo el buzón de solicitudes regulatorias donde se reciben y responden a inquietudes a nivel interno. En el caso de los conceptos regulatorios solicitados a diferentes entes, una vez se recibe la respuesta, se analiza y divulga con los interesados.

Adicionalmente, se requirió replantear el alcance de algunos indicadores para permitir dimensionar efectivamente la gestión del cumplimiento regulatorio y se actualizaron los procedimientos implicados en el SIG.

Durante el 2021 se cumplió con los indicadores estratégicos y tácticos definidos por la alta dirección, lo que representó una adecuada representación en los asuntos litigiosos y una oportuna asesoría jurídica para respaldar a las áreas. Los indicadores estratégicos se cumplieron en un 114% durante el año.

De otra parte, se adelantó el Proyecto "Mejora de procesos y estructura organizacional" para identificar el nivel de las áreas y los puntos a mejorar, lo que permitió establecer las actividades a desarrollar para alcanzar el nivel "Líder" para elaborar la normativa del área.

Durante el 2021 se presentaron 1.279 Acciones Constitucionales de Tutela en contra de la Compañía, de las cuales se obtuvieron 797 fallos a favor de la Empresa y 222 fallos en contra, de total de casos resueltos a corte 31 de diciembre (1.019).

Concepto	Favorables	No favorable	Total
Fallos favorables (tutelas)	797	222	1019
Sentencias en procesos ordinarios	7	---	7

Para dar cumplimiento Legal se realizaron las siguientes actividades de gestión:

- Atención oportuna de 125 peticiones, 721 contratos (revisión y elaboración), 294 conceptos, 42 actuaciones en procesos y 44 asistencia a audiencias ante los Despachos Judiciales.
- No se presentaron embargos sobre las cuentas de la Empresa.
- Se lograron 8 procesos penales con imputación o captura por defraudación de fluidos, hurto agravado y concierto.
- Se logró gestionar la captura de 78 personas en flagrancia cometiendo delitos en contra de la Empresa, frente a una meta de 48.

## Gestión de la Cadena de Suministro Responsable



La Alta Dirección se encuentra comprometida con la promoción y el cumplimiento de las políticas de Gobierno Corporativo, la Integridad, la Transparencia y Ética, así como la mejora continua de sus procesos, extendido a Aliados Estratégicos. Todos los lineamientos definidos en la Empresa se encuentran alineados a la planeación estratégica, monitoreadas a través de las áreas de aseguramiento.

La Gerencia de Compras cuenta con 4 procedimientos normativos y 1 instructivo, con los cuales garantiza la efectividad en la ejecución de la gestión de la cadena de suministro, contratando proveedores que cumplen con altos estándares de calidad, idóneos y con experiencia en el bien y/o servicio que suministran.

Al mismo tiempo, durante la ejecución del proceso de adquisición, la Gerencia garantiza total transparencia y trazabilidad de las compras desde la solicitud inicial por parte del área usuaria, así como en la evaluación de propuestas, adjudicación y legalización del contrato final.

Como mecanismo de conocimiento de tercero en los procesos de contratación se realiza el proceso de Debida Diligencia para obtener información sobre las características básicas de constitución e identificación del tercero, así como la identificación de señales de alerta relacionadas con posibles riesgos (impacto legal, operativo, de contagio o reputacional), de Lavado de Activos (o delitos fuente), Financiación del Terrorismo, Corrupción, u otros relevantes; que puedan estar asociadas con las personas naturales y/o jurídicas con quienes se va a relacionar la Empresa, previo a su vinculación como proveedores. En el 2021, se realizaron 317 Debidas Diligencias con el apoyo de Compliance. Se logró un ahorro en contratación del 14,45%, a pesar de las difíciles condiciones en las que se encuentra la economía del país y en términos generales el comercio internacional, originado por la pandemia COVID-2019, que afectó a muchos proveedores y en especial los precios de los materiales.

La Empresa en promedio realiza mensualmente 195 evaluaciones a proveedores de materiales y servicios. Se evalúan categorías como: satisfacción general, calidad, seguridad y salud, capacidad de respuesta e iniciativa y gestión de los recursos. Trimestralmente los proveedores son retroalimentados sobre su desempeño.

## Impactos Sociales Negativos en la Cadena de Suministro y Medidas Tomadas (GRI 414-2)

Durante 2021 se realizaron evaluaciones a 11 Contratistas, distribuidos en 42 operaciones de las Gerencias Territoriales de Atlántico Norte, Atlántico Sur, La Guajira y Magdalena y no se evidenciaron impactos sociales negativos en su ámbito de actuación.

## Proporción de Gasto en Proveedores Locales (GRI 204-1)

En la gestión de pago a proveedores el porcentaje proveedores locales para el desempeño de la operación fue del 99,4%.

Pago a proveedores 2021		
Proveedores locales	\$3.576.849.061.128	99,4%
Otros proveedores	\$20.033.041.708	0,6%
<b>Total COP</b>	<b>\$3.596.882.102.836</b>	<b>100,0%</b>

## Compra de Energía



La compra de energía es una actividad altamente regulada pues pretende generar la competencia y transparencia necesaria para asegurar precios eficientes para los usuarios. La gestión realizada por Air-e buscó minimizar la exposición a bolsa para los mercados Regulado y No Regulado, al tiempo que maximizó los ingresos para ambos mercados. Este mismo enfoque será prioridad para el 2022 y el 2023 dada la gran incertidumbre por el posible Fenómeno del Niño. El cubrimiento de Air-e a través de contratos bilaterales será superior al 90% para estos años, estando por encima de la media de cubrimiento del país. Para contribuir con el logro de este objetivo, se inició por parte de la Empresa a la convocatoria de la Primera Subasta de Largo Plazo de Energía Privada.

Durante el 2021, se desarrolló e institucionalizó la Política de Compra de Energía con destino al mercado regulado, buscando en sus lineamientos mitigar los riesgos asociados en la compra de energía en el mercado spot. La toma de decisiones sobre el proceso de compraventa de energía eléctrica es tomada por la Alta Dirección. Si bien los impactos o los riesgos en caso de materializarse no son reversibles, la gestión se enfoca en establecer controles y procesos de seguimiento a las múltiples variables que impactan el proceso.

Se realiza una constante actividad de monitoreo de todas las variables que pueden afectar el mercado y por ende impactar positiva o negativamente a la Empresa y/o a sus grupos de interés.

Las acciones para reducir los impactos derivados de la materialización de algún riesgo son particulares de cada situación y responden a un análisis de impactos. Estas acciones se informan y/o reportan a la Alta Dirección y en particular al Comité de Compras de Energía.

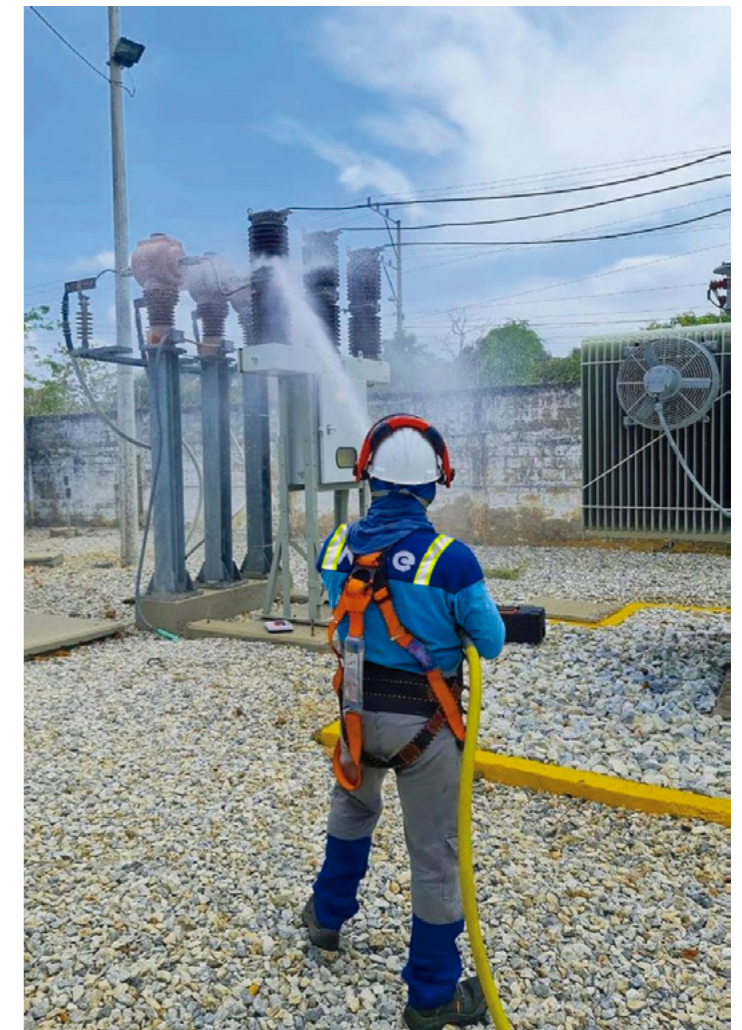
Se rastrea la efectividad de las acciones tomadas a través del monitoreo continuo de las múltiples variables del mercado y seguimiento de impactos económicos de la Empresa.

Los indicadores son una muestra de la gestión y acciones adelantadas buscando mitigar los riesgos asociados a la actividad de compra de energía eléctrica; entre otros aspectos, se ha venido reduciendo la exposición a bolsa, aumentando la eficiencia en la compra y reduciendo costos.

## Eficiencia del Sistema Pérdidas de Transmisión y Distribución como Porcentaje de la Energía Total EU 12

En el 2021 la Energía de entrada para la Empresa fue de 9.165 GW-h y las pérdidas totales se establecieron al orden de 2.841 GW-h, lo cual corresponde al 31%, que se dividen en pérdidas técnicas iguales a 1.115 GW-h siendo estas el 12.2% de las pérdidas totales y pérdidas no técnicas iguales a 1.726 GW-h, el 18.8% de las pérdidas totales.

En cuanto a las pérdidas de transmisión, se establece toda la pérdida desde los niveles de ingreso de la energía hasta los barrajes de las subestaciones y esta se detalla en el valor de 182 GW-h y la pérdida de distribución en 2.659 GW-h.



Construyendo modelo de valor

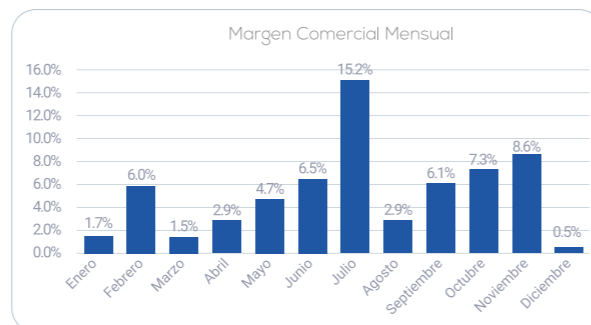
## Balance de Energía 2021 (GWH)

Energía de entrada	9.164
Venta Base total	6.323
Pérdidas Estructurales	2.841
Pérdidas Técnicas Air-e (12.2%) GWH	1.115
Pérdidas no Técnicas Air-e (18.8%) GWH	1.726
Real Año Estructural	31,00%

## Otros Indicadores Relevantes en la Gestión

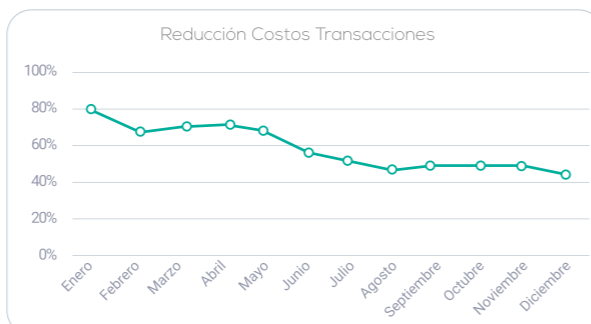
### Margen Comercial por Venta Energía MNR

Para el 2021, respecto a la meta anual del 3% se cumplió en un 183% y se ubicó en 5.5%. Este resultado deriva de una compra de 815.3 GWh/año a 229.27 \$/kWh y vendidos a 242.53 \$/kWh, en la siguiente gráfica se muestra el comportamiento mensual de este indicador.



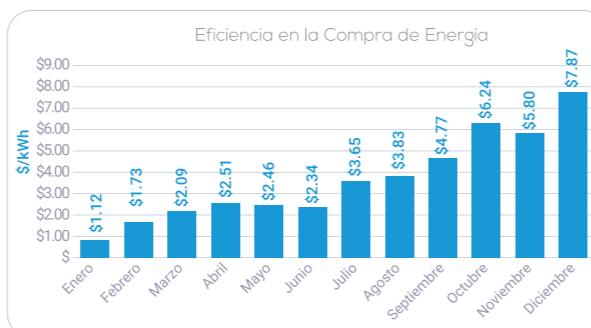
### Reducción Costos Transaccionales

Se logró una reducción en costos transaccionales de más de 32 puntos porcentuales a lo largo del año, producto de las negociaciones y la confianza que se está construyendo en el mercado. Esta reducción generó un menor costo por más de 4.000 millones por conceptos de garantías o prepagos.



### Eficiencia en la Compra de Energía

Al cierre del 2021 el promedio de los contratos de Air-e estuvo en 3.71 \$/kWh menos que el resto del mercado, reflejando un beneficio compartido para la Empresa y para sus usuarios regulados, los usuarios se vieron beneficiados en un menor costo promedio de 3.71 \$/kWh, así mismo la Empresa percibió beneficios de alrededor de \$7.000 millones.



### Exposición a Bolsa acordes con el Panorama Energético

En el 2021, buscando mitigar la exposición a la volatilidad que supone el precio de bolsa, se establecieron tres metas mensuales dependiendo del nivel de aportes en el sistema (Hidrología media: 20%; Hidrología alta: 14,79%; Hidrología baja: 26,82%), así mismo, se fijó la meta anual en 20%. En este sentido, desde la entrada en operación de Air-e, se han adelantado acciones buscando mitigar el riesgo que supone la volatilidad, a través de 5 convocatorias para el mercado regulado y diferentes negociaciones para el mercado no regulado. Logrando cerrar el 2021 con una exposición a bolsa de 17.8%.

El 2022 suponía varios elementos de incertidumbre, principalmente dado por el desconocimiento de la fecha de entrada en operación de Hidroituango. De la misma manera, de acuerdo con los históricos, la información de expertos y las tendencias climáticas, existía un importante rumor sobre el desarrollo de un fenómeno del Niño.

En este sentido, se definió que como máximo se debería tener una exposición a bolsa del 20% para esa vigencia. Como se observa en la gráfica, en el mes de enero de 2021 se contaba con un 25.3% de exposición en la bolsa para el 2022; sin embargo, se llegó a una exposición del 11.56%, siendo una de las más bajas entre los grandes comercializadores del País.



Construyendo modelo de valor

### Participación en Primera Subasta de Sistemas de Almacenamiento de Energía con Baterías

En el 2021 se realizó por parte de la Unidad de Planeación Minero-Energética, adscrita al Ministerio de Minas y Energía, la Subasta de Sistemas de Almacenamiento de Energía con Baterías [SAEB], la cual es la primera licitación de ese tamaño que se realiza en Latinoamérica. Air-e participó por primera vez en una subasta a nivel del STR y consiguió un destacado lugar, por encima de empresas con trayectoria en el sector como el Grupo de Energía de Bogotá, ABO Wind, ISA, ENGIE entre otras.

### Firma del MOU con Electricidad de Francia EDF

Se firmó un memorando de entendimiento con la firma internacional Electricidad de Francia [EDF] que busca desarrollar el primer parque de autogeneración en Colombia. Este, tiene como objetivo poner en funcionamiento un parque que atenderá grandes consumidores ubicados en Barranquilla con energía 100% renovable (energía eólica), brindando todos los beneficios de este tipo de tecnologías en la zona de influencia de Air-e. Actualmente, este proceso se encuentra en la recta final de todos los procesos de prefactibilidad y una vez finalizado se espera:

- Tarifas más competitivas y beneficios para los usuarios finales.
- Remuneración en la actividad de generación.
- Reconocimiento sectorial, empresarial y social para la Empresa.

### Primera Subasta Privada de Largo Plazo Air-e

Se estructuró y se lanzó el primer proceso competitivo para la asignación de contratos de compraventa de energía a largo plazo proveniente de proyectos solares y eólicos. Esta iniciativa es todo un hito, pues es la primera vez que un Operador de Red organiza este tipo de subastas.

Al cierre de 2021 este proceso logró llamar la atención de al menos 54 interesados, de los cuales se precalificaron 24 con un portafolio de proyectos que sumó más de 2.000 [MW]. Es importante resaltar que, con esto, la Empresa logra diferentes beneficios, entre estos: i) obtener precios más eficientes, ii) apalancar o dar viabilidad financiera a proyectos de energía 100% renovable y así contribuir

a las metas de cambio climático, iii) Aportar a la diversificación de la matriz de generación y por ende a la resiliencia de esta y, iv) aportar a la generación de empleo y al crecimiento económico.

### Disponibilidad y Confiabilidad del Servicio



### Mejorar la Calidad del Servicio

Air-e ha establecido metas y realiza seguimiento mensual de indicadores de calidad para actuar ante desviaciones, involucrando las áreas al interior de la Empresa y el aliado estratégico. Las principales actividades que desarrolla para mejorar sus indicadores de calidad son:

- Análisis de la información histórica y definición de planes de mantenimiento que permiten intervención de circuitos.
- Acompañamiento al aliado estratégico para garantizar el suministro de recursos en tiempo y calidad.
- Comunicaciones a los Grupos de Interés a través de los voceros principales.
- Revisión periódica de los indicadores con aliado estratégico y se definen acciones que permitan minimizar los riesgos operativos.
- Comunicación continua con el personal operativo de cada sector, realizando análisis de causas y posibles desviaciones a las metas establecidas.

Los indicadores de calidad del servicio SAIDI y SAIIFI, presentaron una mejora del 40,44% y 49,12%, respectivamente, comparado con el 2019. Lo que reflejó que Air-e fuera la Empresa con la mejora más significativa en calidad del servicio en Colombia, cumpliendo ampliamente con nuestra visión y superando la meta definida por el Regulador en la Resolución CREG024 de 2021, "por la cual se aprueban las variables necesarias para calcular los ingresos y cargos asociados con la actividad de distribución de energía eléctrica para el mercado de comercialización atendido por AIR-E S.A.S. E.S.P.", lo cual se logró como se indica más adelante, debido a las siguientes actividades y/o decisiones:

- Seguimiento de calidad.
- Aumento de aproximadamente un 62%, reflejado en las brigadas técnicas, pasando de 113 a 183 (124 brigadas de atención de daños, 7 brigadas de trabajos en tensión, y 52 brigadas de poda).
- Inversiones realizadas.

### Número de Desconexiones Residenciales por Impago, Desglosado por Duración de la Desconexión y por Régimen Reglamentario (EU27)

A continuación, se presenta la información de los números de clientes con suspensión del servicio de energía, distribuidos por periodo de tiempo entre desconexión y pago.

Tiempo transcurrido entre suspensión y pago

Mes	< 48 Horas	48 Horas	> 48 Horas < 1 semana	1 semana - 1 mes	1 mes - 1 año	Sin Pago
2021-1	1009	313	807	1489	1530	2014
2021-2	532	173	459	834	1176	5365
2021-3	45	9	30	74	213	6964
2021-4	8	2	8	41	97	8275
2021-5	13	5	8	45	113	12295
2021-6	13	4	8	31	71	12841
2021-7	5	2	10	14	31	11157
2021-8	22	3	12	41	56	10353
2021-9	35	7	13	46	38	11621
2021-10	32	8	13	54	57	10846
2021-11	34	7	23	58	19	12984
2021-12	20	7	28	31	-	10849
<b>Total general</b>	<b>1768</b>	<b>540</b>	<b>1419</b>	<b>2758</b>	<b>3401</b>	<b>115565</b>

En la siguiente tabla se informa el número de usuarios suspendidos distribuidos por periodo de tiempo entre el pago y la reconexión.

Tiempo transcurrido entre el pago y reconexión

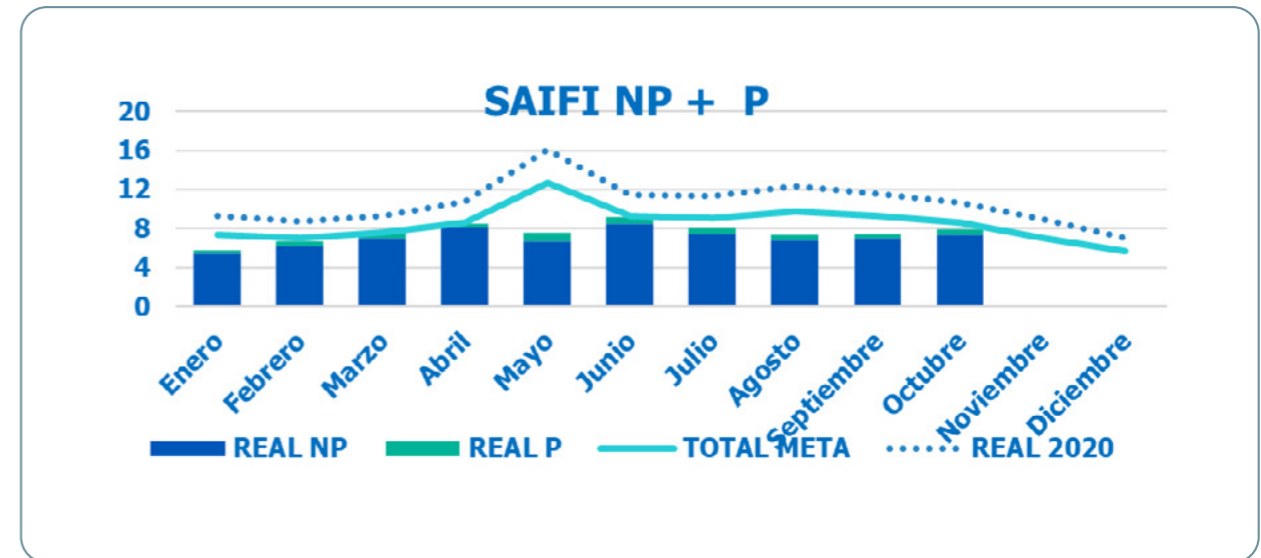
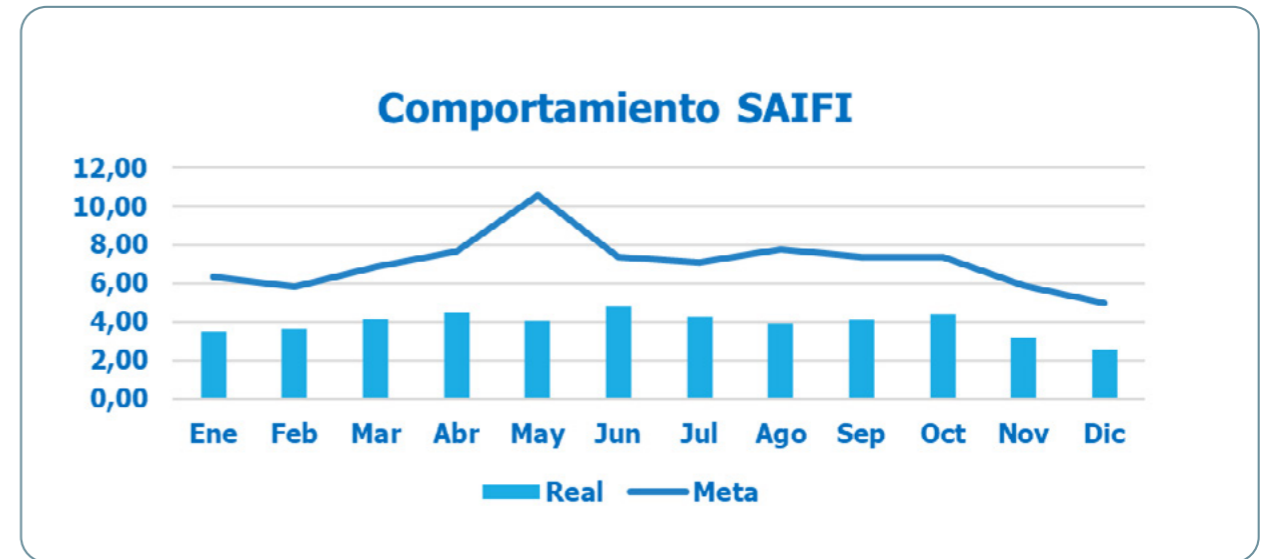
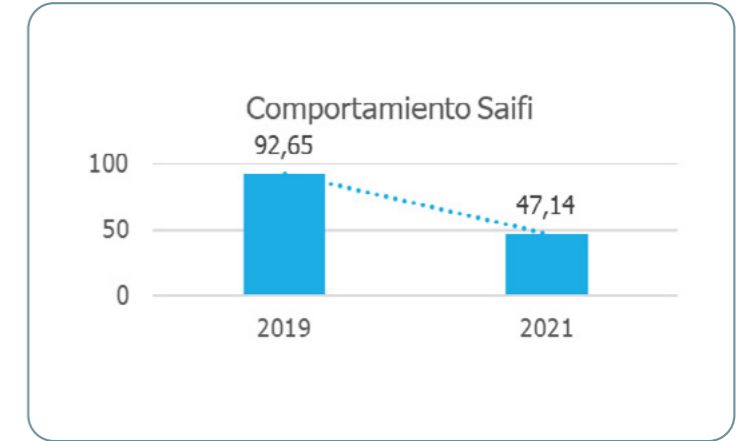
Mes	Reconex_ antes de pago	24 horas	24 horas 1 semana	1 semana	sin pago	sin reconexión
2021-1	83	309	2360	2222	37	2151
2021-2	51	190	1623	2973	288	3414
2021-3	20	52	332	1034	3360	2537
2021-4	8	50	380	1137	4413	2443
2021-5	3	58	394	1484	6338	4203
2021-6	7	56	321	1221	6378	4985
2021-7	4	30	335	1029	5690	4131
2021-8	5	57	324	1262	4763	4076
2021-9	8	72	421	1600	5525	4134
2021-10	9	90	450	1462	5168	3831
2021-11	5	60	411	1403	5209	6037
2021-12	8	72	332	1257	4384	4882
<b>Total general</b>	<b>211</b>	<b>1096</b>	<b>7683</b>	<b>18084</b>	<b>51553</b>	<b>46824</b>



Construyendo modelo de valor

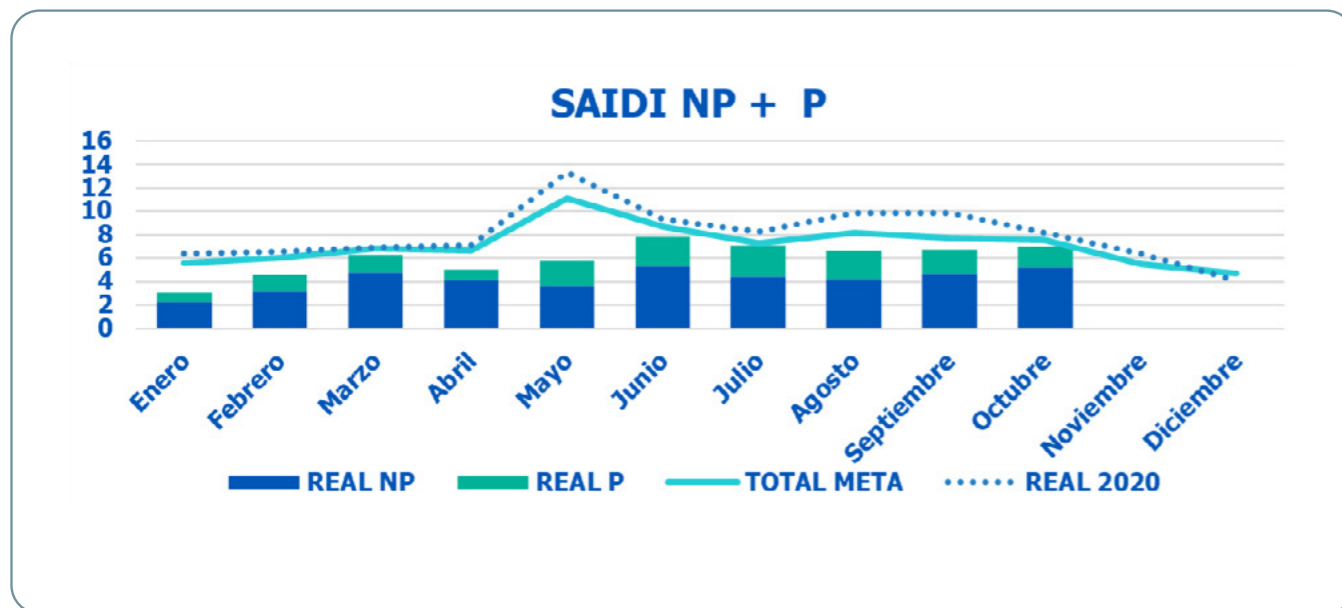
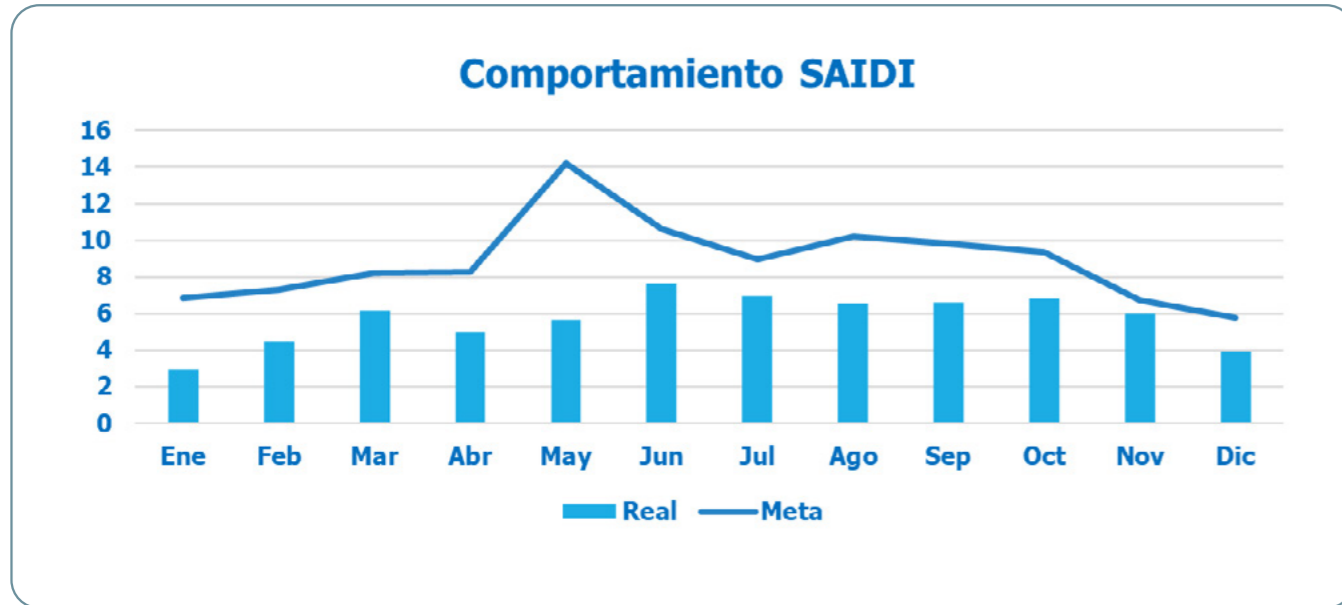
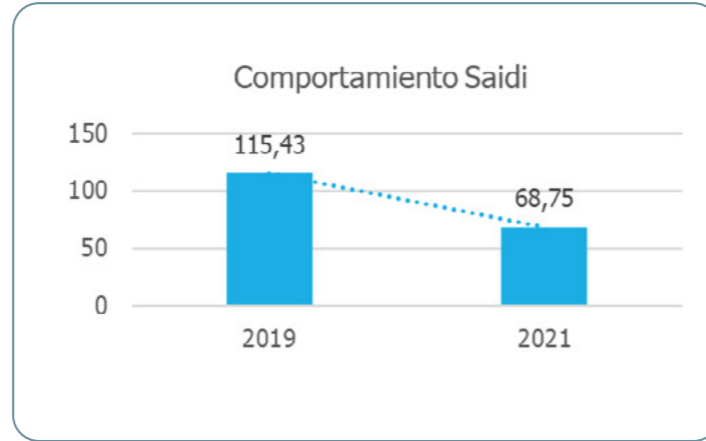
Frecuencia de Corte de Energía (EU27)

En la Resolución CREG 024 de 2021, se aprobaron las variables necesarias, para calcular los ingresos y cargos asociados con la actividad de distribución de energía eléctrica para el mercado de comercialización atendido por la Empresa, a través de este acto administrativo se aprobaron los indicadores de referencia y las metas de calidad del Indicador SAIFI (cantidad promedio de las interrupciones) para los años 2021 - 2025. La meta para el año 2021 es de 85.24 veces y el resultado del indicador obtenido fue de 47.14 veces, logrando un cumplimiento del 181%, evidenciando una mejora del 49,12%.



### Duración Media de los Cortes de Energía EU28

En la Resolución CREG 024 del 2021, se determinaron las variables necesarias, para calcular los ingresos y cargos asociados con la actividad de distribución de energía eléctrica para el mercado de comercialización atendido por la Empresa Air-e, a través de ésta Resolución, se aprobaron los indicadores de referencia y las metas de calidad del Indicador SAIDI (duración de interrupción promedio) para los años 2021 – 2025, basados en esta senda, la meta para el 2021 es de 106.20 horas y el resultado del indicador obtenido fue de 68.75 horas, logrando un cumplimiento del 154%, evidenciando una mejora del 40,44%.

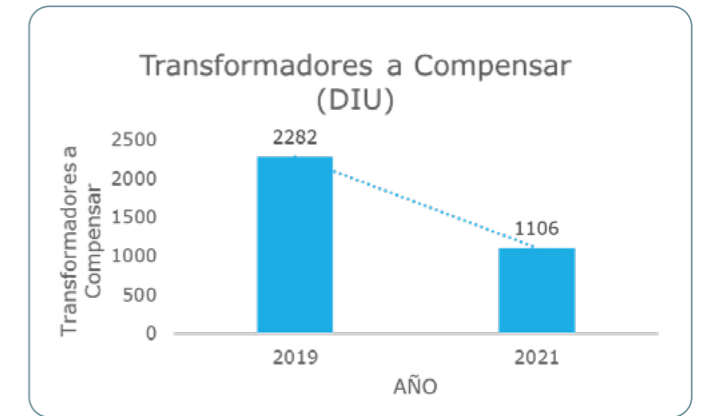


Construyendo modelo de valor

### Continuidad del Servicio en el SDL: Indicadores de Calidad Individual DIU - FIU

Indicador de Calidad Individual DIU (Duración total de los eventos percibidos por el usuario)

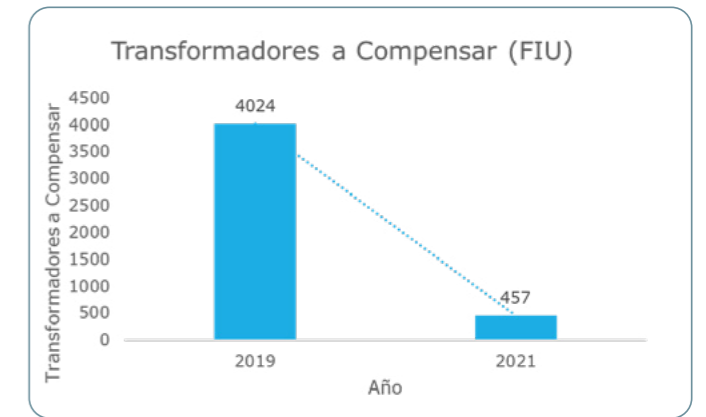
Durante el 2021 se registraron 1.106 transformadores que superaban los indicadores de referencia establecidos en la regulación CREG 024 del 2021 (2.822 – año 2019) equivalente a una mejora del 61%, con la mejora registrada en los indicadores de calidad media.



### Indicador de Calidad Individual FIU (Número total de los eventos percibidos por el usuario)

En la vigencia del informe se registraron 457 transformadores que superaban los indicadores de referencia establecidos en la regulación CREG 024 del 2021 (4024 – año 2019) equivalente a una mejora del 89%, con la mejora registrada en los indicadores de calidad media.

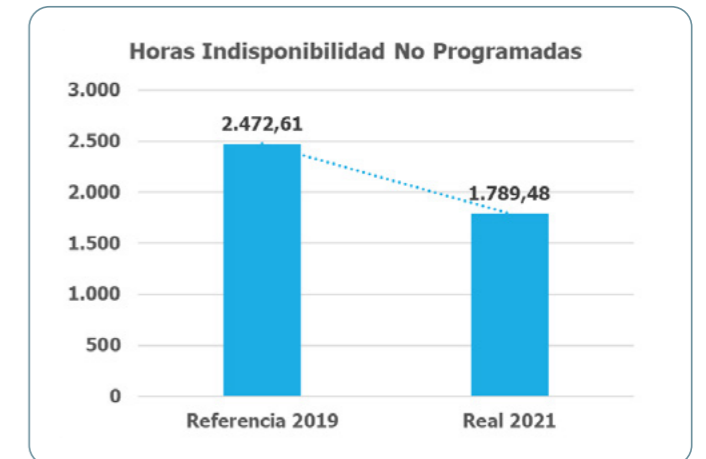
A continuación, se relaciona gráfica con el comportamiento FIU:



### Continuidad del Servicio en el STR

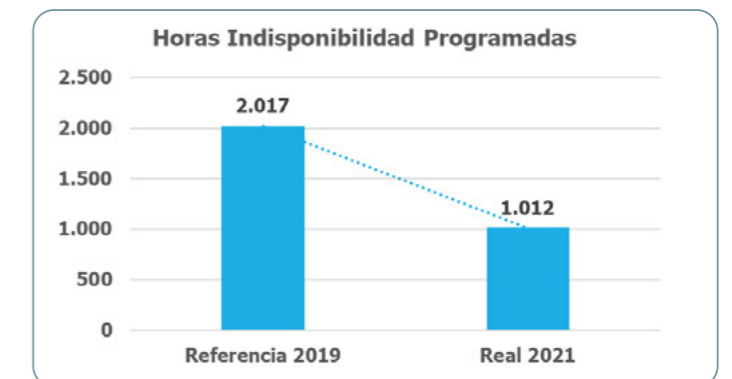
#### Horas de Indisponibilidad No Programadas

Se relaciona el comportamiento de las horas No Programadas de eventos en los activos del STR de Air-e para el 2021, donde se presentó una disminución del 28% con respecto al año de referencia 2019:



#### Horas de Indisponibilidad Programadas

Se muestra el comportamiento de las horas Programadas de eventos en los activos del STR de Air-e para el 2021, donde se presentó una disminución del 50% con respecto al año de referencia 2019.



### Gestión para Garantizar la Disponibilidad y Fiabilidad de la Electricidad a Corto y Largo Plazo EU6)

La Empresa se encuentra comprometida con la reducción de pérdidas no técnicas como palanca de valor para viabilizar su sostenimiento, acatando la reglamentación vigente y en procura del cumplimiento de los compromisos adquiridos con la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG- manifestos en el plan de pérdidas que fue presentado y aprobado.

Con el propósito de gestionar el control de las pérdidas no técnicas, se desarrollan las siguientes actividades:

- Aseguramiento del uso eficiente de los recursos y de los mecanismos de seguimiento y control para cumplir con las actividades del plan.
- Medición de los niveles de pérdidas, identificando áreas geográficas y segmentos de interés.
- Planificación de actividades, consecución de recursos, realización de actividades y control en la ejecución.

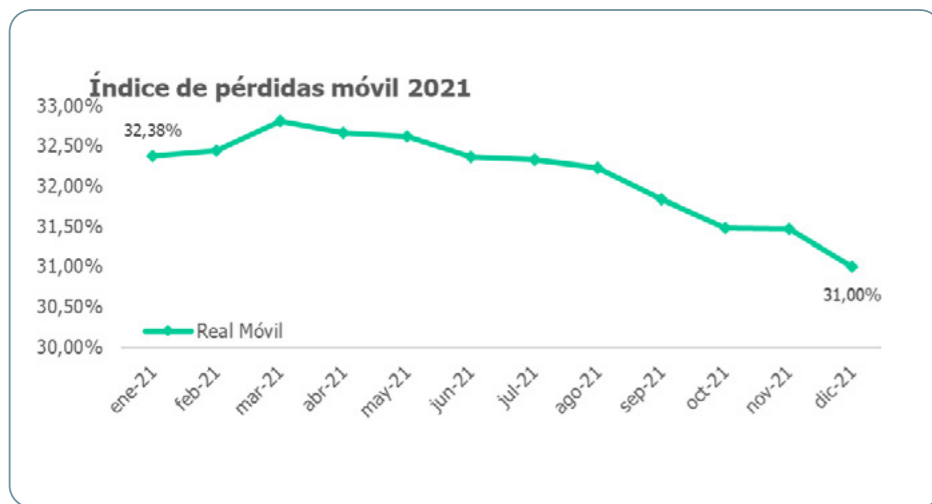
Los resultados de la gestión son comunicados a la Alta Dirección, a los contratistas en reuniones de seguimiento y en general a todos los colaboradores mediante canales de comunicación internos.

Se efectúa el seguimiento de los indicadores claves como el índice de pérdidas, la energía recuperada y el cumplimiento de los volúmenes de actividad previstos.

Para el 2021, Air-e ejecutó los planes establecidos para reducir el nivel de pérdidas, que para el indicador de pérdidas estructurales móvil se obtuvo un cumplimiento del 87,3%.

En la ejecución del plan de pérdidas se obtuvo un cumplimiento acumulado del 94%, frente a una meta prevista del 100%, que principalmente se debió a los continuas y férreas oposiciones por parte de las comunidades intervenidas.

Para el 2022, se prevé mejorar la estrategia para el relacionamiento en cuanto al indicador operativo que corresponde a la energía aflorada que tuvo una reducción de 3,95%, este indicador se vio afectado por la alta reincidencia en comportamientos fraudulentos del mercado. En el 2022, se hará especial énfasis en usuarios que cometen fraude reiteradamente, tomando medidas de normalización técnica en poste y presentando las acciones legales que sean necesarias.



Construyendo modelo de valor

En comparación con el 2020, podemos destacar una reducción de pérdidas acumuladas de 1,08 p.p.

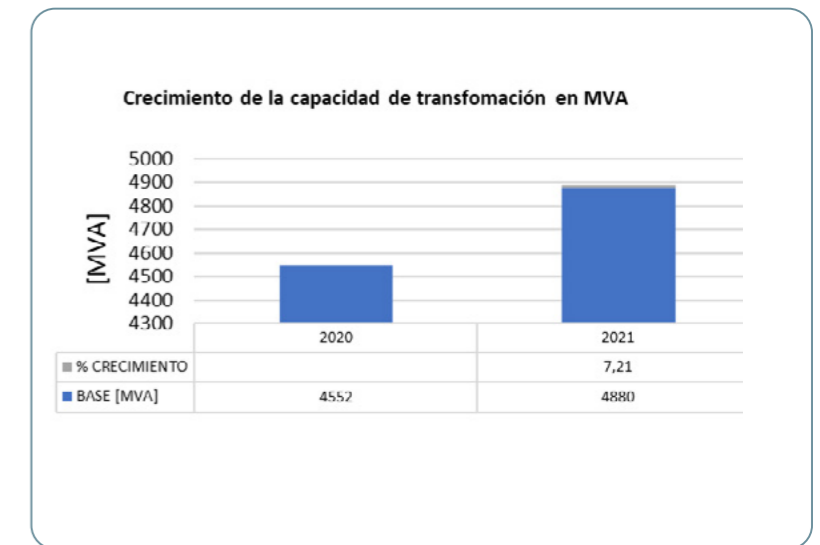
Territorio	Reducción de Pérdidas Acumulada Comparado 2020
Atlántico	1,07 p.p.
Norte (Magdalena y (La Guajira)	98 Bips.

### Planificación de la Red EU6

En los planes de inversión 2021-2026 se definieron proyectos de inversión asociados a la atención de demanda, realizando un análisis de la demanda actual de cada activo y su proyección usando como base los indicadores de crecimiento dados por la Unidad de Planeación Minero-Energética. Dentro de este grupo de proyectos se encuentra la instalación de nuevos transformadores de potencia para aumentar la capacidad en MVA de sus respectivas subestaciones.

La nueva capacidad de transformación en MVA que ingresó para el 2021 representa un aumento del 7.21% respecto a la base actual, donde el mayor crecimiento fue en el Atlántico con 176 MVA, seguido por Magdalena con 96 MVA y La Guajira con 96 MV. La potencia máxima en MW para el 2021, se incrementó el 5%, pasando de 1282 a 1346 MW.

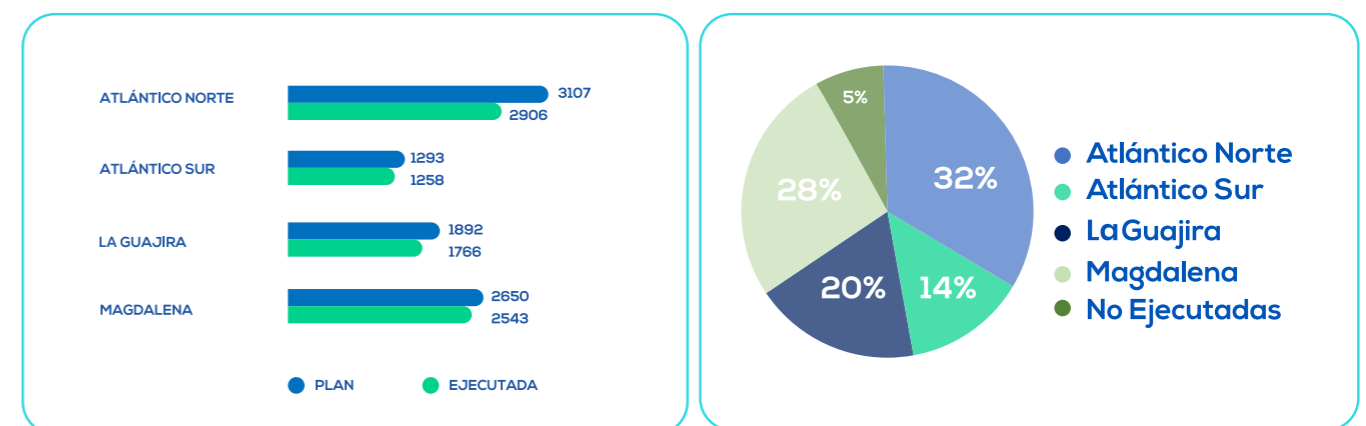
Desde su entrada en el mercado como Operador de Red, Air-e tenía el desafío de la intervención oportuna de la red de distribución impulsando la ejecución de un plan anual de mantenimiento a nivel de circuitos y líneas de media tensión que repercutiera en los indicadores de calidad del servicio y en garantizar a los usuarios de los tres departamentos una mejora significativa en el 2021.



Los mantenimientos realizados durante el 2021 correspondieron a actividades de tipo predictivo y preventivo (termografías, Balanceo de corrientes, poda de árboles, lavado de estructuras), establecidos en el documento de políticas y criterios de mantenimiento, que permiten minimizar la probabilidad de ocurrencia de falla sobre la red al actuar de manera anticipada. En el cierre del año, se tuvo un 98% de cumplimiento de las actividades planificadas. La ejecución del plan semestral de mantenimiento del 2021 en alta tensión se cumplió en un 95%, que corresponde a 8.942 ejecutadas de 8.473 establecidas como meta.

Periodo 2021	Poda			Balanceo			Termografía			Lavado		
	Plan	Real	% Ejecución	Plan	Real	% Ejecución	Plan	Real	% Ejecución	Plan	Real	% Ejecución
Media Tensión	281	274	98%	148	151	102%	232	205	88%	297.232	292.607	98%

En la siguientes graficas se muestra la ejecución del plan semestral de mantenimiento del año 2021 en alta tensión.



CANTIDAD DE RECONECTORES INSTALADOS EN EL AÑO 2021 POR SECTOR OPERATIVO

ATLÁNTICO SUR	29
BARRANQUILLA NORTE	66
BARRANQUILLA SUR	65
LA GUAJIRA	36
MAGDALENA NORTE	48
MAGDALENA SUR	19
<b>TOTAL</b>	<b>263</b>

Con la ejecución de los proyectos de Aseguramiento de la Red 2021 (Media tensión y Baja tensión) se mejora la calidad del servicio y las pérdidas de energía eléctrica, implementando un sistema de medición centralizada y convencional, con la finalidad de tener una recuperación de energía eléctrica en los circuitos con altas pérdidas, y una adecuada facturación de los consumos, mejorando las redes en las zonas con altos índices de pérdidas sobre los territorios de Atlántico, La Guajira y Magdalena.

Para el 2021 se beneficiaron 49.723 Usuarios en los municipios de Barranquilla, Sabanalarga, Puerto Colombia, Salgar, Santa Verónica, Soledad, Santa Marta, Ciénaga, Riohacha y Maicao. La ejecución tuvo un valor de inversión de \$85.940 millones con un incremento del 13% respecto al presupuesto inicial de Redes (Mano de Obra y Material) de \$ 75.855 millones.

**Programas de Gestión de la Demanda, Incluidos Programas de Usuarios Residenciales, Comerciales, Institucionales e Industriales (EU7)**

La ejecución de proyectos orientados a la recuperación de pérdidas de energía eléctrica incluye como parte del impacto en la mejora de dicho indicador, la disminución de la energía consumida por los usuarios intervenidos, resultado de la implementación de medidas operativas y técnicas que conducen a una contracción de la energía eléctrica consumida de usuarios que fueron detectados con conexiones irregulares.

Entre otros proyectos se contempla, la construcción de redes de Media tensión y redes de Baja Tensión protegidas -anti-defraudación- que dificulte la manipulación de las redes, evitando conexiones ilegales. Adicionalmente la implementación de un Sistema de Medida Centralizada y Macro

medidores en Baja Tensión, por cada transformador de distribución. Lo anterior comprende el conjunto de acciones que incluyen la gestión social para garantizar el avance de los proyectos.

Con la ejecución de estos proyectos se busca proteger y mejorar las redes en zonas con altos índices de pérdidas de energía eléctrica, para asegurar su recuperación y el incremento del recaudo y recuperación de la cartera. Aunado a lo anterior, se espera mejorar la calidad del servicio, al disminuir la cargabilidad de los transformadores, así como la mejora en relación con la información disponible para los usuarios, respecto de sus consumos de energía eléctrica.

Otro proyecto que tiene incidencia en la disminución del consumo de los usuarios es el de aseguramiento de la medición de los usuarios registrados en la base de datos sin medidor. Esta actividad de normalización involucra, según la necesidad de cada usuario, la instalación de medidores, acometidas y/o accesorios.

La ejecución de este tipo de proyectos genera rechazo por parte de la comunidad, la cual ha sido persistente en el tiempo, y han empleado todo tipo de modalidades para impedir a toda costa la instalación de la medida, acudiendo incluso a vías de hecho que ponen en riesgo la vida y la integridad del personal operativo de la Compañía, lo cual no ha sido posible controlar en su totalidad por las autoridades locales.

**Hasta el momento el beneficio de esta energía ahorrada no se ha logrado cuantificar con precisión debido a la dificultad técnica de garantizar información disponible antes de la intervención, teniendo en cuenta que la mayoría de los usuarios que se encuentran con estos cambios de comportamiento de consumo, se encuentran con irregularidades que implican alteración de la medida o conexiones ilegales.**

Construyendo modelo de valor

Air-e desarrolla la campaña URE (Uso Racional de la Energía), por medio de la cual se incentiva a las buenas prácticas tendiente al uso eficiente de la energía eléctrica, dirigida a los usuarios residenciales, comerciales, oficiales e industriales. En esta campaña se realiza ferias intermitentes que recorren municipios brindando experiencia que combina educación a la comunidad a través de juegos, concursos, retos, muestras comerciales de emprendedores y artistas invitados. Así mismo incluye concursos en franjas radiales con emisoras aliadas donde los usuarios deben llamar y cantar el jingle de la campaña “¿cómo sienten el ahorro?” con una pieza diseñada para la campaña “Abanicos” que funcionaban mecánicamente. Se lograron impactar en 46 barrios, 18 Instituciones Educativas y 12 Oficinas Air-e, con la pedagogía del ahorro de energía.

Otra acción implementada fue el acercamiento a los usuarios mediante mensajes de incentivo de ahorro de energía a través de los canales de atención al cliente, desarrollada así:

- Mensaje IVR pregrabados rotativos, mensaje del asesor al terminar la atención, mensajes de texto (Audio).
- Incorporación de mensajes en las respuestas escritas y en el cuerpo de los correos de notificación de respuesta (Escrito).
- Entrega de mensajes verbalizados acompañados con un stickers, una calcomanía, volante o llavero (Presencial).

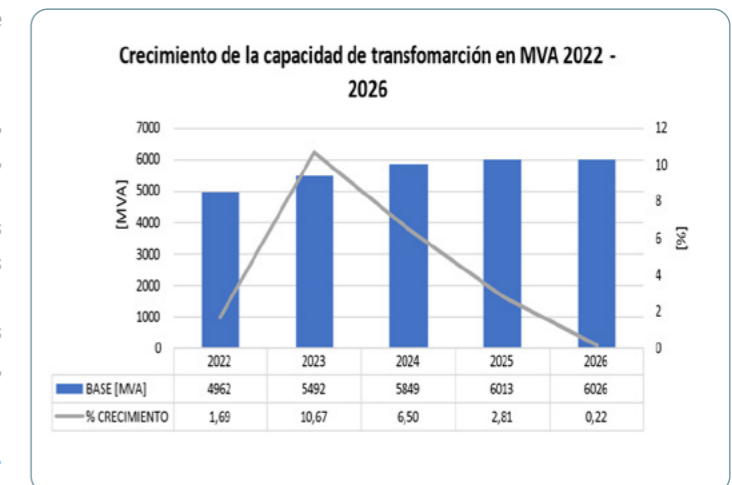
**Capacidad Planificada Frente a la Demanda de Electricidad Proyectada a Largo Plazo, Desglosada por Fuente de Energía y Régimen Regulatorio (EU10)**

Desde el área de Desarrollo y Mercado Mayorista se han venido desarrollando pilotos de gestión de la demanda; en este sentido, se busca empoderar a los usuarios a través de mecanismos de respuesta de la demanda como Demanda Desconectable Voluntaria [DDV] y Peak Shaving, también, otros

mecanismos que componen los recursos energéticos distribuidos como Autogeneración [AG] y Generación Distribuida [GD].

En los planes de inversión 2021 y 2022-2026 se planificaron proyectos de inversión asociados a la atención de demanda, para esto se realiza un análisis de la demanda actual de cada activo y su proyección tomando como base los indicadores de crecimiento dados por la Unidad de Planeación Minero-Energética - UPME. Dentro de este grupo de proyectos se encuentra la instalación de nuevos transformadores de potencia para aumentar la capacidad en MVA de sus respectivas subestaciones.

La capacidad de transformación en MVA actual y la nueva capacidad en MVA que ingresa para los próximos cinco (5) años del plan de inversión es el siguiente:



Crecimiento de capacidad en MVA por Departamento

AÑO	2021	2022	2023	2024	2025	2026	TOTAL
DEPARTAMENTO	MVA	MVA	MVA	MVA	MVA	MVA	MVA
ATLÁNTICO	176	50	285	273		7	790
LA GUAJIRA	57	20	43	45	7	7	176
MAGDALENA	96	13	202	40	158		508
<b>TOTAL</b>	<b>328</b>	<b>82</b>	<b>530</b>	<b>357</b>	<b>165</b>	<b>13</b>	<b>1474</b>

## Acceso a la Energía



**Programas, Incluidos los que se realizan en Colaboración con el Gobierno, para Mejorar o Mantener el Acceso a la Electricidad y a los Servicios de Atención al Cliente (EU23)**

Se estableció dentro de la estrategia de acceso a la energía los programas URE (Uso Racional de la Energía), y USE (Uso Seguro de la Energía), dirigidos específicamente a usuarios y comunidades de bajos ingresos o vulnerables. Estos tienen como objetivo mejorar el acceso a la electricidad, los cuales se desarrollan una vez el proyecto se encuentra en curso y se trabajan de la mano con la comunidad.

El Programa de Normalización de Redes Eléctricas – PRONE -, tiene como objetivos, la legalización de usuarios y la adecuación de las redes a los reglamentos técnicos vigentes, en Barrios Subnormales, situados en municipios del Sistema Interconectado Nacional, SIN.

La identificación de estos usuarios se realiza mediante el Sistema de Único de Información - SUI y deben estar certificados mediante la entidad territorial, exclusivamente para Barrios Subnormales.

El Programa de Normalización de Redes Eléctricas – PRONE fue creado mediante la Ley 1117 de 2006, y consiste en la financiación por parte del Gobierno Nacional de planes, programas o proyectos elegibles de conformidad con las reglas establecidas en el Decreto 1123 de 2008 y las normas que lo sustituyan o complementen.

Para cumplir con la eficiencia en la operación y mejorar la calidad del servicio, Air-e realiza un seguimiento mensual de los indicadores asociados con la gestión, evaluando el desempeño e identificando el cumplimiento con los estándares propuestos o definir planes de acción para prevenir

y corregir desviaciones.

En la asignación presupuestal se evalúan los proyectos, porcentaje de avance, etapas de desarrollo y se planean las actividades requeridas en el desarrollo del programa. Durante el 2021 se desarrollaron estrategias sociales que permitieron como resultado, la aceptación de los proyectos por parte de las comunidades. Dentro de las estrategias se desarrolló:

- Talleres de Uso Racional de la Energía para aclarar conceptos y los beneficios de la tecnología del Sistema de medida propuesta en las obras de normalización, visitas a proyectos de éxito en la implementación de infraestructuras de medida similares.
- Jornadas de socialización, charlas personalizadas.

Por medio de informes y canales de comunicación se da a conocer el resultado de la gestión con la comunidad. Mensualmente ante el Ministerio de Minas y Energía, la Alta Dirección, Contratistas y Colaboradores, así mismo, a las Juntas de Acción Comunal.

Con el objetivo de garantizar la participación de la comunidad durante el proceso de ejecución de nuestros indicadores y lograr la concientización de los beneficios del sistema de medida, se acordó con las comunidades la implementación de "Planes piloto de Instalación de Medida".

A lo largo de este año, Air-e ha logrado crear consciencia en las comunidades partiendo del escenario que lo principal para desarrollar esta estrategia de normalización es lograr que la comunidad perciba y sienta el valor de la iniciativa encaminada a su bienestar. Esto permitió un trabajo de la mano entre Air-e y sus beneficiarios, logrando consciencia en el consumo eficiente de la energía y una mejor calidad del servicio.

La Empresa estableció una meta anual del 30% (10.003 usuarios) para desarrollar planes de acción y normalizar el suministro eléctrico de aquellos usuarios que no pueden ser legalizados mediante contrato al encontrarse en condición de riesgo y/o litigio por la propiedad, estos usuarios corresponden a un total de 33.346. Al cierre del 2021, se impactaron 17.716 usuarios superando la meta en un 53%.

Desde la Gerencia de Normalización de Red, se administran los recursos otorgados por el Estado y se desarrollan los proyectos en los Departamentos del Atlántico, La Guajira y Magdalena, y a través del presupuesto de Air-e se gestionan las líneas de diseño, diagnóstico, interventoría y gastos de viajes, que hacen posible la ejecución del programa PRONE.

% Avance de contrato Ministerio de Minas y Energía de los proyectos financiados PRONE 2019	ene - 21	feb - 21	mar - 21	abr - 21	may - 21	jun - 21	jul - 21	ago - 21	sep - 21	oct - 21	nov - 21	dic - 21
<b>Meta Mes</b>	7%	8%	4%	10%	12%	12%	15%	13%	7%	11%	0%	0%
<b>Real Mes</b>	7%	3%	8%	0%	15%	20%	14%	3%	5%	10%	3%	3%

Construyendo modelo de valor

En la ejecución de estos proyectos surgieron interpretaciones equivocadas por parte de las comunidades ante la identidad de Air-e, los objetivos de los proyectos y las finalidades de la tecnología de medida de energía eléctrica, por lo cual se implementaron los planes de gestión social para concertar, concientizar y proteger las intenciones de los proyectos y los intereses de las comunidades.

Normalización de Usuarios	Enero - Diciembre 2021
Meta Anual	14.482
Medidores Instalados	1.080
% Medición Instalada	7%
% Cumplimiento Acumulado (Medidores para Hora cero)	0%

Las estrategias sociales consistieron en actividades de socialización de talleres de Uso Racional de la Energía, aclaración de conceptos y beneficios de la tecnología de medida propuesta en los proyectos. Se desarrollaron actividades permanentes de visitas a proyectos con éxito en la implementación de infraestructuras de medida similares, jornadas de socialización y charlas personalizadas.

Se obtuvo como resultado la aceptación del proyecto por parte de las comunidades. Adicionalmente, se cumplió con el objetivo de garantizar la participación de la comunidad durante su proceso de ejecución y lograr la concientización de los beneficios del sistema de medida, lo cual permitió lograr acuerdos con la comunidad para la implementación de "Planes Piloto de Instalación de Medida".

## Recursos Adjudicados PRONE

En la Convocatoria PRONE No. 01 de 2021, fueron adjudicados recursos por el orden de los \$82.071 millones de \$119.052 millones para el PRONE, siendo el Ministerio de Minas y Energía quien definió el cupo presupuestal total dispuesto para la asignación de recursos a los planes, programas o proyectos, y estableció el orden de priorización de los planes, programas o proyectos, acorde a los criterios de selección considerados en la adjudicación de recursos conforme lo establecido en el Decreto 1073 de 2015, y así, definió el costo mínimo y máximo por usuario de los proyectos presentados.

Para la Convocatoria PRONE No. 01 del 10 de mayo del 2021, Air-e presentó 90 planes, programas o proyectos, como se observa en la siguiente gráfica. Adicionalmente, la Empresa presentó el diseño y estructuración de usuarios en el marco de la Convocatoria PRONE No. 02 de 2021 que, al cierre de 2021, el Ministerio de Minas y Energía aún no había emitido el acta CAPRONE de asignación de los recursos.

Operador de Red	Número de Proyectos
Empresa de Energía de Arauca ENELAR E.S.P.	4
Air-e S.A.S E.S.P.	74
Electrificadora del Meta S.A. E.S.P.	13
<b>Total</b>	<b>91</b>

## Servicio y Atención al Cliente



Air-e implementó estrategias operativas centradas en mejorar la experiencia del usuario, a través de las siguientes acciones:

- Resolución en primer contacto.
- Apertura de más troncales para atención telefónica.
- Cumplimiento de tiempo de resolución de PQR por medio escrito.
- Implementación de medios de atención virtuales.

Para el desarrollo de las actividades de Servicio al Cliente se cuenta con:

- Una estructura organizativa; con funciones, responsabilidades y autoridades claramente definidas.
- Presupuesto anual para la adecuada gestión de los procesos e implementación de estrategias encaminadas al mejoramiento de la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.
- Monitoreos constantes sobre las respuestas emitidas e implementación de un BOT para optimizar el desarrollo de la operación.

Lo anterior soportado en un esquema de formación coordinado desde el área de Garantía de Servicio al Cliente, con el equipo de las gerencias territoriales y funcionales.

Mensualmente se lleva a cabo el Comité de Ciclo Comercial y el Comité de Gerencia informando el desempeño de cada indicador, el análisis de causa y los planes de acción; se entregan los informes de gestión al Ministerio de Minas y Energía y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD-. Adicionalmente, se informan a nuestros usuarios y colaboradores los resultados de la gestión a través de medios de comunicación externos y medios corporativos.

En 2021, se implementó un modelo de calificación para la satisfacción con la atención prestada (trato afable, respetuoso e interés mostrado por el personal para atender la solicitud) y se construyeron los estándares de monitoreo (criterios de evaluación) para la operación en los canales de atención escritos y atención telefónica. Estos estándares de monitoreo operativo han permitido que la nota de calidad del proceso de escritos mejorara, pasando de 48% a inicios del mes de mayo al 66% al cierre de 2021. Así mismo, en el canal telefónico, la nota de calidad aumentó del 39% en el mes de mayo a 83% al cierre del 2021.

**Responsabilidad Salud y Seguridad del Usuario**

**Evaluación de los Impactos en la Salud y Seguridad de las Categorías de Productos o Servicios GRI 416-1**

En la vigencia 2021, se presentaron 59 casos de accidentes de origen eléctrico; sin embargo, en ningún evento de los conocidos por la Empresa, se logró establecer que se debieran a fallas en la prestación del servicio; estos se encuentran relacionados con la manipulación indebida de equipos en la infraestructura eléctrica y fallas internas de las redes eléctricas domiciliarias.

Air-e está comprometida con la seguridad y salud de nuestros usuarios, por tal motivo se han realizado las siguientes acciones:

- Adecuaciones locativas, cambio de mobiliario e iluminarias, señalización, mejoramiento de puntos de acceso para usuarios con movilidad reducida, implementación de medidas de bioseguridad para prevención del Covid-19 en las oficinas comerciales.
- Revisión permanente de Brigadas en operación de contratistas en términos de cumplimiento de la normatividad externa e interna asociada al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo- SST.

Durante el 2021, como parte del Accountability de los contratistas se hizo seguimiento mensual y acumulado de los indicadores de frecuencia y accidentalidad de SST como medida complementaria al cumplimiento de los requisitos establecidos a nivel contractual de SST.

En consecuencia, se evidenció en la medición de accidentalidad de los contratistas, desde Capital Humano y la Unidad de Control Operacional de Auditoría Interna, Compliance y Control se realizó que el origen de los accidentes está relacionado a causas mecánicas y biomecánicas, con un 50% de accidentalidad, seguido del riesgo público con un 13%, ante lo cual se realizaron campañas de sensibilización para los cuidados en la operativa, así como la construcción de un plan de seguridad por parte de los contratistas con la intervención de la Gerencia de Security.

**Casos de Incumplimiento Relativos a los Impactos en la Salud y Seguridad de las Categorías de Productos y Servicios (GRI 416-2)**

En la siguiente tabla se relaciona el listado de los eventos causales de multas que pudieran ocasionar o generar perjuicios o daños al usuario. Para el 2021 se registraron 10 solicitudes de multas a contratistas por los incumplimientos descritos:

Evento	Tipo de Incumplimiento contractual	Cantidad	Tipo de Descuento
<b>Idoneidad de las Actividades</b> La no prestación de las licencias y matriculas profesionales que emplee para la prestación de servicios y que requiera de estos documentos para el ejercicio de su profesión u oficio	Habilitación. Certificaciones, reentrenamientos y competencias laborales	2	TIPO A

**Privacidad del Usuario (GRI 418-1)**

Reclamaciones Fundamentadas Relativas a Violaciones de la Privacidad del Cliente y Pérdida de Datos del Cliente

En cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, la Empresa elaboró la política para el tratamiento y protección de los datos personales recopilados por Air-e y sus vinculados.

Por otra parte, en el mes de febrero de 2021, se inscribió ante la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC- en el portal del Registro Nacional de Base Datos – RNBD – las siguientes bases de datos:

Nombre	Titulares
Cientes Mercado Regulado ( OPEN - SGC )	1.005.702
Mercados Especiales ( FES )	165.680
Visitantes	916
Colaboradores	683
Proveedores	484

Construyendo modelo de valor

Durante el 2021, no se recibieron reclamaciones fundadas y corroboradas por violaciones de la privacidad y pérdida de datos de los usuarios.

**Cuentas de Usuarios Residenciales, Industriales, Institucionales Y Comerciales**

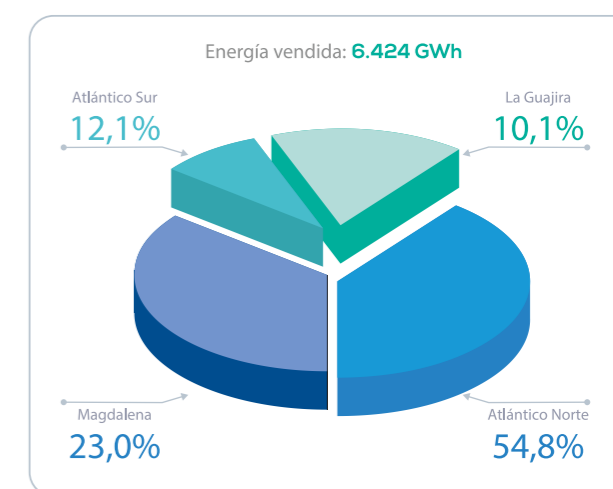
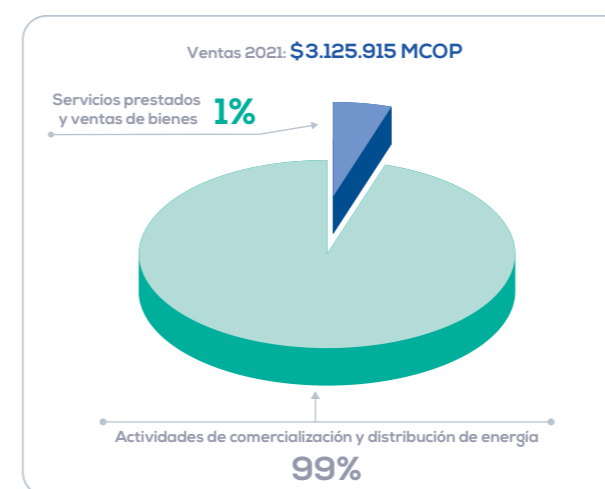
En la siguiente tabla se presenta el número de usuarios al 31 de diciembre de 2021:

Tipo	Atlántico	Magdalena	La Guajira
Residencial	629.743	237.765	135.387
Comercial	40.227	14.056	8.778
Insitucional	1.675	1.214	880
Industrial	1.107	961	101
Otros ( No Regulados )	450	127	18

**Desempeño Económico**



Air-e en el 2021 alcanzó un nivel de ventas de \$3.125.915 MCOP, de los cuales, el 98,3% fue generado por las actividades de comercialización y distribución de energía eléctrica y el restante por otros servicios prestados y ventas de bienes. La energía eléctrica vendida durante el 2021 fue de 6.424 GWh, cuya mayor concentración se tuvo en la Zona de Atlántico Norte con el 54,8%, seguido del departamento de Magdalena con el 23,0%, Atlántico sur con el 12,1% y el departamento de La Guajira con el 10,1%. Con respecto a la tarifa de venta de la Empresa (CU), aunque a cierre de diciembre 2021 para el nivel de tensión 1 fue de 711,69 \$/kWh el promedio del año fue de 596,25 \$/kWh.



El costo de venta fue de \$3.186.108 MCOP, de los cuales el 86% correspondieron a compras de energía eléctrica y el restante a otros costos asociados a la operación. Por lo anterior, la pérdida bruta obtenida por la operación en 2021 fue de -\$60.193 MCOP equivalente a un margen bruto del -1,9%, este resultado bruto negativo estuvo directamente relacionado con:

Pérdidas estructurales de energía: en 2021 se ubicaron en el 31,0%, las cuales se tienen en mayor medida en el departamento de La Guajira con un nivel de 40,67%, seguido del departamento de Magdalena con 34,73%, y el departamento de Atlántico así: Atlántico Sur con 31,54% y Atlántico Norte 26,97%.

Opción tarifaria: los crecimientos en los precios de compra de energía eléctrica y las ineficiencias del mercado no fueron trasladados completamente a los usuarios en el CU debido a la decisión de la Empresa de acogerse a la opción tarifaria, según lo dispuesto en la Resolución CREG 012 de 2020. La opción tarifaria acogida por la Compañía permitió moderar los incrementos en la tarifa mediante la acumulación de saldos que son pagados por los usuarios a lo largo de un mayor período de tiempo. La aplicación de esta medida fue necesaria para mitigar el efecto social de un aumento en la tarifa en el periodo post emergencia sanitaria, así como para dar

el espacio para mejorar la calidad del servicio producto de la ejecución de las obras de inversión requeridas. El efecto adverso en los resultados de Air-e en 2021 se compensará en años posteriores, en los cuales se aplicará una mayor tarifa acompañada de un mejoramiento en el nivel de recaudo.

La pérdida operativa fue de -\$630.643 MCOP la cual fue impactada por el deterioro de la cartera de -\$493.830MCOP producto de un indicador de cobro que se ubicó para el 2021 en el 79,97%. La Región que tuvo el mejor recaudo fue Atlántico Norte con el 86,58%, seguido por Atlántico Sur con el 75,85%, el Departamento de Magdalena con el 73,04% y el Departamento de La Guajira con el 63,42%.

En los resultados no operacionales, se destaca la ganancia no realizada de \$49.350 MCOP por diferencial cambiario, generada por la devaluación anual de la TRM del 16%. El impuesto sobre la renta impactó positivamente el resultado del año en \$193.665 MCOP vía impuesto diferido por la aplicación de la Ley 2155 de 2021 (Ley de Inversión Social) que elevó la tarifa de renta al 35% a partir de 2022.

Los activos al cierre del año sumaron \$3.894.511 MCOP, de los cuales \$1.723.862 MCOP pertenecen a activos corrientes. Los

### Contenido Valor Económico Directo Generado y Distribuido (GRI201-1)

Cifras expresadas en miles de COP	2021
VEG Valor Económico generado	3.125.914.591
Ingresos	3.125.914.591
VED Valor económico Distribuido	3.744.049.803
Costos operacionales	3.100.144.379
Salarios y prestaciones	106.317.667
Pagos a Gobierno: Impuestos, Tasas y Contribuciones	57.759.868
Pagos a Gobierno: Tesoro Nacional	0
Pagos a Proveedores de Capital	470.307.849
Inversión en la comunidad	9.520.040
VEG - VED Valor Económico Retenido	-688.135.212

Estados de Resultados (Cifras en miles de COP indicador)	2021
Utilidad (pérdida) bruta	-60.192.627
Gastos operacionales/otros ingresos	-570.449.899
(Pérdida)/utilidad operacional	-630.642.527
Margen financiero	63.812.636
Pérdidas antes de impuestos	-566.829.891
Impuesto a la renta	193.664.531
Pérdida del año	-373.165.360

Estados financieros	
INDICADOR 2021	
<b>RENTABILIDAD</b>	
Margen operacional (%)	-20,20%
Margen EBITDA (%)	-18,20%
<b>RENDIMIENTO</b>	
Rendimiento del patrimonio (%)	-18,30%
Rendimiento del activo (%)	-14,60%
<b>LIQUIDEZ</b>	
Razón corriente (veces)	2,1
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	
Nivel de endeudamiento (%)	45,10%
<b>SOLVENCIA Y COBERTURA</b>	
EBITDA (millones de COP)	-567.495
Cobertura de EBITDA sobre gastos financiero (veces)	-33,7
Deudal total / EBITDA (veces)	0

A cierre de 2021 se contaban con cupos de crédito aprobados para garantías bancarias y capital de trabajo del orden de \$287.000 MCOP con las entidades financieras Banco Davivienda, Banco de Bogotá, Banco Santander y Scotiabank Colpatría.

### Asistencia Financiera Recibida del Gobierno (GRI 201-4)

Se reciben recursos del gobierno por conceptos de: subsidios a tarifas para sectores eléctricamente subnormales (60%), estrato 1 (60%), estrato 2 (50%) y estrato 3 (15%) hasta el consumo de subsistencia; subsidios por FOES para usuarios de las Zonas Especiales y Áreas Rurales de menor desarrollo hasta por 46 kWh. Adicionalmente recursos para realizar proyectos PRONE y FAER. A continuación, se muestra una tabla con los valores recibidos en 2021 (COP):

Asistencia Financiera recibida del Gobierno	
Subsidios menores tarifas	\$351.453.942.707
Subsidios Foes	\$72.878.198.162
FAER	\$390.093.878
PRONE	\$73.981.537.317
TOTAL, COP	\$498.703.772.064

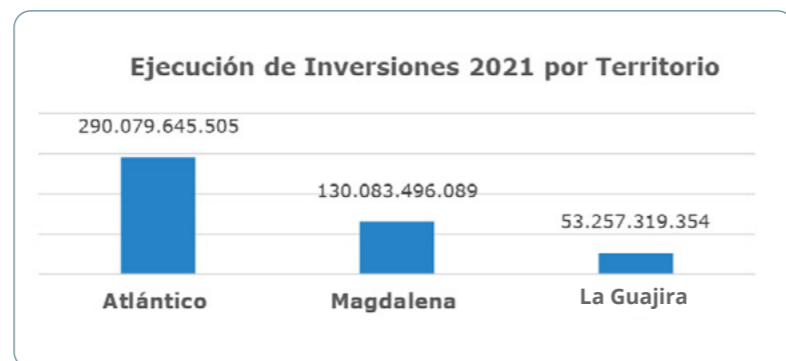
Construyendo modelo de valor



### Impactos Económicos Indirectos Significativos en sus Grupos de Interés y en la Economía (GRI 203-2)

Los impactos económicos más relevantes que se derivan de la implementación de proyectos en los departamentos de Atlántico, La Guajira y Magdalena están enfocados en la generación de empleo en las comunidades y poblaciones donde se están ejecutando las obras. Así mismo, comprende una mejora significativa en los indicadores de calidad del servicio, que impacta directamente en la calidad de vida de nuestros usuarios, puesto que se garantiza un servicio confiable y continuo para el desarrollo de sus actividades comerciales, industriales y/o domésticas.

El detalle de las inversiones causadas en las territoriales se detallada en la gráfica.



Como se menciona en la gestión del tema material "Contribución a las comunidades", los programas con un impacto económico indirecto son:

- Certificación Técnica.
- Empeña Caribe.
- Territorios de equidad focalizado en Pueblo Viejo en Magdalena y Yotojorotshi en La Guajira. El programa busca impactar el Índice de Pobreza Multidimensional apuntando a los riesgos ecológicos que afectan cada contexto; Niñez y Adolescencia, priorizando acciones en el marco de los Derechos y el bienestar de esta población; Servicios públicos e Infraestructura, facilitando procesos y acciones para acercar a nuestro público con la oferta de servicios como mínimo vital para garantizar Calidad de Vida; Asistencia Humanitaria, comprende la acciones de emergencias producto de hechos coyunturales a situaciones de salud, siniestros, entre otras, que se presentan con mayor regularidad en contextos de vulnerabilidad como en el radio de acción de los Territorios de Equidad; y la gestión de alianzas, que es eje principal de nuestra gestión, orientada a la generación de impactos y la Sostenibilidad.

Construyendo modelo de valor

Territorio de Equidad	Descripción del Impacto
Yotojorotshi La Guajira	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalación de Postes Solares: De la mano de Tierra Grata se instalaron 15 postes solares para la cancha y alrededores del colegio, teniendo en cuenta que los habitantes de Yotojorotshi no tienen energía eléctrica.</li> <li>- Creación de Ludoteca: Se creó un espacio que reúne diferentes juegos y tipos de actividades didácticas para que los más pequeños puedan divertirse al tiempo que aprenden. La adecuación la realizó Air-e y los materiales fueron donados por Banco de Alimentos, beneficiando a 120 niños que disfrutaron tres veces por semana de actividades de aprendizaje.</li> <li>- Proyecto de artesanías: Este proyecto busca reducir la cadena de intermediación y el comercio desigual, en el cual se desarrollaba la compra y venta de las mochilas provenientes de artesanas de la comunidad de Yotojorotshi; y convertirlo en un modelo sostenible y sustentable en el que se dignifique la actividad artesanal y los saberes ancestrales del tejido Wayúu. A la fecha se ha logrado el fortalecimiento empresarial de 21 artesanas, incrementando ingresos mensuales de 180 mil pesos a 500 mil pesos en promedio.</li> <li>- Reconocimiento a la gestión y acompañamiento de las organizaciones de base comunitaria por parte de Allianz, entregando incentivos por \$ 8.600.000 a ASODEINCO en Yotojorotshi.</li> </ul>
Pueblo Viejo Magdalena	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto "Manos Mágicas", 25 tejedoras participantes, ingresos del último trimestre superiores a \$ 8.000.000.</li> <li>- Fortalecimiento socio empresarial a 7 vendedores informales, reciben formación en Buenas Prácticas de Manufactura, dotación de insumos de trabajo y capital semilla.</li> <li>- 100 comerciantes, reciben formación a través de alianza con el SENA, en manipulación de alimentos, BPM, primera infancia y curso de motores menores.</li> <li>- Manos que transforman: Transferencia metodológica a participantes, del proyecto Manos que transforman, aumentando la productividad y establecimiento de nuevas alianzas comerciales.</li> <li>- Proyecto pesca: Fortalecimiento de la actividad productiva pesquera, apoyando a más de 100 pescadores de la región, para el diseño de marca propia, adquisición de insumos, mejoramiento de las prácticas y calidad del producto para el establecimiento de alianzas comerciales.</li> </ul>



### Nivel de Recaudo

Air-e ha implementado estrategias para el fortalecimiento de planes de cobros, brindar facilidad de pago y acuerdos a sus usuarios, campañas de recaudo para incentivar el pago oportuno de la factura. Así mismo, a nivel operativo se han ejecutado acciones enfocadas al fortalecimiento del control de las actividades a través de la utilización de herramientas de analítica de datos. Para el desarrollo de la gestión de recaudo se cuenta con:

- Estructura organizativa; con funciones, responsabilidades y autoridades claramente definidas.
- Presupuesto anual para la adecuada gestión de los procesos e implementación de estrategias encaminadas al mejoramiento de la eficiencia operativa y la experiencia del usuario.
- Procesos de supervisión a través de reuniones de seguimiento periódicas, con el fin de monitorear el cumplimiento y desempeño de las actividades planificadas, desviaciones y tendencias puntuales para la toma de acciones.

- Implementación de nuevas políticas de negociación y financiación como estrategia encaminada a la contención, recuperación de cartera y por ende mejoramiento del cobro.

Durante el 2021, la Empresa se acercó a los usuarios a través las siguientes acciones:

- Plan "Enciende tu energía", "Poniéndote al día" y "Me gusta tu energía".
- Jornadas de atención integral en los departamentos de Atlántico, La Guajira y Magdalena en busca de acercamiento y reconquista de los usuarios ofreciendo planes de financiación, atención y resolución de peticiones, quejas o reclamos en facturación y adecuaciones eléctricas.
- Segmentación del mercado, con el fin de gestionar a los usuarios según sus características.

Las estrategias implementadas como el acercamiento a los usuarios a través de planes de cobro han generado un resultado positivo, el cual se evidencia un importante crecimiento en los "clientes pagando", con un aumento 21,1% equivalente (112.086 clientes) en donde la tarifa residencial obtuvo el mayor crecimiento en un 91,08%. A cierre de 2021, 169.448 usuarios lograron normalizar su cartera a través de acuerdos de pago y



accedieron a beneficios para el pago de sus deudas de energía en todos los estratos residenciales, comerciales e industriales. Lo que da como resultado que concretaran 144.689 acuerdos de pago y un recaudo histórico aproximado de \$40.784 MCOP. A continuación, se muestra los resultados a cierre de diciembre del indicador de recaudo y % de cobro:

**Contribuciones e Impuestos**

Durante la vigencia 2021 Air-e realizó pagos a 102 Municipios por concepto de: Impuesto de Industria y Comercio, Impuestos de Avisos y Tableros, y Sobretasa Bomberil.

Municipios	Total Pagado	%
MUNICIPIO DE ALBANIA	\$109.057.000	0,4%
MUNICIPIO DE ARACATACA	\$132.253.000	0,5%
MUNICIPIO DE BARANOA	\$299.036.000	1,0%
MUNICIPIO DE BARRANCAS	\$150.476.000	0,5%
MUNICIPIO DE BARRANQUILLA	\$11.980.539.039	41,8%
MUNICIPIO DE CIENAGA	\$522.742.000	1,8%
MUNICIPIO DE DIBULLA	\$154.669.000	0,5%
MUNICIPIO DE FONSECA	\$240.409.000	0,8%
MUNICIPIO DE FUNDACION	\$347.007.000	1,2%
MUNICIPIO DE GALAPA	\$620.987.000	2,2%
MUNICIPIO DE JUAN DE ACOSTA	\$110.842.000	0,4%
MUNICIPIO DE LURUACO	\$128.261.000	0,4%
MUNICIPIO DE MAICAO	\$798.710.000	2,8%
MUNICIPIO DE MALAMBO	\$155.101.000	0,5%
MUNICIPIO DE PALMAR DE VARELA	\$103.830.000	0,4%
MUNICIPIO DE PIVIJAY	\$132.022.000	0,5%
MUNICIPIO DE PLATO	\$211.867.000	0,7%
MUNICIPIO DE POLONUEVO	\$104.444.000	0,4%
MUNICIPIO DE PONEDERA	\$103.177.000	0,4%
MUNICIPIO DE PUEBLOVEJO	\$171.431.000	0,6%
MUNICIPIO DE PUERTO COLOMBIA	\$519.553.000	1,8%
MUNICIPIO DE REPELON	\$110.469.000	0,4%
MUNICIPIO DE RIOHACHA	\$1.167.610.571	4,1%
MUNICIPIO DE SABANALARGA	\$411.034.000	1,4%
MUNICIPIO DE SAN JUAN DEL CESAR	\$267.824.000	0,9%
MUNICIPIO DE SANTA MARTA	\$4.874.859.000	17,0%
MUNICIPIO DE SANTO TOMAS	\$110.979.000	0,4%
MUNICIPIO DE SIMONUEVO	\$162.476.000	0,6%
MUNICIPIO DE SOLEDAD	\$2.664.991.000	9,3%
MUNICIPIO DE URIBIA	\$141.940.000	0,5%
MUNICIPIO DE ZONA BANANERA	\$429.934.000	1,5%
OTROS MUNICIPIOS	\$1.228.416.523	4,3%
<b>Total</b>	<b>\$28.666.946.133</b>	<b>100,0%</b>

De la misma manera, durante la vigencia 2021 se efectuaron pagos por concepto de Impuesto Predial, en 27 Municipios.

Municipio	Total Pagado 2021	%
Municipio de Barranquilla	\$ 311.288.400	68,70%
Municipio de Santa Marta	\$ 51.228.800	11,31%
Municipio de Riohacha	\$ 45.123.686	9,96%
Municipio de Soledad	\$ 19.834.450	4,38%
Municipio de Malambo	\$ 10.839.424	2,39%
Municipio de Baranóa	\$ 2.820.882	0,62%
Municipio de Ciénaga	\$ 2.037.000	0,45%
Municipio de Maicao	\$ 1.590.183	0,35%
Municipio de Fonseca	\$ 1.185.162	0,26%
Otros 18 municipios	\$ 7.137.090	1,58%
<b>Total, COP</b>	<b>\$ 453.085.077</b>	<b>100,0%</b>



Igualmente, durante el año fiscal 2021 se realizaron los siguientes pagos por concepto de otros impuestos.

Tipo de Impuesto	Total Pagado 2021
Impuesto Predial	\$ 453.085.077
Impuesto de Alumbrado Público	\$ 5.965.865.234
Impuesto de Estratificación	\$ 45.507.290
Estampillas Emcali	\$ 372.600
Municipio de Malambo	\$ 5.583.928
Impuestos vehicular departamento del Atlántico	\$ 1.279.400
Superintendencia de Servicios Públicos - SSPD	\$ 1.875.708.000
<b>Total, COP</b>	<b>\$ 8.347.401.529</b>

**Programa de Seguros**

En el 2021 fue prioridad la revisión del programa de seguros que ampara los bienes de propiedad de Air-e con el fin de conseguir las mejores y más adecuadas coberturas para la continuidad de la operación en los escenarios de riesgo a los que se encuentra expuesta. Dentro de las actividades que se realizaron fueron:

- Actualización de valores asegurados en cada una de las pólizas, con el fin de evitar la aplicación de infraseguros en caso de siniestro.
- Contratación de póliza de Infidelidad y Riesgos Financieros.
- Contratación de póliza para directores y administradores.
- Ejecución del proceso de convocatoria con los corredores de seguros más importantes del País para conseguir las mejores condiciones de contratación para la renovación del programa de seguros, siendo adjudicado a DeLima Marsh, quienes a partir del 1° de octubre se convirtieron en nuestros corredores de seguros.
- Renovación del programa de seguros: Con la siniestralidad que afectó las pólizas de Todo Riesgo Daños Materiales, Vida Grupo y Vida Grupo Deudores, el entorno de mercado mundial a consecuencia de la pandemia y demás factores macroeconómicos, para la vigencia 2021-2022 se logró optimizar los costos de adquisición del programa, mejorando incluso las coberturas y obteniendo el respaldo de aseguradoras de primer nivel mundial como Allianz Seguros, Chubb Seguros de Colombia y MetLife Seguros, entre otras.

Construyendo modelo de valor

Ramo	Aseguradora	Valor Asegurable 2020 - 2021	Valor Asegurable 2020 - 2022	Variación Valores Asegurables
Todo Riesgo Daños Materiales (Infraestructura)	Allianz Seguros	USD 446.536.719	USD 521.134.674	16,71% USD 74.597.955
Sabotaje y Terrorismo	Allianz Seguros	USD 446.536.719	USD 521.134.674	16,71% USD 74.597.955
Responsabilidad Civil	Seguros Sura	USD 5.000.000	USD 5.000.000	0,00% USD 0
Extracontractual Multirriesgo Daños Materiales (Oficinas)	Seguros del Estado	\$20.142.682.477	\$28.741.354.883	42,69% \$8.598.672.406
Transporte	Allianz Seguros	\$172.500.000	\$172.500.000	0,00% \$172.500.000
Manejo Responsabilidad Civil	Allianz Seguros	\$500.000.000	\$500.000.000	0,00%
Extracontractual (Oficinas)	Estado	-	\$5.000.000.000	- \$5.000.000.000
Infidelidad y Rasgos Financieros**	AXA Seguros	-	\$116.500.000	- \$116.500.000
Directores y Administradores**	Previsora Seguros	\$4.270.808.759	\$4.361.838.759	2,13% \$91.030.000
Autos Propios**	Seguros Bolívar	\$19.840.000.000	\$18.880.000.000	-4,84% \$960.000.000
*Automóviles Empleados (Beneficios)	Liberty Seguros	\$9.362.735.556	\$10.297.389.298	9,98% \$934.653.743
Hogar Deudores	Chubb Seguros	\$110.081.589.270	\$120.619.653.284	9,57% \$10.538.064.014
	Chubb Seguros	\$11.969024.675	\$10.814.400.247	2-9,65% \$1.154.624.428

## Atracción, Desarrollo y Retención sobre el Talento Humano



Los colaboradores son uno de los activos más valiosos para Air-e. Mantener relaciones armónicas y contar con colaboradores satisfechos, calificados y altamente competentes, es vital para asegurar la competitividad empresarial. En el marco de la estrategia de la Empresa, durante el 2021, fue prioritario el enfoque de "Aprendizaje y crecimiento" y la alineación de la cultura organizacional y potencializar el desempeño integral del talento humano, lo cual se gestionó a través de la construcción de un ambiente laboral seguro, saludable y positivo, así como, la implementación de planes enfocados al desarrollo y bienestar tanto de los colaboradores, contratistas y las comunidades del Atlántico, La Guajira y Magdalena. Esta estrategia requirió acciones enfocadas y disciplinadas en:

- Estrategias de valoración y afianzamiento de los nuevos colaboradores que se vinculan a la Empresa.
- Selección de talento humano con las competencias adecuadas cumpliendo el perfil mínimo requerido.
- Herramientas de evaluación del personal.
- Modelo de inducción atractivo, con el fin de que las personas desde el inicio en Air-e se enamoren del propósito y se apropien de los principios.
- Sistema tecnológico de reclutamiento que permite la creación de un banco de hojas de vida que facilita la atracción del mejor talento.
- Desarrollo e implementación de los canales de comunicación para ingresar las novedades y actividades planeadas monitoreando la alineación del trabajador a la filosofía organizacional.
- Indicadores en cada uno de los procesos de Air-e, los cuales se informan desde el liderazgo a cada uno de los colaboradores. Mensualmente a través del tablero se registran los resultados de los indicadores sobre cada proceso con las metas definidas y su progreso para tomar acciones correctivas en el camino y alcanzar las posiciones más altas de desempeño.
- Cambio de los procesos organizacionales, mediante una metodología de ajuste con las experiencias y buscando un modelo más eficiente, exigente y práctico para Air-e, divulgándose continuamente los cambios en todas las áreas.
- Programas de retención de cargos críticos: Desarrollo de los programas de retención "Becas Arquímedes", "High potencial" y "Plan de Bienestar y transformación cultural" a implementar en el 2022.

### Relaciones Trabajador Empresa

#### Nuevas Contrataciones de Empleados y Rotación de Personal (GRI 401-1)

Air-e realizó 61 procesos de contratación en el 2021, debido a la naturaleza de la organización en su parte operativa en la prestación del servicio eléctrico, se contrataron más hombres y 49 personas entre 30 a 50 años.

Nuevas contrataciones: 61			
Territorio		Edades	
Atlántico	57(93,4%)	Entre 30 y 50	49(80,3%)
La Guajira	1(1,6%)	Mayores de 50	4(6,6%)
Magdalena	3(4,9%)	Menores de 30	8(13,1%)
Género			
Mujeres	14(23%)	Hombres	47(77%)

El número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región se muestra en la siguiente tabla y se tomó como referencia el número total de 646 colaboradores en la vigencia 2021 con una rotación mensual promedio de 0.81%, que se encuentra por debajo de la media del sector energético.

Retiros: 63			
Territorio		Edades	
Atlántico	51(81,0%)	Entre 30 y 50	35(55,6%)
La Guajira	3(4,8%)	Mayores de 50	24(38,1%)
Magdalena	9(14,3%)	Menores de 30	4(6,3%)
Género			
Mujeres	26(41%)	Hombres	37(58,7%)

Construyendo modelo de valor

#### Prestaciones para los Empleados A Tiempo Completo que no se otorgan a los Empleados a Tiempo Parcial o Temporales (GRI 401-2)

Air-e dentro de la estructura de cargos sólo cuenta con empleados a tiempo completo. Cumple con las prestaciones estipuladas por la Ley para todos los colaboradores vinculados con Air-e, así mismo otorga prestaciones extralegales al 43% de los trabajadores que son antiguos Convencionados.

En el siguiente cuadro se relacionan estas prestaciones para cada uno de los territorios de operación de Atlántico, La Guajira y Magdalena.

Concepto / Régimen	Antiguos Convencionados			Antiguos Convencionados			Antiguos Convencionados		
	Atlántico	La Guajira	Magdalena	Atlántico	La Guajira	Magdalena	Atlántico	La Guajira	Magdalena
Primas de servicios convencional	X	X	X						
Prima de navidad factor	X		X						
Prima de navidad no factor			X						
Prima de servicios Diciembre	X	X	X						
Prima de antigüedad	X	X	X						
Primo de vacaciones	X	X	X						
Prima de riesgo eléctrico			X						
Prima de servicio	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vacaciones	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cesantías	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Intereses de cesantías	X	X	X	X	X	X	X	X	X

#### Permiso Parental (GRI 401-3)

La licencia de maternidad y paternidad son permisos remunerados que brindan un periodo de tiempo estipulado por la Ley, que permite en el momento más significativo de la vida de un recién nacido, que éste sea atendido por sus padres en tiempo completo sin dejar de recibir su retribución económica laboral y permite el regreso paulatino de madres y padres trabajadores a su ámbito laboral. Dentro del permiso parental se han cobijado 9 colaboradores, 4 del género masculino y 5 del género femenino.

Air-e se acoge y apoya las iniciativas del Ministerio de Salud y Protección Social en el marco de la estrategia de Organizaciones Saludables, por ello en el 2021 implementó la Sala Amiga para colaboradoras para apoyar a las Familias Lactantes en el entorno laboral, enmarcado en "Fomentar los derechos de la mujer que trabaja fuera del hogar a practicar la lactancia materna y el derecho de los niños y niñas a alimentarse con leche materna". Actualmente esta sala opera en el piso 3 de la Torre Sur del Edificio Administrativo de Air-e.

#### Plazos de Aviso Mínimos sobre Cambios Operacionales (GRI 402-1)

De acuerdo con la dinámica, necesidades y operatividad de Air-e, no se tiene definido un mínimo de semanas para notificar los cambios operacionales significativos. A través de la gerencia de Capital Humano, se realizan los comunicados internos donde se comunican este tipo de novedades para establecer los tiempos de entrega de la información, así como las formaciones específicas para los cargos que están involucrados, administrando un tiempo transitorio donde los colaboradores manejen un doble rol y no afectar la operativa de los dos procesos.

Para el personal convencional se estableció a través del artículo 14 de la CCT 2011 – 2015: "Por razones económicas, técnicas, organizativas o de producción, la Empresa podrá efectuar desplazamientos temporales de sus trabajadores que exijan que éstos residan en población distinta de la de su domicilio actual, pagando además de los salarios, los gastos de viaje y los viáticos, El desplazamiento que supere los tres (3) meses en el mismo año requerirá la conformidad del trabajador. La Empresa informará al trabajador del desplazamiento con una antelación suficiente a la fecha de su efectividad. En el caso de desplazamientos de duración superior a tres (3) meses, el trabajador tendrá derecho a un permiso de cuatro (4) días laborables en su domicilio de origen sin computar como tales los de viaje, cuyos gastos correrán a cargo de la Empresa", siendo aplicable por Air-e en sus territorios Atlántico, Magdalena y La Guajira.

Prácticas Laborales y Trabajo Decente

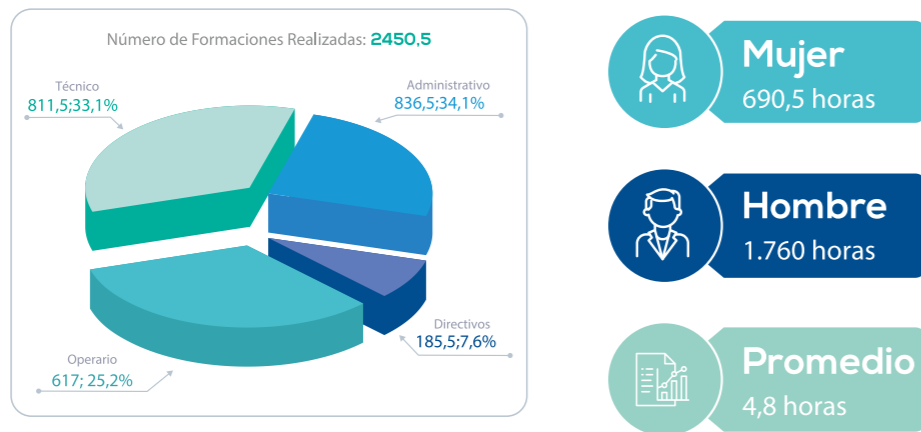
Programas y Procesos para Garantizar la Disponibilidad de Mano de Obra Cualificada (EU14)

A través de los términos establecidos en las invitaciones de participación de los aliados operativos, se definen los perfiles que debe cumplir el personal técnico para el desarrollo de las funciones a ejecutar, con esto se garantiza la disponibilidad de mano de obra calificada para la mejora del servicio a todos los usuarios de Air-e. Durante la gestión de los contratos se verifica el cumplimiento de la competencia y seguimiento al desempeño del contratista.

Formación y Enseñanza

Media de Horas de Formación al Año por Empleado (GRI 404-1)

En el 2021 se impactó el 88% de los trabajadores con formación para desarrollar sus competencias y para ser capitalizadas en la ejecución de sus funciones, lográndose un total de 2450,5 horas, dejando un promedio de 4.8 horas de formación por persona.



Programas para Mejorar las Aptitudes de los Empleados  
Programas de Ayuda a la Transición (GRI 404-2)

El plan de formación 2021 se enfocó en el fortalecimiento de los conocimientos en el negocio, seguridad y salud en el trabajo, los sistemas integrados de gestión, en el desarrollo de las habilidades en plataformas tecnológicas modernas como apalancamiento para alcanzar las metas estratégicas, en el proceso se implementaron estrategias para la adecuada adaptación al cambio en los colaboradores.

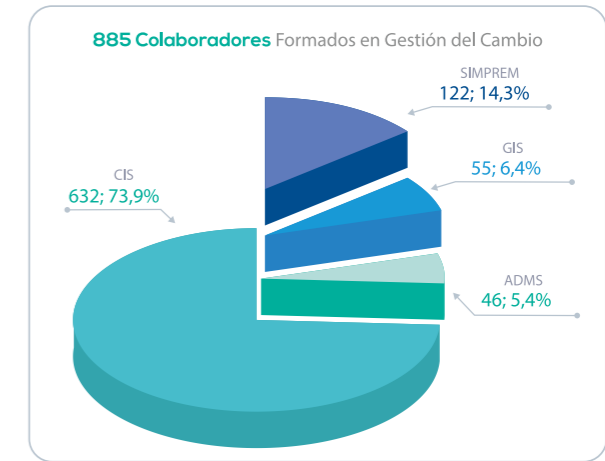


Los temas del plan de formación fueron:

Fortalecimiento de los conocimientos técnicos del negocio, en el Sistema Integrado de Gestión que incluye Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Gestión Ambiental y Sistema de Gestión de Activos. Desarrollo de habilidades blandas en los colaboradores, en temas como comunicación asertiva, inteligencia emocional y liderazgo. Regulaciones correspondientes y actualizados en las que tuvieron modificaciones para el año anterior para los colaboradores cuyas funciones están basadas en normas regulatorias.

Air-e impulsa la transformación cultural a través de herramientas digitales que apoyen el desempeño de los colaboradores y terceros, con los siguientes proyectos implementados en el 2021:

1. CIS: Sistema que administra el ciclo comercial con una mejor integración y automatización de procesos (Open SGC a Open Smartflex)
2. GIS: Sistema de geoposicionamiento geográfico para gestionar los activos eléctricos en cada territorial.
3. ADMS: Sistema de operación de la red eléctrica de Air-e (Spectrum 4 a Spectrum 7)
4. SIPREM: Software para la gestión de órdenes de campo



Alineados con esta transformación digital se llevó a cabo una estrategia de Gestión del Cambio para cada uno de estos proyectos impactando 855 colaboradores, cuyo objetivo fue dar las herramientas necesarias para adaptarse al cambio en la forma de trabajar con formación en: Procesos, Comunicaciones y Gestión.

Para 2022 los retos son mayores, ya que es un año crucial para el objetivo de evolucionar hacia una organización digital, por ello se continuará con el acompañamiento en la implementación de los proyectos que iniciaron y los 5 nuevos proyectos que inician:

1. EAM (sistema de gestión de activos).
2. SIPREM II (ampliación del alcance de SIPREM I).
3. Migración a SAP S4 HANA (cambio de ERP).
4. MVM (sistema de información para el mercado no regulado).
5. Ciberseguridad.

Construyendo modelo de valor

Porcentaje de Empleados que Reciben Evaluaciones Periódicas del Desempeño y Desarrollo Profesional (GRI 404-3)

Air-e evaluó en el 2021 el nivel de aceptación, interiorización y cumplimiento de la filosofía corporativa Air-e, a través de los 6 principios corporativos: Prácticos, Todoterrenos, Serviciales, Berracos, Exigentes y Austeros. Se inició la medición con el primer y segundo nivel de la estructura, obteniendo en el primer trimestre un promedio organizacional de 4 en una escala de 5, incrementando en un 5% en el cuarto trimestre con un promedio de 4,2.



Diversidad e Igualdad de Oportunidades

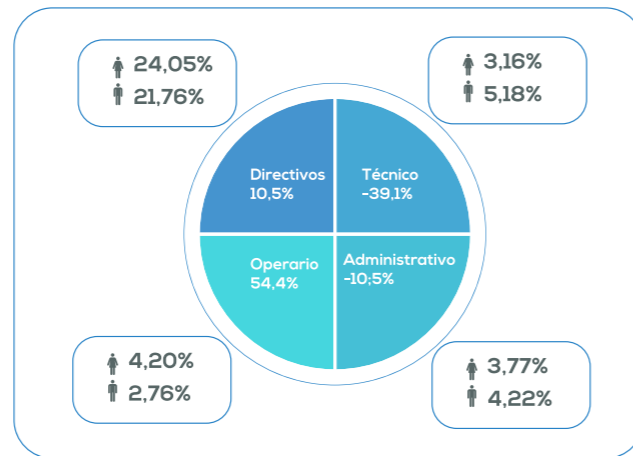
Diversidad en Órganos de Gobierno y Empleados GRI 405-1

La Junta Directiva, se encuentra conformada por 8 miembros, 5 principales y 3 suplentes, discriminada de la siguiente manera según su género y grupo de edad. Ninguno de los miembros de la junta directiva hace parte de grupos minoritarios.

8 miembros Junta Directiva		
Genero	Cantidad	Porcentaje
Hombre	5	62,50%
Mujer	3	37,50%
Grupo etario	Cantidad	Porcentaje
Entre 30 y 50 años	5	62,50%
Mayores de 50 años	3	37,50%

Ratio del Salario Base y de la Remuneración de Mujeres Frente a Hombres (GRI 405-2)

La ratio promedio de salario base, comparando a las mujeres frente a hombres en la categoría de directivos y operativo muestra un balance positivo, ya que no hay una brecha salarial por género, ni preferencias a nivel de escalas, cumpliéndose con el compromiso de Air-e de proteger la igualdad y empoderar al género femenino. En cuanto al ratio de los niveles técnicos y administrativos el género de los hombres es el más representativo debido al tipo de operación y trabajo especializado del sector.



Proporción de Altos Ejecutivos Contratados de la Comunidad Local GRI 202-2

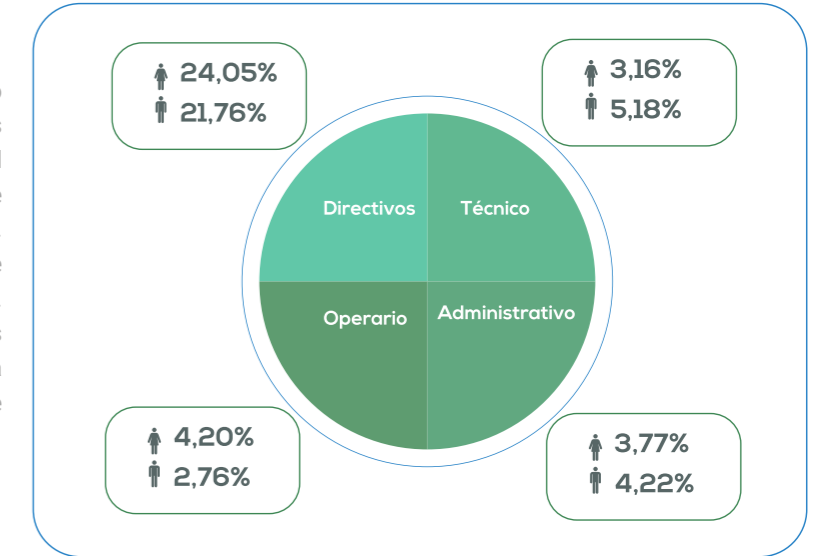
Para el cierre de 2021, la Empresa contaba con 38 colaboradores que hacían parte del comité de dirección, compuesto por la Gerencia General, Direcciones y Gerencias. El 95% de los altos ejecutivos son menores de 50 años debido al cambio generacional encaminado a la innovación y gestión de la cultura organizacional. Para determinar este indicador, se definió como "altos ejecutivos" a los colaboradores de primer nivel en la estructura y se define como la zona geográfica "local", el lugar de nacimiento en los departamentos de operación de Atlántico, Bolívar, La Guajira y Magdalena.

Altos Ejecutivos		
Locales	13	34,2%
No locales	25	65,8%
Total	38	100%

Construyendo modelo de valor

Ratio del Salario de Categoría Inicial Estándar por Sexo Frente al Salario Mínimo Local (GRI 202-1)

El salario mínimo mensual legal vigente S.M.L.V. en el 2021 para Colombia fue de \$908.526 COP, valor considerado para el cálculo de este indicador. En Air-e, según la estructura salarial vigente a partir del 1o de enero de 2021, el menor salario mensual definido es de \$1.204.543 COP. En la siguiente gráfica se muestra la información por categorías y género, manejando un salario promedio por encima del legal mostrando una competitividad a nivel salarial, con respecto al mercado laboral.



Air-e administra la compensación teniendo en cuenta las reglas sobre salarios mínimos en el territorio nacional y lo establecido en el S.M.L.V, actualizando en la primera quincena de cada año según lo establecido por el Gobierno. Actualmente, no existe un salario mínimo variable en las ubicaciones con operaciones significativas. Se definen como ubicaciones con operaciones significativas a las zonas donde la Empresa presta sus servicios y cuenta con infraestructura, que

Obligaciones del Plan de Beneficios y otros Planes de Jubilación (GRI 201-3)

Air-e no cuenta con un plan de pensiones extralegal para los trabajadores, actualmente no es necesario. Si bien es cierto que el antiguo operador tenía a su cargo obligaciones pensionales convencionales a favor de los trabajadores que cumplieran los requisitos establecidos en las convenciones colectivas de trabajo, Air-e como nuevo empleador no asumió las obligaciones relacionadas con las pensiones ciertas o contingentes, ni las obligaciones convencionales ciertas o contingentes adquiridas por la causación del derecho de pensión convencional de jubilación y/o legal de vejez.

A través de la Ley Estatutaria 1955 de 2019, se autorizó a la Nación a asumir el pasivo pensional del anterior operador; a su vez, el Decreto No. 042 del 16 de enero de 2020 dio vía a la creación del Fondo Nacional del Pasivo Pensional y Prestacional del anterior operador – FONECA, asumiendo este el pasivo pensional a partir del 01 de febrero de 2020.

Air-e comprometida con el bienestar y la tranquilidad de todos sus colaboradores, hace seguimiento a los trabajadores que se encuentran en etapa prepensionable, para brindarles acompañamiento y asesoría en todo lo relacionado con sus trámites para adquirir la pensión de vejez.

Trabajo y Crecimiento Económico



Impactos Económicos Indirectos Significativos en sus Grupos de Interés y en la Economía (GRI 203-2)

Desde el propósito superior de Air-e, "Hacer la vida de todos mejor cada día", se imprime en el ADN organizacional la conciencia del gran reto que se tiene por trabajar con la claridad del impacto laboral y social en la Región Caribe a través de cada una de las actividades diarias en las áreas

A diciembre de 2021, se contaba con 646 colaboradores vinculados de forma directa mediante contratos de trabajo a término indefinido, 722 colaboradores en misión para suplir vacantes temporales vinculados a través de Empresas de Servicios Temporales mediante contratos por obra o labor contratada, y más de 3.458 empleos indirectos para desarrollar el ambicioso Plan de Inversión de conformidad con lo establecido por el Regulador. Parte de las acciones establecidas en Air-e para alcanzar ese objetivo fueron:

- Apoyo a la posible escases de trabajadores con las habilidades necesarias o la documentación requerida para hacer parte de los equipos de los contratistas, a través de un Programa de Empleabilidad enfocado a los contratistas en la formación y consecución de candidatos para suplir las vacantes que se presentan, para esto se hizo la "Primera feria Air-e de empleo a nivel nacional", en la cual se obtuvieron de 11.000 postulados dando inicio a un modelo de semilleros apoyados 100% por Air-e para aplicar a ser contratados y generar mano de obra calificada en la Región.
- Se adquirió una plataforma que permite al contratista publicar nuevas vacantes las cuales se socializan en los canales de comunicación

de la Empresa en los Departamentos del área de influencia.

- Se incluyó dentro de los indicadores estratégicos un indicador enfocado en la empleabilidad y de esta manera realizar seguimiento a las metas trazadas, resultando un cumplimiento del 120% generando mejores relaciones con los contratistas y la comunidad, brindando apoyo en formación técnica a las personas aumentando su competencia para desempeñarse dentro de los proyectos a través de sus aliados estratégicos.
- Como parte de la filosofía de ser Exigentes, los resultados del despliegue generado en el programa de Empleabilidad, generó para el 2022, una meta más ambiciosa que garantice no solo formar sino lograr ubicar a las personas que ingresan al programa dentro de alguna de las empresas aliadas de Air-e.

## Salud y Seguridad en el Trabajo



Se cuenta con una política integral que ratifica el compromiso de la Alta Dirección dándole direccionamiento estratégico al Sistema Integrado de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo; estableciendo objetivos alineados al cumplimiento de los estándares mínimos según la Resolución 0312 del 2019, donde se establece el presupuesto anual que cubre las actividades del área de Seguridad y Salud, las actividades y capacitaciones a ejecutarse durante el año, las auditorías internas y externas. A través de la matriz de riesgo, se establecen los controles operacionales y su efectividad a través de los indicadores alineados a los objetivos estratégicos para su seguimiento mensual y definición de los planes de acción cuando se presenten desviaciones. Todos los asuntos de interés para las partes interesadas son comunicados con el compromiso de las acciones tomadas a través de socialización de indicadores del SG-SST y los comités estratégicos, adicionalmente, los resultados son publicados internamente a través de correo electrónico y WhatsApp.

### Sistema de Gestión de la Salud y la Seguridad en el Trabajo (GRI 403-1)

El resultado de la última auditoría de mejoramiento realizada por el Consejo Colombiano de Seguridad fue del 95% de cumplimiento en los estándares mínimos, logrando un aumento del 42% con respecto al 2020.

Dentro de la gestión por la pandemia de COVID-19, se realizó la compra de 747 vacunas, aplicadas a trabajadores y sus familiares, a corte de 31 de diciembre se contaba con 1.328 colaboradores vacunados a través de Air-e y la EPS, además se entregaron elementos de protección e insumos para la prevención y desinfección, se realizaron 1.947

pruebas diagnósticas y se entregaron oxímetros y termómetros para trabajadores positivos para COVID-19.

Así mismo, llevamos a cabo actividades complementarias como la semana de la salud donde se promovieron estilos de vida saludables, mejoramiento y seguimiento de la salud de nuestros colaboradores.

Como parte de nuestro plan de prevención de riesgos, se realizó las siguientes actividades:

- Inspección de subestaciones y oficinas en Atlántico, La Guajira y Magdalena, implementando las medidas correctivas.
- Actualización de los planes de emergencias de subestaciones y oficinas.
- Vinculación al proceso de ayuda mutua Apell, y la conformación del comité de seguridad vial y su respectivo plan estratégico.
- Reunión con empresas contratistas para la socialización de los indicadores y metas establecidas en Air-e en el área de Seguridad y Salud.

### Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos e Investigación de Incidentes (GRI 403-2)

Para la identificación de peligros laborales y evaluar el riesgo, se realizó siguiendo la metodología establecida en el SS.PR.05 - Procedimiento Identificación de Peligros, Valoración de Riesgos y Determinación de Controles, donde se identificó los peligros asociados según la actividad de la Empresa. Se capacitó a 571 colaboradores sobre como identificar peligros y a valorar el riesgo y se encuestaron 241 para identificar los peligros y riesgo asociado a su actividad.

Se realizaron las siguientes acciones durante el año 2021:

- Los colaboradores reportan actos y condiciones inseguras que permiten al responsable de Seguridad y Salud analizar la situación y generar las correcciones necesarias. Durante el 2021 no se presentaron notificaciones al comité de convivencia laboral por parte de los colaboradores.
- Auto encuesta de condiciones de salud y epidemiológicas para conocer la existencia de patologías de trabajadores que les impide la realización de labores dentro de la empresa.
- Se creó el correo covid-19@air-e.com, en donde los trabajadores reportaron los síntomas y se realizó el seguimiento y aislamiento preventivo.
- Seguimiento e Investigación de Accidente de Trabajo y se estableció las medidas correctivas para evitar su ocurrencia.

Durante el 2021 no se presentaron accidentes mortales de trabajadores vinculados de forma directa.

### Servicios de Salud en el Trabajo (GRI 403-3)

La Empresa realiza exámenes médicos al momento de la contratación de personal y anualmente, a través del proveedor contratado para la prestación del servicio.

Los datos de salud de los trabajadores los custodian el proveedor contratado, solo se maneja los conceptos o recomendaciones en el área de medicina del trabajo, y se realizan auditorías al momento de la

Construyendo modelo de valor

contratación del proveedor.

### Participación de los Trabajadores, Consultas y Comunicación sobre Salud y Seguridad en el Trabajo (GRI 403-4)

Para el 2021, los trabajadores participaron en la identificación de la matriz de peligro y reportaron las condiciones y actos inseguros a través del formato RH.PR.06-FO.03 - Reporte actos y condición inseguras. Se contemplaron acuerdos con las organizaciones sindicales sobre los elementos de protección personal, exámenes médicos y reporte de investigación de accidente.

Se estableció el Comité Paritario de Seguridad y salud en el trabajo (COPASST) en las territoriales (Atlántico, La Guajira y Magdalena) y se capacitó sobre funciones, responsabilidades y la identificación de peligro y valoración del riesgo, así como también se conformaron para cada gerencia territorial, el Comité de Convivencia, el Comité de Seguridad Vial Laboral y La Brigada de Emergencia. Para el 2022 se tiene establecido capacitar en evacuación, primeros auxilios y contraincendios.

### Formación de Trabajadores sobre Salud y Seguridad en el Trabajo (GRI403-5)

Se realizaron 11 formaciones en seguridad y salud según cronograma de formación, los temas de capacitación cumplen la normatividad legal y lo establecido en los controles de la Matriz de Peligro y la caracterización de la accidentalidad. Además, los cursos de formación son gratuitos y se dan durante las horas de trabajo remuneradas, se evalúa la eficacia de la capacitación a través de una evaluación y la satisfacción de los asistentes.

### Fomento de la Salud de los Trabajadores (GRI 403-6)

Trabajo o lugar de trabajo controlados por Air-e cubiertos SG-SST	Cantidad
Empleados directos	646
Trabajadores Temporales que prestan servicios en Misión	722
Trabajadores de contratistas con Auditoría Interna	3458

### Lesiones por Accidente Laboral GRI 403-9

A continuación, se indica los accidentes de trabajos en el personal contratado de forma directa y administrado por Capital Humano, y las empresas contratistas:

Tipos de trabajador	Número y Tipo de Lesiones	Número de horas trabajadas	Tiempo de recuperación	No. días laborales perdidos	Número de fallecimientos
Empleados	21	8	207	7648	0
Trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por Air-e	184	8	956	7648	0
Con grandes consecuencias	8	8	175	1400	0
Resultantes de incidentes ocurridos durante el desplazamiento al trabajo solo si el transporte lo organiza Air-e	4	8	75	83	0



### Dolencias y Enfermedades Laborales Salud y Seguridad en el Trabajo (GRI 403-10)

Se entiende por enfermedad laboral a la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar según Ley 1562 de 2012. En el 2022 se contratará la plataforma en línea para generar los reportes de la información por parte del personal contratista.

#### Empleados

Número y Tipo de dolencias y EP	Número de horas trabajadas	Tiempo de recuperación	No. días laborales perdidos	Número de fallecimientos
103	8	505	4040	0

### Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)



La Empresa tiene una Política Integrada de Gestión aprobada en mayo de 2021 donde se contempla un enfoque ambiental según los requisitos establecidos en la ISO:14001 del 2015. La Alta Dirección ratificó su compromiso impulsando la certificación de la empresa en ISO14001:2015 en diciembre del 2021.

El impacto generado durante el proceso de certificación fue positivo, puesto que se creó un Plan Estratégico de Medio Ambiente, donde se programó cada aspecto del sistema, identificando los impactos y aplicando acciones de mitigación, prevención y compensación hacia los mismos. Se realizó una revisión de metodologías transversales del SIG (control de información documentada, gestión de NC y acciones, auditorías internas, revisión por la dirección, gestión cambios); en función a la adecuación de la normativa establecida.

En la ejecución del Plan Estratégico de Medio Ambiente, todos los programas, adecuaciones y socializaciones del sistema fueron comunicadas a nuestros colaboradores a través del área de comunicaciones, mediante piezas de correos y WhatsApp.

Dentro del objetivo estratégico para asegurar la eficiencia de la operación, se analizó la información histórica y se definieron los planes de intervención. Con el acompañamiento de un aliado estratégico se hizo seguimiento al cronograma de trabajo presentado para garantizar las acciones implementadas durante el 2021. La efectividad de estas se revisó mensualmente y se establecieron acciones para eliminar los riesgos operativos.

La comunicación continua con el personal operativo de cada sector ayuda al monitoreo de las actividades de los proveedores desde área central, y a través de las reuniones mensuales de desempeño se revisan las acciones ejecutadas y se socializan las lecciones aprendidas durante la ejecución de la actividad.

En 2021 fue designado el objetivo estratégico: Asegurar la Eficiencia en la Operación y como iniciativa estratégica se determinó: Garantizar una operación ambientalmente responsable, con medición a través de los indicadores: Cero Sanciones Ambientales que se cumplió un 100%, los aspectos positivos fueron la realización de las siembras voluntarias con las comunidades, entrega de viveros bioclimáticos y PRAEES.

Dentro de las actividades de Medio Ambiente anualmente se llevan a cabo Controles Operacionales, con la finalidad de evaluar el sistema de gestión ambiental de nuestros contratistas, con el objetivo de minimizar el impacto ambiental que pueden generar sus actividades como parte de nuestra operación. Las actividades desarrolladas fueron:

- Mediciones de Campo Electromagnético: con el fin de determinar el cumplimiento en el nivel permisible según la Resolución 627 del 2006, el Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas - RETIE y dar respuesta a requerimientos legales de las partes interesadas. De estos estudios se evidenció que los resultados cumplían con lo establecido en la Ley.
- Controles al uso de Gas SF6: se realizaron mediciones de fugas en las subestaciones.
- Seguimiento mensual a los indicadores de autoconsumo de Air-e (agua, energía y material reciclado) con el fin de asegurar que se mantenga los consumos mínimos, así se establecieron los siguientes programas de mitigación:

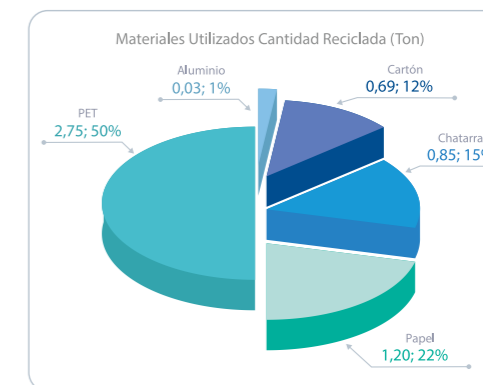
- Plan de Gestión Integral de Residuos.
- Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua -PUEAA.
- Programa de Uso Racional y Eficiente de Energía Eléctrica.

Construyendo modelo de valor

### Materiales (GRI 301-1 /301-2 /302-1)

Durante el periodo 2021, la empresa Air-e generó 38,92 Ton de materiales no renovables, en el uso de combustibles (diesel y gasolina), en el caso de los materiales renovables fueron 5,52 Ton, provenientes del papel cartón, pet y chatarra 100% aprovechable.

Tipo de material	Cantidad (Ton)
Aluminio	0,03
Cartón	0,69
Chatarra	0,85
Diesel	30,61
Gasolina	8,31
Papel	1,20
Pet	2,75
<b>Total</b>	<b>44,44</b>



En el 2021 Air-e recicló 5,52 Toneladas de materiales aprovechables provenientes del papel cartón, pet y chatarra, mediante el apoyo de los gestores el proceso de manejo se encuentra soportado por certificados de aprovechamiento.

En el contexto de responsabilidad ambiental de la Empresa, durante el desarrollo de sus actividades de mantenimiento, se realizó el cambio de 128 transformadores cuyo componente aislante es el aceite vegetal, permitiendo ser amigables con el medio ambiente evitando los impactos en cualquier evento que se origine por el derrame de aceite.

El proyecto de toma de muestras de transformadores con Bifenilos Policlorados (PCB) establecido como requisito para la gestión ambiental integral de equipos y desechos que contienen o están contaminados con Bifenilos Policlorados (PCB) establecido por el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible en la Resolución 222 de 2011, se ejecutó en el 2021 con el cumplimiento de los avances establecidos con 61% de los transformadores de distribución certificados libres de PCBs.

### Energía (GRI 302-1 /302-2 /302-3 /302-4 /302-5)

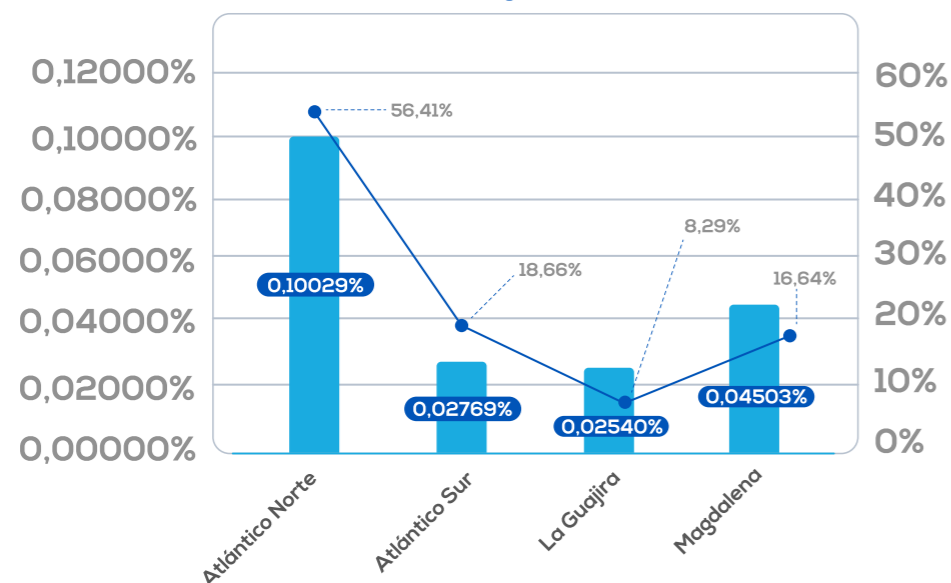
Durante el periodo 2021, el consumo energético de la Empresa se materializó a través del uso de combustible y electricidad. Actualmente no se mide el consumo de energía eléctrica fuera de la Empresa, sin embargo, se encuentra en proceso de construcción dentro de la medición de Huella de Carbono como meta para 2023.

Tipo de material	Cantidad Combustible No Renovable (Gal)	Cantidad (MWH)
Combustible	53.863	-
Energía		7.744.780
<b>Total</b>	<b>53.863</b>	<b>7.744.780</b>

La proporción definida como "Ratio de Intensidad Energética" usada para los tipos de energías y los combustibles abarca el consumo dentro de la Organización reportados como autoconsumos de la energía eléctrica de salida.

Delegación	%ratio de intensidad energética	%ratio de intensidad Combustible
Atlántico Norte	0,10029%	56,41%
Atlántico Sur	0,02769%	18,66%
La Guajira	0,02540%	8,29%
Magdalena	0,04503%	16,64%

### Intensidad energética



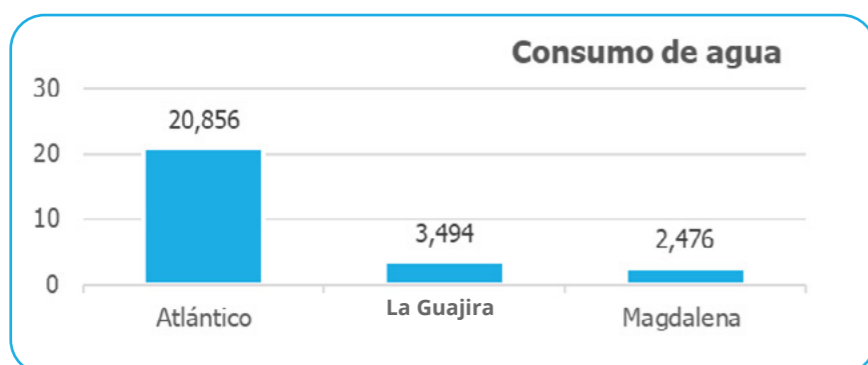
Para el 2022, se tienen previstas en el inventario de medición de Huella de Carbono iniciativas en reducción de consumo energético, con la finalidad de establecer metas alineadas con el crecimiento organizacional que proyecta el crecimiento operativo.

### Agua y Efluentes (GRI 303-1/ 303-2/ 303-3/ 303-4/ 303-5)

Actualmente el proceso operativo y administrativo de Air-e no mantiene interacción directa con el funcionamiento de los procesos que involucran el uso de agua, tampoco se generan vertimientos o impactos significativos con este recurso natural. Dentro del seguimiento en el Sistema de Gestión Ambiental al consumo de agua para el uso de tareas domésticas, se estableció en la matriz de Aspecto e Impactos Ambientales como bajo impacto.

La operación de Air-e no genera efluentes que puedan afectar la calidad de la superficie ni extracción de agua, como se evaluó en la matriz de Aspectos e Impactos Ambientales.

Durante el 2021 se generó un consumo de 25 ml de agua, distribuidos en los 3 Departamentos donde opera la Empresa, por parte del autoconsumo de las sedes medibles.



Construyendo modelo de valor

### Biodiversidad GRI 304-2/ 304-3/ 304-4/ EU

Actualmente Air-e no cuenta con Centros de Operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.

De acuerdo con las especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación, durante el 2021 se llevó a cabo la elaboración de la guía de aves de Atlántico, La Guajira y Magdalena, con el objetivo de poder identificar el ave que impacta contra la red. Air-e no tiene un indicador que mida la cantidad por especie que impactan, pero en una muestra de especie significativa se construyó un listado de las aves más comunes y frecuentes en este tipo de incidentes relacionados en los tres Departamentos donde opera. Como acción de mejora, el área operativa cuenta con el acceso a la guía, y en apoyo al proceso. Durante el 2021 se planificaron formaciones del uso de esta guía que hace parte de gestión del riesgo.

Nivel de riesgo de Extinción	CANTIDAD
I. EN PELIGRO CRÍTICO (CR)	1
II. EN PELIGRO (EN)	0
III. VULNERABLES (VU)	2
IV. CASI AMENAZADAS (NT)	1
V. PREOCUPACIÓN MENOR (LC)	126
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>

### Biodiversidad de Hábitats Compensados en Comparación con la Biodiversidad de las Zonas Afectadas (EU)

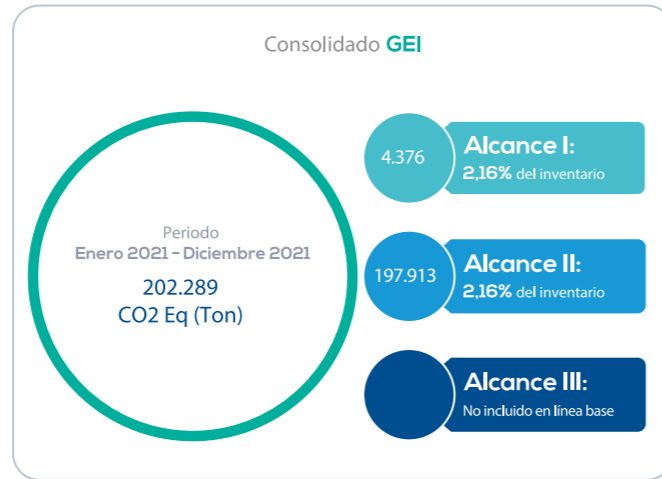
Una de las actividades que impacta positivamente en la continuidad del servicio de energía es la realización de la poda de árboles ya que se evita que las especies en su crecimiento puedan afectar la continuidad del servicio. Para poder realizar la actividad de poda se debe solicitar un permiso a las entidades ambientales de los Departamentos y Distritos donde opera Air-e. Estos permisos se manifiestan en una Resolución donde se describe como hacer la poda y donde y cuando se realizaría la compensación o reposición, de acuerdo con las necesidades que requiera cada Departamento y Distritos. Posteriormente, estas mismas autoridades realizarán seguimientos al cumplimiento de los requerimientos técnicos y los años de mantenimiento requeridos. Los permisos se tramitan teniendo los inventarios forestales, solicitados para el proceso de evaluación de permiso de poda por las autoridades ambientales.

Derivado de las Resoluciones de los permisos de poda otorgados, las autoridades establecieron unas obligaciones de compensaciones ambientales que actualmente se están ejecutando con el proveedor desde agosto de 2021, para dar cumplimiento a las obligaciones con DADSA, CORPAMAG y EPA Barranquilla VERDE establecidos en los permisos emitidos en los años 2020 y 2021.

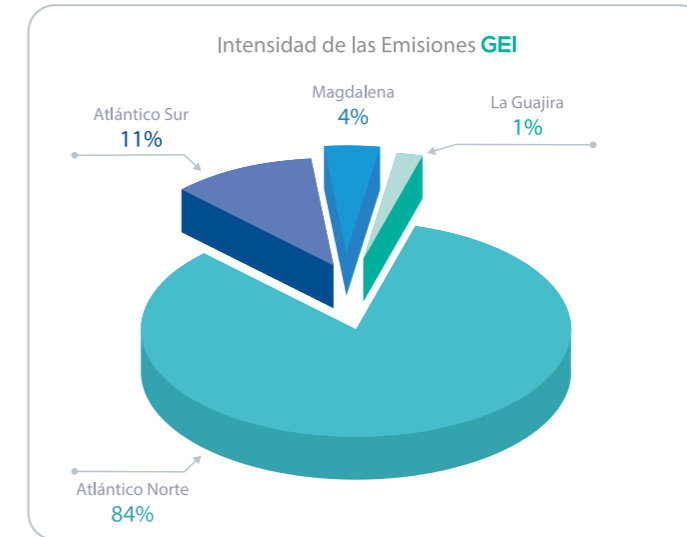
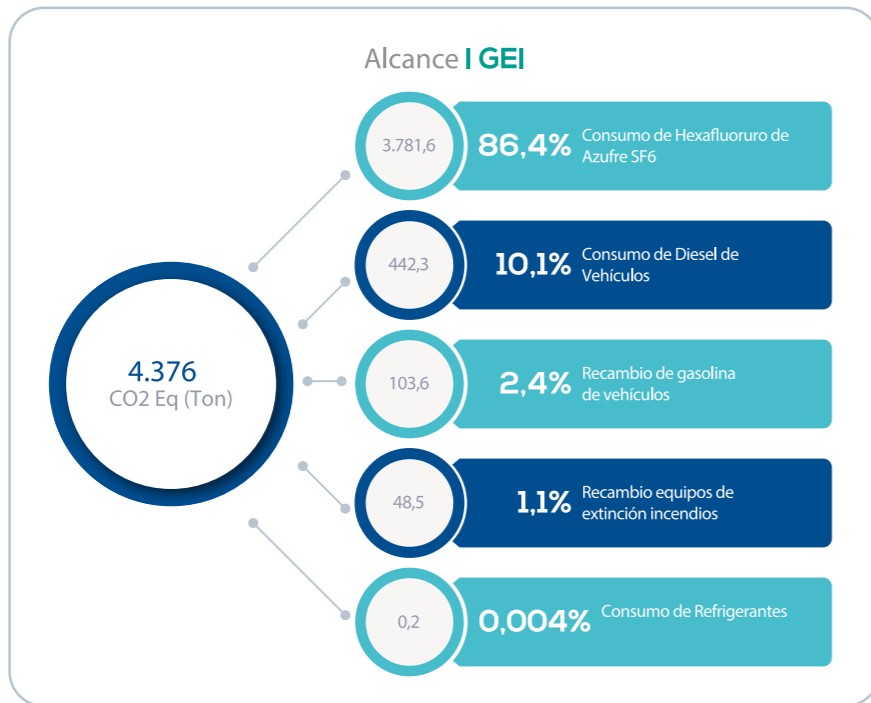
Autoridad	Permiso Asociado	Compensación Ambiental
CORPAMAG	Resolución 1713 del 2020	Entrega de 3 viveros Bioclimáticos
DADSA	Acta de concentración	Siembra y mantenimiento de 1000 árboles
BQ VERDE	Resolución 1272	Construcción de vivero Bioclimático

**Emisiones (GRI 305-1/ 305-2/ 305-3/ 305-4/ 305-5)**

Durante el 2021, la Empresa ha implementado la medición de la Huella de Carbono para los alcances 1 y 2, partiendo como base el 2021, para el cálculo de este alcance directo, se tomaron los combustibles (Gasolina, Diesel, SF6), refrigerantes y recambio de extintores. Se pudo apreciar que el factor con mayor emisión de CO2 fue el gas SF6. El cálculo del alcance en 3 se encuentra en construcción, sin embargo, se manejan los datos históricos, para la energía de salida, y los residuos generados que serán incluidos como línea base en



Actualmente con el desarrollo de la herramienta de Huella de Carbono se crearon unas estrategias para minimizar, las cuales serán desarrolladas en el transcurso del cumplimiento de la meta del país en tema de carbono neutral hasta el 2050.



**Efluentes y Residuos**

**Vertido de Aguas en Función de su Calidad y Destino GRI 306-1**

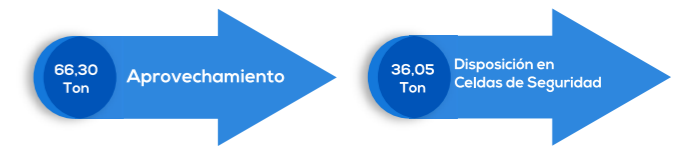
Las actividades operativas de la Empresa no realizan o generan vertimientos que impacten las superficies, sin embargo, se contempla el proveniente del uso de aguas domésticas para el caso de reutilización de agua, este no procede en el proceso de operación.

**Residuos por Tipo y Método de Eliminación GRI 306-2**

Air-e implementó el indicador de residuos generados y su gestión mensual se realiza a través de dos empresas gestoras para la recolección, disposición final y aprovechamiento como lo exige el Decreto Único ambiental 1076 del 2015, los cuales proveen los certificados correspondientes en el seguimiento de la trazabilidad de la gestión. Por otra parte, el área de Medio Ambiente cuenta con convenios de reciclaje que apoyan la gestión. El proceso de transporte, disposición y aprovechamiento final de los residuos es realizado por los gestores, siendo la empresa Air-e quien verifica y mantiene la trazabilidad de las cantidades generadas y reportadas.

Construyendo modelo de valor

Gestores	Total
<b>Farrae</b>	<b>35.821,1</b>
Aprovechamiento	775,0
Celda de seguridad	35.046,1
<b>Lito</b>	<b>65.525,5</b>
Aprovechamiento	64.525,5
Celda de seguridad	1.000,0
<b>Total General</b>	<b>101.346,6</b>



Gestores	Total
<b>Farrae</b>	<b>3.158,0</b>
Aprovechamiento	2.500,0
Reciclaje	658,0
<b>Lito</b>	<b>1.310.724,3</b>
Aprovechamiento	1.310.724,3
<b>Total General</b>	<b>1.310.882,3</b>



**Derrames Significativos (GRI 306-3)**

Durante el mes de octubre de 2021, en la Subestación El Silencio ubicada en la ciudad de Barranquilla (Atlántico) se presentó un incendio de un transformador de 70MVA, ocasionando un derrame de aceite mezclado con agua. La limpieza y recolección del material fue de 14.6 Ton de agua con aceite, realizada por el contratista encargado y los residuos fueron dispuestos en celdas de seguridad.

**Cuerpos de Agua Afectados por Vertidos de Agua y/o Escorrentías (GRI 306-4)**

Las actividades operativas de la Empresa no generan ningún tipo de vertimiento o escorrentía que impacte significativamente, esta validación fue realizada en la matriz de Aspectos e Impactos Ambientales.

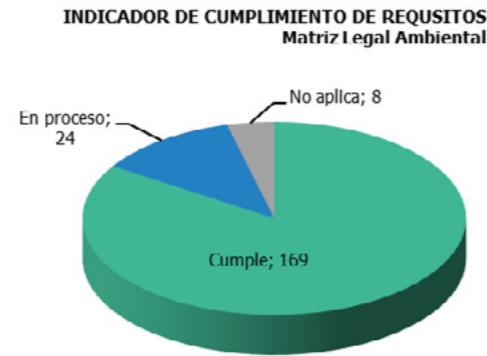
**Nuevos Proveedores que Han Pasado Filtros de Evaluación y Selección de Acuerdo con los Criterios Ambientales (GRI 308-1)**

Durante el 2021 se buscó mejorar el desempeño ambiental de los contratistas y proveedores, por ello se realizaron controles operacionales para revisar y evaluar la implementación del Sistema de Gestión Ambiental para fortalecer la gestión ambiental, dando como resultado que nuestros contratistas se encuentran en el inicio de la identificación de requerimientos para llevar a cabo la implementación del sistema.

**Cumplimiento Legal (GRI 307-1)**

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2021 la sociedad Air-e no fue objeto de multas o sanciones en firme por incumplimiento de Leyes o normativas, expedidas por las autoridades ambientales.

Air-e implementó en el 2021 la matriz de requisitos legales en donde se encuentran 24 requisitos en proceso, los cuales están relacionados con requisitos que se están cumpliendo (Proyecto inventario PCB) y otros que posterior al proceso de cambio de operador se lograron identificar y se emprendió la tarea de cerrar requisitos legales pendientes del anterior operador de red como la normalización de los instrumentos de manejo ambientales de Líneas de alta tensión y



**Evaluación de Proveedores (GRI 308 -2)**

Se han realizado controles operacionales a nuestros contratistas críticos, y se determinó que parte de ellos se encuentran en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental. Se realiza seguimiento al componente de Medio Ambiental a tercero, donde se evaluaron 11 Contratistas, distribuidos en 42 operaciones de las Gerencias Territoriales de Atlántico Norte, Atlántico Sur, La Guajira y Magdalena en referencia a los planes de manejo ambiental y la efectividad en los planes de acción; teniendo en cuenta el grado de contaminación que aportan en sus operaciones y el impacto que esta genera al medio ambiente.

Como resultado a las verificaciones de los contratistas que realizan los procesos operacionales, teniendo en cuenta lo anterior, se establecieron planes de acción con los contratistas, los cuales incluyeron la implementación de elementos como el kit antiderrame, cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo / correctivo, entre otros.

Por otra parte, se realizó el seguimiento en inspecciones en campo para los contratistas que ejecutan las actividades de Poda MT/ BT, a partir de lo anterior, se establecieron planes de acción con los contratistas para la adopción de pastas cicatrizantes amigables con el medio ambiente.

**Cambio Climático: Huella de Carbono y Adaptación**



Con el objetivo de contribuir al cumplimiento de las metas establecidas en el pacto por la sostenibilidad del Plan Nacional de Desarrollo, Air-e se ha comprometido en el marco de sus estrategias ambientales y de conformidad a los ODS N° 12 - Producción y Consumo Responsable y ODS N° 13 - Acción por el Clima a Reducir las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero. Se abordará mediante la generación de energía eléctrica renovable y la contribución a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero al 2050; inicialmente se ha planteado una meta de reducción anual del 2,22% de los GEI para el Alcance 1 y 2 emitidas por sus operaciones en los Departamentos de Atlántico, La Guajira y Magdalena.

A partir del segundo semestre de 2021, con el apoyo de un asesor externo se dio inicio al cálculo de la Huella de Carbono y su implementación bajo la metodología GHG Protocolo e Indicadores GRI, donde se estableció el inventario (línea base) ene - dic 2021 con los alcances 1 y 2, dejando el alcance 3 para su levantamiento en el 2022 y su cálculo para el 2023.

Air-e, dentro de su compromiso con la Sostenibilidad y el cuidado al medio ambiente, ha establecido unas estrategias de reducción de GEI, las cuales tendrán implicaciones financieras (riesgos y oportunidades) tales como:

- Controlar las pérdidas y desperdicios.
- Uso eficiente de los combustibles y la energía eléctrica.
- Iniciativas de conversión tecnológica.
- Impulsar aprovechando energías alternativas.
- Promover la compra de energía eléctrica proveniente de fuente de energía renovables certificadas por ANLA y avaladas por el Ministerio de Minas y Energía.
- Estimar y acreditar las emisiones de GEI compensadas por los sumideros de carbono natural presentes en las instalaciones de la Air-e.
- Adquirir certificados de proyectos marco de los procesos de compensación ambiental por el otorgamiento de permisos o licencias ambientales.
- Generar Certificados de Carbono: emitidos a través de proyectos de generación de energía renovable acreditados para reducir la emisión de GEI.

El plan para el 2022 está enfocado en desarrollar:

- Día de la Reducción de las emisiones de CO2.
- Lanzamiento resultados de Huella de Carbono Línea Base
- Ruta Air-e para Aplicación al Sello del Programa de Carbono Neutral Colombia.
- Documento del Programa de Carbono Neutral de Air-e.
- Portafolio de Mitigación y Compensación de Emisiones de GEI
- Matriz de Financiamiento Climático y Líneas Verdes.
- Estrategia de Sensibilización de Huella de Carbono durante el 2022
- Mi Huella: Concurso de Consciencia de Huella Ambiental del personal de Air-e, con metas de cumplimiento trimestral y reconocimiento en Ene 2023.

Generando Valor - Certificados de Carbono de Air-e: Programa de Innovación-Pensamiento Lateral para generar proyectos de Eficiencia Operacional "Reducción y/o Compensación" mediante la generación de Iniciativas, Conversión a Proyectos, Evaluación de Proyectos (Viabilidad) y presentación a la Alta Dirección para su aprobación.

Construyendo modelo de valor



## Contribución a las Comunidades Locales



Air-e ejecuta acciones hacia un modelo de gestión sostenible empresarial, considerando la creación de valor para los grupos de interés, contribuyendo en el cumplimiento de estrategias y objetivos de la Empresa, siendo parte integral del lineamiento hacia el desarrollo de las comunidades locales. Con la matriz de riesgo se tienen identificados, tanto impactos negativos como oportunidades, que afectan el relacionamiento con la comunidad, de esa manera los controles operacionales son un instrumento para abordar y lograr la mitigación y/o materialización de los riesgos. En el 2021, las acciones que se desarrollaron fueron las siguientes:

- Asignación del recurso humano permanente en el territorio:** Enfoque para identificar necesidades, intereses y problemáticas de la comunidad y así redireccionar la implementación de acciones sociales.
- Estrategia de transformación:** Identificar las razones del comportamiento de clientes con alto consumo y no pago y acompañamiento por un gestor durante tres meses, para generar estrategias de relacionamiento y encontrar soluciones viables por las partes.
- Mesa de trabajo:** Conectar con la comunidad y actores claves como entes territoriales, autoridades y la alta dirección de Air-e.
- Solicitudes de acompañamiento:** La fuerza pública apoya al desempeño de los colaboradores de Air-e en las comunidades con alta frecuencia de acciones hostiles.

Toda la gestión con comunidades se evalúa mensualmente y se reportan informes en los comités para divulgar los compromisos y acciones ejecutadas. Adicionalmente se realizan reuniones de seguimientos con las partes interesadas, que se apoyan con el seguimiento y acompañamiento territorial en la ejecución de las acciones para garantizar el alcance de los objetivos planteados, es así como los líderes de proceso permanecen en territorio para la retroalimentación constante y análisis de las acciones. Actualmente se realiza seguimiento, monitoreo y cumplimiento de los indicadores a través de una plataforma que permite monitorear en tiempo real las acciones desarrolladas y sus soportes, y así tomar decisiones inmediatas en los casos que puedan implicar desviación de los acuerdos con las comunidades.

### Operaciones con Participación de la Comunidad Local, Evaluaciones del Impacto y Programas de Desarrollo (GRI 413-1)

La Empresa propicia la participación de la comunidad en los diferentes programas que desarrolla, con el fin de mantener un vínculo y relacionamiento asertivo con este grupo de interés a través de siete programas.

Territorios de Equidad	Certificación Técnica	Ennova	Hogares Air-e	Emprende Caribe	Mentes Líderes	Operación territorial
Diagnósticos sociales participativos para reconocer y analizar las necesidades, identificar potencialidades, construir el mapa de actores y diseñar en conjunto alternativas de intervención.	Busca impulsar el aumento de la empleabilidad en las comunidades Air-e, mediante el beneficio del trámite y expedición de tarjetas profesionales a técnicos electricistas, de tal manera que estos puedan acceder al mercado laboral formal favoreciendo la generación de ingresos en los tres departamentos	Promover la participación y co creación comunitaria para la generación de ideas innovadoras que den solución a los problemas compartidos entorno al servicio de energía en los tres departamentos a través de retos de innovación abierta dirigido a los diferentes grupos de interés según el enfoque del reto.	Fomentar la eficiencia energética en la población de interés (estrato 1 y 2) a través de la entrega de incentivos económicos que permita la sustitución de neveras antiguas y así la disminución del consumo de energía.	Impulsar el crecimiento de pequeños emprendedores, enfocado en el desarrollo de habilidades esenciales; incentivando la vinculación de la comunidad en la ejecución del programa.	Fortalecer y desarrollar habilidades de líderes comunitarios con el reconocimiento desde el ser, vinculando a actores claves en la ejecución del programa.	Promover estrategias de transformación sociocultural para la ejecución del componente educativo de energía consciente promoviendo el uso responsable de energía, atención a requerimientos territoriales y acompañamiento en la ejecución de programas sociales

Construyendo modelo de valor

Programa	Indicador asociado	Gestión Desarrollada
<b>Territorio de Equidad</b>	Recursos gestionados vs aportados en Territorios de Equidad.	El Programa Territorios de Equidad se enfoca en transformar territorios en condiciones vulnerables en símbolos de oportunidades, a través de la articulación de esfuerzos de múltiples actores, disminuyendo las brechas sociales e impactando positivamente en las variables que inciden en el Índice de Pobreza Multidimensional (IPM) y aportando al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Este programa se mide con un comparativo entre el monto total de recursos invertidos por los aliados al territorio (la inversión de aliados en bienes y servicios -especie- se valora a precios del mercado) y el monto total de recursos invertidos por Air-e. Con respecto al cumplimiento anual del indicador se obtuvo un resultado de 6,10 veces sobre una meta de 5. Reconocido como un modelo de intervención social exitoso. En 2021 este programa recibió 3 reconocimientos por parte de las siguientes instituciones: Departamento de Prosperidad Social, por su aporte a la superación de la pobreza en Colombia; Ministerio de Minas y Energía, por experiencias significativas en la gestión ambiental y social del sector Minero Energético; y la Consejería para la Niñez y Adolescencia, por el apoyo al desarrollo integral de los niños y las niñas del municipio de Pueblito en Magdalena en el marco del proyecto "Aventurémonos en Familia".
<b>Certificación de áreas especiales</b>	Recursos gestionados vs aportados en Territorios de Equidad. Número de acuerdos y/o certificaciones tramitadas.	Las áreas especiales constituyen un segmento de mercado con características particulares y condiciones diferenciales para la comercialización de energía, de acuerdo con la regulación vigente y a lo acordado con el suscriptor comunitario. Tiene como objetivo garantizar la consecución de la documentación que sustenta la comercialización de energía en este tipo de áreas, y que permite que las comunidades reconocidas como áreas especiales reciban los aportes otorgados por el gobierno nacional conocido como el FOES (Fondo de Energía Social). Estos documentos son firmados o certificados por el alcalde municipal o a quien el delegue. Estas zonas son certificadas por un auditor externo a Air-e, quien avala que las zonas cumplen con las condiciones o características para pertenecer a un área especial, para el 2021 se obtuvo un resultado del 96,21% de la meta establecida por Air-e.
<b>Ennova</b>	Sin indicador asociado.	En el 2021 se realizaron dos retos, el primero enfocado a cómo combatir las conexiones ilegales de energía y el segundo a disminuir la contaminación industrial y salina en las redes eléctricas, se recibieron 267 ideas. Para el 2022 el reto está enfocado en impactar a los colegios a través del recibimiento de ideas que permitan reducir el consumo de energía, se proyecta recibir 300 ideas.
<b>Hogares Air-e</b>	Cumplimiento de hogares impactados por el componente de eficiencia energética. Disminución consumo de energía componente de eficiencia energética.	En el 2021 se entregaron 1.921 neveras en el Atlántico y para el 2022 se espera impactar 1.600 hogares incluyendo Atlántico y Magdalena. Con respecto al cumplimiento anual del indicador de disminución de consumo de energía, se cumplió con una reducción del 21,51% sobre una meta del 20%.

<b>Emprende Caribe</b>		El programa se ejecuta con dos líneas de acción: a) 200 procesos de formación complementaria en diversos temas y b) emprendedores por concepto de micro franquicias. Durante la ejecución del programa en 2021, se generaron 438 procesos de formación complementaria y 11 emprendimientos de base comunitario por concepto de micro franquicias.
<b>Mentes Líderes</b>	Participantes Programa Mentes Líderes que se gradúan	El programa contempla 300 líderes comunitarios al año con el reconocimiento del liderazgo en las comunidades, generando alianzas interinstitucionales que permitan impactar de manera positiva a líderes de base comunitaria en los departamentos del Atlántico, Magdalena y La Guajira, construyendo una red de líderes de base comunitaria que permita el ingreso a territorios y un mejor desempeño en el rol de cada líder en su comunidad. Durante la ejecución del programa en 2021, se formaron 245 líderes de base comunitaria con un cumplimiento del indicador del 82%.
<b>Intervención y socialización proyectos inversión</b>	Aceptación de la intervención técnica	Durante el año 2021, a través del equipo base de gestores sociales de Air-e, se hizo presencia en la socialización, ejecución y acompañamiento de más de 150 proyectos de inversión CONPES y con recursos de Air-e. El indicador estratégico asociado mide el promedio del retraso porcentual de las obras en el proyecto por motivos sociales, con una meta máxima del 5% de proyectos en ejecución con retrasos en la obra. Con respecto al cumplimiento anual del indicador, se cumplió con un resultado de 5%.
<b>Operación territorial</b>	Cumplimiento cronograma de Talleres/visitas/socializaciones. Cumplimiento de Personas impactadas en talleres/ socializaciones y visitas a la casa. Número de Mesas de trabajo para resolver problemas técnicos y comerciales. Visitas de alto consumo realizadas.	Con respecto al cumplimiento anual de cada indicador, para el 2021 se obtuvieron los siguientes resultados: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de actividades: 141,53% sobre una meta del 90%.</li> <li>• Personas impactadas: 106,30% sobre una meta del 100%.</li> <li>• Mesas de trabajo: 81,39% sobre una meta del 70%.</li> <li>• Visitas de Alto consumo: 102,27% sobre una meta del 80%.</li> </ul>
<b>Empleabilidad</b>	Contribución a la empleabilidad de beneficiarios de programas Sociales de la Empresa	Mediante la gestión de procesos de captación de hojas de vida y reclutamiento de talento humano y articulando con los contratistas que operan los distintos proyectos de obras, se generan ingresos en las comunidades beneficiadas por la ejecución de proyectos de inversión. El indicador estratégico es el producto de la cantidad de colaboradores reclutados a través de la Gerencia de Gestión Social entre la cantidad de empleos que ofertan contratistas Air-e. Con respecto al cumplimiento anual del indicador, se cumplió con un resultado acumulado de 59,07% sobre una meta de 20%.
<b>Entrega tarjeta CONTE</b>	Entrega Tarjetas Conte	Generar valor e impacto social en las comunidades mediante el beneficio del trámite y expedición de matrículas profesionales de técnicos electricistas en alianza con el Consejo Nacional de Técnicos Electricistas CONTE. Con respecto al cumplimiento anual del indicador de No. Tarjetas Entregadas /Tarjetas Programadas a entregar en el periodo, se cumplió el indicador con la entrega de 100 tarjetas CONTE sobre una meta de 100.

Construyendo modelo de valor

**Participación de las Partes Interesadas en los Procesos de Toma de Decisiones Relacionados con la Planificación Energética y el Desarrollo de Infraestructuras (EU19)**

Air-e entiende que el relacionamiento con las comunidades es uno de los elementos clave para garantizar el éxito en la ejecución de los proyectos de inversión, por ello los procesos de participación y consulta con las comunidades locales son lideradas desde la Gerencia de Valor Social. Previo al inicio de cualquier obra se realiza un proceso de socialización con las autoridades locales para concertar sobre los beneficios del proyecto ofrecido y una vez se cuente con el acuerdo de estos, se inicia con la socialización a los usuarios para posteriormente realizar las mejoras a la prestación del servicio en la zona a intervenir.

Se identifican el tipo de autoridades que están comprometidas, que pueden ser líderes locales, entes territoriales, autoridades del orden nacional, entidades de regulación, inspección, vigilancia y control, etc., los tipos de categorías definidos dentro del proceso son:

1. Ministerio de Minas y Energía
2. Alcaldía municipal
3. Secretaria de planeación
4. Junta de acción comunal
5. Personería Municipal

Durante 2021 se llevan varios tipos de reuniones y/o socializaciones (casa a casa/ masivas) para garantizar que todos los usuarios conocieran el alcance y objetivo del proyecto a ejecutar como enfoque de la viabilidad social. El proceso tiene como objetivo dar a conocer a las comunidades beneficiadas en proyectos de inversión, beneficios, alcances e información técnica referente al proceso de intervención para la mejora en la calidad del servicio. Los temas tratados fueron: Imagen corporativa, Diseño del proyecto, Alcances del proyecto, Monto de la inversión, Usuarios Beneficiados, Beneficios de la Nueva Infraestructura.

Las actividades planificadas, son programadas de acuerdo con la capacidad operativa por territorio de operación, así se da a conocer en proyectos de inversión todos los beneficios a recibir por las comunidades y también se apoya en el fortalecimiento de la imagen en las áreas de influencia, logrando la generación de confianza entre Air-e, líderes comunitarios y usuarios con una aceptación de la ejecución de las obras, impactando positivamente en la generación de una cultura de pago, disminución de los niveles de

pérdidas no técnicas y mejora de la calidad de vida de la comunidad.

En cada socialización se busca comunicar efectivamente la relevancia, oportunidad, alcances, beneficios y avances de los proyectos, gestionando solicitudes de información y mediando en eventuales conflictos o situaciones propias de la ejecución.

Como parte del desarrollo en las comunidades, La Empresa se encuentra comprometida con la competencia honesta y leal, así como el relacionamiento transparente, por lo anterior materializa estos compromisos a través de su Política de Transparencia e Integridad – Compromiso Contra la Corrupción - Código Ético, en donde rechaza cualquier tipo de engaño o fraude que en forma alguna genere conflicto con las disposiciones en materia de competencia, promoviendo un relacionamiento transparente con sus colaboradores y contrapartes, fortaleciendo la confianza mutua y bajo una conducta recta u honesta de Buena Fe, de manera que genere la confianza, seguridad y credibilidad que otorga la palabra dada.

Air-e rechaza cualquier práctica discriminatoria, abusiva o restrictiva y se compromete a generar mecanismos orientados a impedir privilegios y discriminaciones injustificados, y abstenerse de toda práctica que tenga la capacidad, el propósito o el efecto de generar competencia desleal o de restringir en forma indebida la competencia.

Se fomenta un diálogo fluido, bidireccional y se promueve la interacción con las comunidades en las que opera, respetando la cultura, las normas y el entorno, de modo que los requerimientos sean atendidos adecuadamente, creando una relación de cercanía y confianza con los usuarios, asegurando la disponibilidad de los procedimientos para el acceso a la prestación del servicio de energía eléctrica y cambio de comercializador, así como la declaración de adhesión y cumplimiento de las reglas de comportamiento que desarrolla un marco normativo como obligaciones que deben cumplir los agentes que participen dentro de las actividades de los servicios públicos de energía eléctrica contenidas en la Resolución CREG 080 de 2019 (por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible).

**Enfoque para Gestionar los Impactos del Desplazamiento (EU20/EU22)**

En el 2021 los proyectos ejecutados o en ejecución ha impactado en el desplazamiento de usuarios y/o comunidades, ya que parte del proceso de planificación en la Gestión de Red involucra un análisis de alternativas de diseño para evitar que se deba realizar algún desplazamiento, el seguimiento se realiza con apoyo de la Gerencia de Servicios Jurídicos y el área de Trámites y Permisos.

**Medidas de Planificación de Contingencias, Plan de Gestión De Desastres/ Emergencias y Programas de Formación, y Planes de Recuperación/ Restauración (EU21)**

Air-e tiene implementados Planes de Contingencia para el restablecimiento del servicio de energía eléctrica ante fallas de cables de potencia de los circuitos de Media Tensión y ante falla

de Transformadores de Potencia. En los planes se describen las acciones de reposición de la demanda de acuerdo con la arquitectura de la red implementada, identificando los fallos que se puedan presentar en la red de distribución y determinando las maniobras necesarias para la reposición del servicio teniendo en cuenta los puntos críticos sobre la red.

Como parte del Sistema de Gestión Ambiental se garantiza en la matriz de Aspectos e Impactos Ambientales el control operacional para la mitigación a los estados de emergencia de carácter natural o por desarrollo de actividades. En cumplimiento con los riesgos que representa la operación de Air-e, desde el área de Medio Ambiente se monitorea el cumplimiento del Plan de Emergencias Ambientales que incluye los mecanismos de respuestas ante las emergencias y el manejo operacional de los riesgos asociados a estos.

Conforme al Decreto 2157 de 2017 que hace referencia a la Implementación del Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de Empresas Públicas y Privadas y la Resolución 12515 de 2021, Air-e desarrolla su Plan Maestro de Gestión del Riesgo de Desastre, el cual tiene como propósito fundamental orientar las acciones de la Compañía en cuanto al conocimiento, la reducción del riesgo y el manejo de desastres; con el fin de garantizar una oportuna, eficiente y eficaz labor de la Empresa en pro del bienestar y la seguridad de sus usuarios. Para materializar lo anterior, se realizaron las siguientes actuaciones:

- Socialización de la obligatoriedad con las áreas involucradas y formación del Plan de Riesgo de Desastre.
- Construcción del Plan Maestro de Gestión del Riesgo de Desastres.
- Elaboración formato TT10 y registro en el Sistema de Único de Información -SUI-
- Elaboración de la Cartilla de Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de las Entidades Públicas y Privadas.
- A cierre de diciembre de 2021, se construyeron planes de acción con las áreas involucradas para mitigar la materialización de riesgos asociados.

Por otra parte, con relación al Riesgo Eléctrico, el cual fue considerado como un indicador dentro del Programa de Gestión de Largo Plazo suscrito con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, bajo la coordinación del área de Gestión de Riesgo y Compliance, se realizó el análisis para la identificación de factores de riesgo potencial y/o real eléctrico en instalaciones

eléctricas de la Compañía/Infraestructura de los Sistemas de Distribución local SDL, así como el análisis del riesgo inherente para determinar la probabilidad (frecuencia) y consecuencia (impacto), de los riesgos de origen eléctrico.

El despliegue metodológico del Sistema de Administración de Riesgos se realiza tomando como base la Guía para la Administración del Riesgo, además de considerar aspectos de la Norma ISO 31000: 2018 y el marco de referencia internacional COSO, estableciendo la metodología para realizar la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y gestión de los riesgos a los que se expone Air-e, de manera que le permita tener certeza sobre el nivel de los riesgos en el cual se encuentran la Compañía y se realiza una homologación de la metodología conforme los requisitos indicados en el artículo 9.2 de RETIE.

Posteriormente, se construyó el análisis y la valoración de los factores de Riesgo Potencial y/o Real Eléctrico, de acuerdo con la matriz para el análisis de riesgo definido en el RETIE en la tabla "9.3. Matriz para el análisis de riesgo", determinando las consecuencias para las personas, y para aspectos asociados a circunstancias económicas, ambientales y de reputación de la Empresa, definiendo un punto de cruce en la matriz correspondiente a la consecuencia (impacto) y la frecuencia (probabilidad), para la valoración del riesgo de cada clase, así mismo, a través herramienta de la PC.MA.07-FO.01 Matriz de Riesgo, se documenta las actividades de identificación, análisis, evaluación y controles para la gestión del riesgo eléctrico, de acuerdo con el Modelo de Gestión de Riesgos de Air-e.

### Seguridad Integral de las Instalaciones



Uno de los enfoques de la Empresa es asegurar la eficiencia de la operación, y para esto, ha implementado medidas en conjunto con autoridades civiles y policiales para lograr la contención de los factores y actores que afectan el normal desarrollo de los procesos, una mejora en la calidad del servicio y disminución de pérdidas.

### Responsabilidad de la Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica

### Casos de Incumplimiento Relacionados con la Información de los Servicios (GRI 417-2)

Durante el 2021 la Empresa no fue objeto de multas o sanciones en firme por incumplimientos relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.

### Casos de Incumplimiento Relacionados con Comunicaciones de Marketing (GRI 417-3)

En el 2021, Air-e no fue objeto de multas o sanciones en firme por incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing.

Construyendo modelo de valor

## Longitud de las Líneas de Transporte y Distribución por Encima y por Vía Subterránea por Régimen Reglamentario

### Nuevas Subestaciones en el Sistema de Transmisión Regional (STR)

Cumpliendo lo establecido en el Resolución CREG 024 de 2013 se presentó el Plan de Expansión a la UPME en el horizonte del 2021-2031, en donde se determinan las actuaciones en la red que permitan atender las necesidades de la demanda y su crecimiento con calidad y oportunidad de una manera técnica y económica en los Departamentos de Atlántico, La Guajira y Magdalena. Por lo anterior, continuando con el compromiso de seguir realizando las inversiones que permitan mejorar de forma significativa la calidad del servicio, la calidad de la potencia, así como garantizar el abastecimiento confiable de la demanda, se propuso evaluar alternativas para la conexión de seis (6) nuevas subestaciones conectadas al Sistema de Transmisión Regional (STR) en el mediano y largo plazo.

### Nuevas Subestaciones en el Sistema de Distribución Local (SDL)

Continuando con el compromiso adquirido para mejorar la calidad de vida en la Región, se ha logrado identificar y proponer nuevos estudios de conexiones para la construcción de nuevas subestaciones a nivel del Sistema de Distribución Local (SDL), para lo cual se tienen previstas las siguientes proyectos:

- Tres (3) nuevas subestaciones 34,5/13,8 KV, en donde la nueva subestación Mingueo y subestación Ebanal estarían ubicadas en el Departamento de La Guajira beneficiando a los usuarios de los Municipios de Dibulla, así como los Corregimientos de Mingueo, Ebanal y Corregimientos aledaños; y la nueva subestación Guachaca ubicada en el Departamento de Magdalena, la cual beneficiará a usuarios de los Municipios Buritaca y Guachaca.
- Construcción de una segunda línea entre las subestaciones Zambrano-Plato a 34,5 kV con el fin de eliminar la radialidad de la subestación Plato 34,5/13,8 kV desde la subestación Zambrano, además, de eliminar las altas cargabilidades percibidas por esta línea, mejorar en los perfiles de tensión en la SE Plato a nivel de 34,5 kV y 13,8 kV, así como también mejorar la confiabilidad de las subestaciones Plato y Real del Obispo mitigando la posibilidad de energía no suministrada y racionamiento ante contingencias de la actual línea 597.

En este sentido, también se ha logrado optimizar en la elaboración de los diseños un total de 9,5 kms de red para los Niveles de Tensión 2 y 3, adicionalmente se comenzó a diseñar 20 nuevos circuitos para un total de 116 km de Red Media Tensión de acuerdo con el Plan de Inversiones 2022. Los diseños se ajustaron a la normativa vigente, la regulación y los requerimientos tecnológicos que permitan mejorar los indicadores de calidad.

### Número de Lesiones y Muertes al Público que Involucran Activos de la Empresa, Incluidos Juicios Legales, Acuerdos y Casos Legales Pendientes de Enfermedades (EU25)

Durante el 2021 se presentaron 59 eventos por contacto de tipo eléctrico en el mercado de Air-e en los departamentos de Atlántico, La Guajira y Magdalena, 25 eventos menos de los que se presentaron durante el 2020, lo cual representa una disminución del 30% del total de accidentes.

En la siguiente tabla se muestra el total de accidentes de origen eléctrico ocurridos en el 2021 comparado con el 2020, diferenciando por tipo de afectado y si fue fatal o no.

Accidentes de origen eléctrico							Variación total
Tipo de afectado	Año 2020			Año 2021			
	Fatal	No Fatal	Total	Fatal	No Fatal	Total	
Personal propio	0	0	0	0	0	0	-
Personal Contratista	1	4	5	0	3	3	40%
Personal Terceros	28	51	79	22	34	56	29%
	TOTAL		84	TOTAL		59	30%

Air-e a través de la aplicación de distintas estrategias, adelantó 8 investigaciones en coordinación con la Fiscalía General de la Nación (procesos operacionales) que permitieron identificar estructuras criminales dedicadas a la defraudación de fluidos y hurto de infraestructura eléctrica, logrando capturas, imputación y escritos de acusación para adelantar la etapa del juicio. De la misma manera se logró la individualización y escrito de acusación de 5 usuarios que contrataban los servicios ilegales de esas organizaciones criminales, por consiguiente, se logró:

Disminución de un 20% en el hurto de cable, frente a 88 eventos registrados en el 2020 con 38.797 metros de cable hurtados; el 2021 cerró con 105 hechos y 30.942 metros de cable hurtado, recuperándose 30.7GWh de energía eléctrica, de estas 11.08GWh por afloramiento.

Reducción del 49% en la generación de bloqueos toda vez que en 2020 se presentaron 336 y en 2021 172 eventos, de igual forma una disminución de hechos de retención de personal en 57% menos que 2020 (227) y 2021 (97).

Implementación y/o actualización de la seguridad electrónica a 20 subestaciones.

Coordinación permanente con la Policía Judicial de la Policía Nacional y el CTI de la Fiscalía general de la Nación, para la apertura de nuevos procesos operacionales para afectación en 2022.

En general, se adelantaron 214 denuncias durante el 2021.

## Tecnología e Innovación



Durante el 2021 se estableció un Plan Estratégico de Tecnología de Información PETI con visión al 2024, soportado en cinco línea principales: Tecnología simple, tecnología costo-eficiente, excelencia operativa, gestión de riesgos y transformación digital. Se realizó seguimiento semanal para controlar y mitigar la posible materialización de atrasos en las actividades basado en la metodología de gerencia de proyectos y se informó en los comités, a la Alta Dirección y sponsors los indicadores asociados a las iniciativas estratégicas. El indicador de cumplimiento PETI fue del 112%.

Métricas	Porcentajes de Avance	Porcentajes de Esperado	% Cumpliento
Tecnología Simple	89%	71, 43%	125%
Tecnología Costo-Eficiente	76%	72, 60%	105%
Excelencia Operativa	73%	71, 73%	102%
Gestión de Riesgos	56%	63, 91%	88%
Transformación Digital (inicia 2022)	0%	0, 00%	div/0

Se alinearon los diferentes proyectos a las iniciativas estratégicas definidas, mediante un plan de migración para la modernización de las aplicaciones y la implementación de una infraestructura moderna sobre un data center con certificación ICREA IV y con apoyo de la gestión de cambios. El Plan de Migración se cumplió en un 93% impactado por los proyectos GIS y CIS.

Con el objetivo de lograr la transición del Centro de Servicios Compartido (CSC) a los sistemas propios para asegurar la operación, se implementaron los proyectos para aplicaciones "core" y la renovación de la infraestructura y las telecomunicaciones, consolidando y dando paso a su entrada de producción para el 2022 de sistemas como Sistema de Información Comercial, CIS, Sistema de Control y Análisis de Datos, SCADA, Sistema de Información Geográfica, GIS, y Sistema Empresarial de Control de Ingresos, ERP. Todos estos proyectos se desarrollan contemporáneamente con un nivel elevado de complejidad por las interdependencias entre los diferentes sistemas, en medio de un ecosistema actual que presenta enormes retos para su estabilidad.

Con respecto a la Operación, se realizaron avances en la conectividad entre las diferentes sedes (comerciales, subestaciones, etc.), en la actualización de equipos de cómputo (para colaboradores y salas de formación) y en la implementación de herramientas de gestión y colaborativas; todas ellas encaminadas a mejorar la productividad de los colaboradores.

Construyendo modelo de valor

Métricas	Porcentajes de Avance	Porcentajes de Esperado	% Cumpliento
GIS	39%	45%	87,50%
CIS	93%	100%	93%
SCADA	91%	96%	85,20%
SAP HANA	41%	41, 70%	96,70%



## Aspectos Relevantes de la Gestión

### Gestión de Proyectos

Air-e inició operaciones el 1o de octubre de 2020 con el reto de convertirse en la Empresa con la mejora más significativa en la calidad del servicio en Colombia y, dentro del Plan Estratégico 2021 – 2023, se planteó un compromiso determinante en la ejecución de recursos de inversión, principalmente enfocados en el Plan de Inversiones para la mejora de la calidad del servicio y la disminución del nivel de pérdidas aprobado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG-, entre otras iniciativas organizacionales que debían ser gestionadas como portafolios, programas y proyectos.

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los diferentes portafolios de proyectos que hacen parte de la Empresa, se priorizó la necesidad de estandarizar el modelo de gestión integral para identificar, seleccionar, planear, ejecutar y controlar los proyectos de Air-e, buscando la ejecución de proyectos exitosos que generen valor para Air-e y sus grupos de interés. Teniendo en cuenta lo anterior, fue creada la oficina de gestión de proyectos y para el 2022 se establecieron los indicadores de gestión con los cuales se medirá el desempeño a partir de enero.

Durante los primeros cuatro meses de operación en el 2021 se pueden destacar los siguientes logros basados en el sentido de urgencia de la Empresa en función de la gestión de proyectos:

-Consolidación de un equipo multidisciplinario, competente y capacitado para dar nacimiento a la oficina de gestión de proyectos y estructurar sus procesos desde el nivel básico con visión de nivel excepcional.

-Definición y estandarización de una metodología para el seguimiento al cumplimiento del Plan de Inversiones para la mejora en calidad del servicio y la reducción del nivel de pérdidas de Air-e. Con esto, se definieron esquemas de seguimiento diario, semanal, mensual y anual para los contratistas y gerentes de los proyectos de las unidades ejecutoras del plan, así mismo, se consolidó un esquema de seguimiento

en campo para garantizar el cumplimiento de los objetivos de los portafolios 2021 y la identificación permanente de oportunidades de mejora y riesgos de operación.

-Se logró la implementación de la metodología de priorización, planeación y seguimiento de proyectos especiales, entendidos como los proyectos de alta relevancia estratégica para la Empresa en todos los ámbitos de actuación.

-Se centralizó el gobierno de los datos relacionados con el Plan de inversiones de la Empresa, con el objetivo de garantizar la trazabilidad de la información relevante de los portafolios.

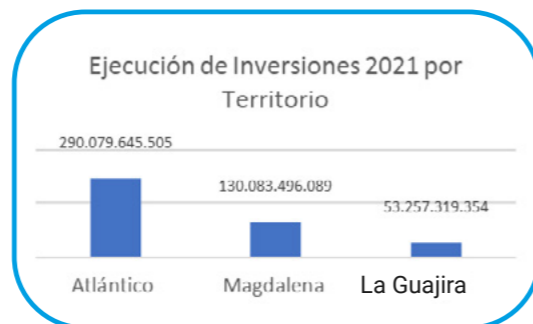
-Se logró el levantamiento de los flujogramas con la descripción detallada de la metodología integral para la gestión de portafolios, proyectos y programas en Air-e con base en los planteamientos del Project Management Institute y de criterios basados en las metodologías ágiles de gestión de proyectos.

-Se definió el modelo de operación de inauguraciones de obra y lanzamientos de proyectos PRONE y se realizó la inauguración de 32 obras que mejoran la calidad de vida de nuestros usuarios.

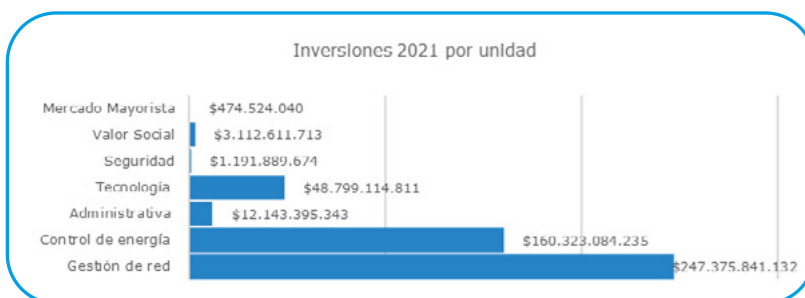
### Portafolios y Ejecución de Inversiones 2021

A continuación, se presenta un resumen de las inversiones realizadas durante el 2021, que incluyen el Plan de Inversiones para la mejora en calidad del servicio y la disminución del nivel de pérdidas, el plan de pérdidas reconocido a través del cargo CPROG y otras inversiones.

Air-e ejecutó un total de COP\$473.420 millones en el 2021. Estas inversiones se llevaron a cabo con el objetivo de mejorar los indicadores de calidad del servicio, disminuir los niveles de pérdidas de energía eléctrica, mejorar la eficiencia en la operación y otros objetivos estratégicos de la Empresa. Cabe destacar que la inversión supera en más de 5 veces las inversiones realizadas en estos tres (3) Departamentos en los últimos cinco años.



**Adicionalmente, dentro de los logros de la ejecución del portafolio de proyectos 2021 se destaca la normalización de redes eléctricas de 17.716 usuarios que hoy son beneficiarios de nueva infraestructura eléctrica en los tres (3) Departamentos.**



En materia de calidad del servicio se realizó una inversión aproximada de COP \$131.287 millones, en el control del nivel de pérdidas se invirtió un monto superior a COP \$97.135 millones y en cuanto a las inversiones relacionadas con infraestructura, tecnología, gestión social, mercado mayorista y seguridad ascendieron a COP \$65.722 millones.



Construyendo modelo de valor

### Gestión Comercial

#### Gestión de Facturación

Para el 2021, se evaluó el resultado de la operación por medio de dos indicadores: Calidad y Efectividad de la lectura, puesto que el ciclo de ingresos de la Empresa debe garantizar una lectura óptima, asegurando la facturación y la puesta al cobro de lo correspondiente al consumo de energía eléctrica de cada usuario. La meta acumulada del indicador de la calidad de la lectura (resolución) se cumplió en un 97% y la efectividad de la lectura en un 98%.

#### Gestión de Cartera y Recaudo

Se han implementado nuevas políticas de negociación y financiación como estrategia encaminada a la contención, recuperación de cartera y por ende mejoramiento del cobro. Durante el 2021, Air-e se acercó a los usuarios a través las siguientes acciones:

- Plan “Enciende tu energía, “Poniéndote al Día” y “Me gusta tu Energía”.
- Jornadas de atención integral en los Departamentos de Atlántico, La Guajira y Magdalena en busca de acercamientos y reconquista de los usuarios, ofreciendo planes de financiación, atención y resolución de peticiones, quejas o reclamos en facturación y adecuaciones eléctricas.

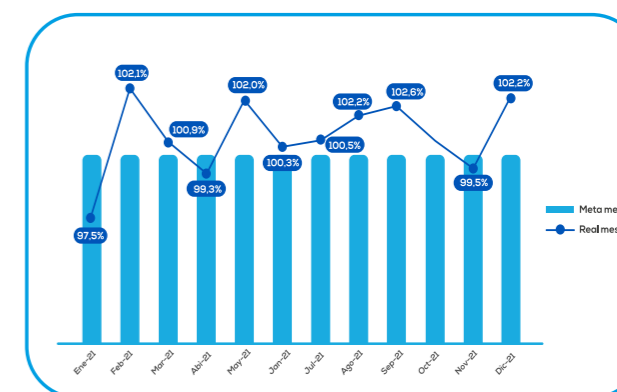
• Segmentación del mercado, con el fin de gestionar a los usuarios según sus características.

#### Gestión con Grandes Clientes

La gestión de Grandes Clientes durante el 2021 se centró principalmente en las siguientes actividades:

- Garantizar las ventas de energía eléctrica en el Mercado No Regulado y en el Mercado Regulado de grandes consumidores.
- Implementar estrategias operativas centradas en el aumento del nivel de recaudo.
- Aumentar la satisfacción de los usuarios, para ello se llevan a cabo estrategias sobre cómo explorar productos y servicio de valor agregado y mejorar la experiencia de servicio al cliente, con el fin de fidelizar a nuestros usuarios e incrementar los ingresos operacionales.

A continuación, se muestra los resultados mensuales de la efectividad del recaudo MNR:



## Gestión del Servicio al Cliente

Se busca aumentar la satisfacción de nuestros usuarios con implementación de estrategias centradas en mejorar la experiencia de servicio al cliente, tales como:

- Resolución en primer contacto.
- Aumento de los centros de atención presencial distribuidos en los tres (3) Departamentos, acercando físicamente la Empresa a la comunidad.
- Fortalecimiento de los canales de atención telefónica y virtual, ampliando la oferta de estos canales no presenciales para que nuestros usuarios cuenten con alternativas para acudir a la Empresa cuando requieran resolver sus inquietudes, solicitudes y reclamaciones.
- Monitoreos constantes sobre las respuestas emitidas de manera escrita, garantizando la continua mejora de la calidad de las mismas.

## Gestión de Red

### Gestión Técnica

Entrega del Plan de Inversiones Quinquenal (2022-2026) a presentar a la CREG.

Con la entrega del Plan del Inversiones Quinquenal (2022-2026) siguiendo lo establecido en la Resolución CREG 015 de 2018, donde se define la metodología para la remuneración de la actividad de Distribución de Energía Eléctrica; se logró contemplar toda la información detallada de las necesidades de la red realizando la valoración y priorización para cada uno de los 4 tipos de Inversión.

• **Tipo uno:** Inversiones orientadas a un aumento de la capacidad en la atención de la demanda. En este sentido, se desmonta un activo y se reemplaza por uno nuevo de mayor capacidad debido al crecimiento de la demanda.

• **Tipo dos:** Va orientado a la atención de la demanda, la diferencia es que no se desmonta la infraestructura existente, sino que se instala infraestructura nueva adicional.

• **Tipo tres:** Proyectos de inversión no motivados en la atención de demanda, sino que remplazan activos existentes por obsolescencia y/o fin de su vida útil para mejorar la calidad del servicio.

• **Tipo cuatro:** Proyectos de inversión para la instalación de nuevos activos para mejorar la calidad del servicio.

En este sentido, con el plan elaborado se logra mejorar los indicadores de calidad del servicio y de la

calidad de la potencia, garantizar la atención de la demanda y nuevas solicitudes, la confiabilidad y la reducción de las pérdidas.

### Actualización de Activos en la BD

En el 2021 se mantuvo una exigente actualización de los activos en el sistema de gestión de activos de la Empresa con el propósito de gestionar oportunamente los informes regulatorios, gubernamentales y de otra índole. En cuanto a capacidad de transformación, la actualización aumentó en un 5% que corresponde a 254 MVA en las subestaciones que opera Air-e. En la red de distribución aumentó la cantidad de transformadores de distribución en un 3% que corresponde a 1.560 equipos y la unidad de mantenimiento realizó 1.427 reposiciones de transformadores de distribución en el año. Igualmente, el crecimiento de la red fue de un 3% que corresponde a 277 km y se realizaron actualizaciones de reposiciones de 194.87 km de red. Entre las actualizaciones a destacar está la inclusión de los transformadores de potencia de Hatonuevo de 6.5 MVA, Maicao 30 MVA, San Juan 20 MVA, 2 transformadores Ciénaga 50 MVA y los circuitos Bonda 3, Ciénaga 5, Norte 1,2,3,4, Malambo 8 entre otros.

### Levantamiento de la Red Media Tensión (MT) y Vínculo Cliente Transformador

En el segundo semestre de 2021 se inició el proyecto Censo Tipo II, el cual consiste en el levantamiento de la Red de Baja Tensión y rectificación del vínculo Cliente /Transformador. Hasta el año 2020 sólo se disponía de aproximadamente el 2% la red de Baja Tensión actualizada en las bases de datos de la Empresa, en el 2021 la actualización se incrementó aproximadamente a un 21% lo cual representa el levantamiento de más de 1.150 Km de Red de Baja Tensión, distribuida sobre casi 54.000 apoyos de Media Tensión y Baja Tensión, sobre la cual se provee servicio a más de 335.000 usuarios.

Se espera al 2023 tener actualizada el 100% de la red de Baja Tensión (BT), obteniendo de esta manera certeza del vínculo cliente – transformador, identificación, disposición y cuantificación del total de la Red Nivel I, determinación de las Unidades Constructivas (UC), entre otros.

### Actualización de la Norma de redes

Con la Universidad del Norte se realizó la revisión y actualización de la normativa de redes de Media Tensión (MT) y Baja Tensión (BT) con el fin de garantizar el cumplimiento de requisitos legales, el reglamento técnico de instalaciones eléctricas - RETIE-, y actualizar los criterios de Ingeniería aplicados al diseño electromecánico de la infraestructura eléctrica propiedad de Air-e, obteniendo mayor confiabilidad de la red y una mejor calidad del servicio. Adicionalmente, se optimizó el costo de los proyectos. La actualización incide en el diseño mecánico de estructuras, conductores y equipos, derivado de los ajustes en los parámetros climáticos y de modelamiento de cimentaciones. Así mismo, los documentos técnicos fueron organizados para contar con una estructura más versátil para su consulta en la página web de Air-e.

### Calidad de la Potencia Indicador DET (Desviación Estacionaria de Tensión) e Indicador THDV (Distorsiones Armónicas Totales)

En 2021 Air-e registra 166 puntos de medida en los niveles de tensión 4,3 y 2, se evidenció un cumplimiento del 91%, este resultado se logró por las acciones de mejora contempladas en el Plan de Inversiones.

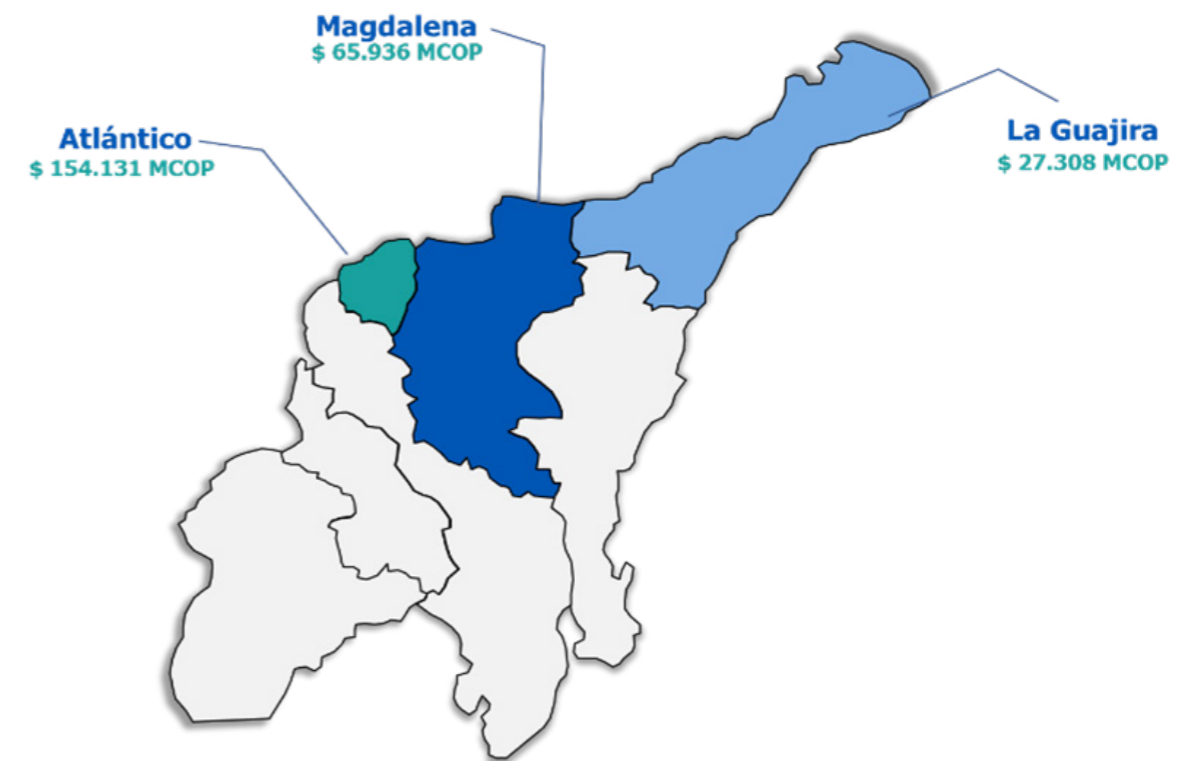
Para continuar con la mejora en la calidad del servicio respecto a continuidad y calidad de la potencia, se está implementando el Plan de Inversiones aprobado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas -CREG- en un horizonte comprendido entre 2021 a 2025, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 015 de 2018, CREG 010 de 2020 y demás normas complementarias.

### Gestión de Inversiones en la Red

Ejecución del Plan de Inversiones 2021

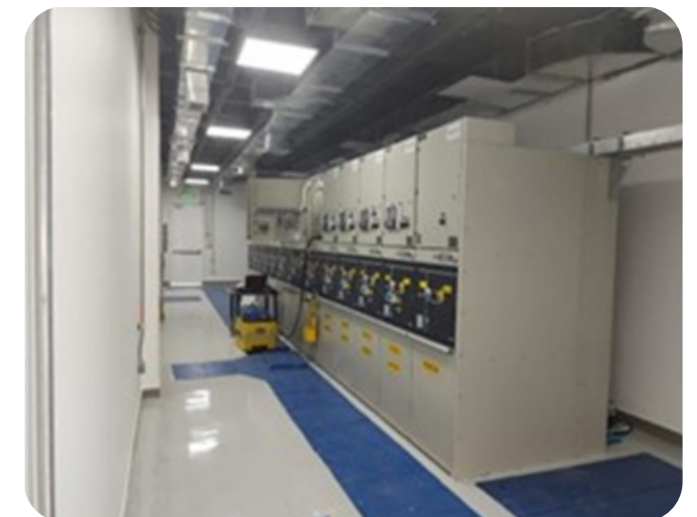
La inversión realizada en el 2021, relacionada con los proyectos de Inversiones, encaminados a la mejora en la calidad del servicio y de la calidad de la potencia, para garantizar la atención de la demanda y nuevas solicitudes de acuerdo con el Plan de Inversiones aprobado por la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG -, comprende de 183 proyectos por un valor de COP\$247.375, en los tres Departamentos de la Región Caribe de nuestra área de influencia.

Construyendo modelo de valor



Las principales obras de inversión por parte de la Gerencia de Inversiones son las siguientes:

**Subestación Norte:** El proyecto consiste en la nueva subestación encapsulada a 110 kV en la zona Norte de Barranquilla mediante la construcción de aproximadamente 4 km de línea subterránea doble circuito desde la subestación Nueva Barranquilla (Por convocatoria pública). La subestación Norte cuenta con dos bahías de transformador encapsulada a 110 kV, 2 transformadores de potencia 110/13.8 kV de 30 MVA, adicionalmente un conjunto de gabinetes encapsulados a 13.8 kV cada uno, para atender la carga del SDL, quedando gabinetes de reserva



**Nuevos Circuitos Norte 1, 2, 3, y 4:**

El proyecto consiste en la construcción de red subterránea de media tensión en conductor 750 kcmil tipo XLPE para los nuevos circuitos Norte 1 que tiene una longitud total de 2,676 km; Norte 2 que tiene una longitud total de 2,63 km; Norte 3 con una longitud de 1,18 km; y Norte 4 con una longitud de 1,158 km; este proyecto tiene como principal objetivo descargar los circuitos Riomar 11 y Buenavista asociados a la Subestación Riomar; así como los circuitos Nueva Barranquilla 7 y Nueva Barranquilla 8.

La configuración de la Arquitectura de red construida es tipo espiga apoyada, entre las subestaciones Norte, Riomar y Nueva Barranquilla, disponiendo de cables cero que permitirá garantizar confiabilidad en casos de contingencias transferencias de cargas entre los circuitos descritos anteriormente. Inversión por \$8.203 millones.

**Subestación Caracolí:**

El proyecto consiste en la construcción de la parte correspondiente al SDL. La subestación Caracolí cuenta con dos bahías de transformador encapsulada a 110 kV, dos transformadores de potencia 110/13.8 kV de 30 MVA, adicionalmente un conjunto de gabinetes encapsulados a 13.8 kV cada uno, para atender la carga del SDL, quedando gabinetes de reserva para ampliación y demanda futura. Inversión por \$17.794 millones.

**Subestación Unión:**

El proyecto de ampliación de transformación en la SE Unión (Atlántico) cuenta con la instalación de tres transformadores de 110/13,8kV de 50 MVA cada uno, instalación de una subestación encapsulada a 110 kV, con bahías de líneas y cuatro bahías de transformador GIS a 110 kV, configuración doble barra, adicionalmente se realizó el cambio de tecnología de metal clad a gabinete GIS de todo el tren de celdas de 13,8 kV, quedando gabinetes de reserva para ampliación y demanda futura. Inversión por \$34.920 millones.

**Subestación Ciénaga:**

Se realizó el remplazo del transformador No. 1 (Alquilado) en la Subestación Ciénaga (Magdalena), por un nuevo transformador de 110/13.8 kV a 50 MVA, se instaló un segundo transformador de potencia de 110/13.8 kV a 50 MVA, quedando la subestación con una capacidad de 100 MVA, se instaló un conjunto de celdas nuevas de última tecnología, quedando celdas de reserva para ampliación y demanda futura. Inversión por \$4.668 millones.

**Arquitectura de Red Ciénaga 5 13.8kV:**

Este proyecto consiste en la construcción de una Arquitectura de red tipo Antena con intervención de 3,17 km de red aérea de media

tensión que tiene como principal objetivo descargar los circuitos Ciénaga Sur asociado a la Subestación Ciénaga y parte del Circuito Río Córdoba I, asociado a la subestación Río Córdoba.

Con el desarrollo de este proyecto se instalan además equipos de protección que permiten despejar las fallas que se puedan presentar aguas debajo del circuito construido con la finalidad de evitar indisponibilidad total de la instalación. Inversión por \$1.239 millones.

**Subestación Maicao:** Se realizó la ampliación de transformación con la instalación de un segundo transformador de 30MVA a 110/13.8 kV, instalación de un grupo de celda de salida para ampliación del SDL, adicionalmente se realizó la construcción la arquitectura de red Maicao 7, con componente subterráneo, red aérea, y reconectores telecontrolado. Inversión por \$6.670 millones.

**BIG JUMPER:** La Empresa invirtió en la adquisición de 2 equipos para suplencia de la red de media tensión para los proyectos de inversiones, mantenimientos, y o contingencias. El Big Jumper es un sistema de conexionado de respaldo que suple la necesidad que se presenta al momento de fallas, remodelaciones, mantenimientos, o en caso de las redes de media tensión en las cuales se deben abrir el circuito principal, dejando sin energía por un tiempo considerable una parte de la red. Este equipo permite realizar una conexión temporal entre el área afectada a intervenir o garantizando el suministro de energía por medio de un cable de 15/35 kV. Inversión por \$1.376 millones.

**SPM Smart Project Management:** En la gerencia de inversiones se creó un programa in house para gerenciar los proyectos de infraestructuras y construcción de subestaciones, líneas de Alta Tensión, redes de Media y Baja Tensión, y cualquier tipo de proyecto. Este programa esta alineado con la planeación estratégica de la Empresa, proporcionándole a los gerentes y equipos del proyecto los criterios para garantizar el éxito en el ciclo de vida del proyecto, revisión de la fase de proyectos, resolución de asuntos, aceptación de los entregables, entre otros.

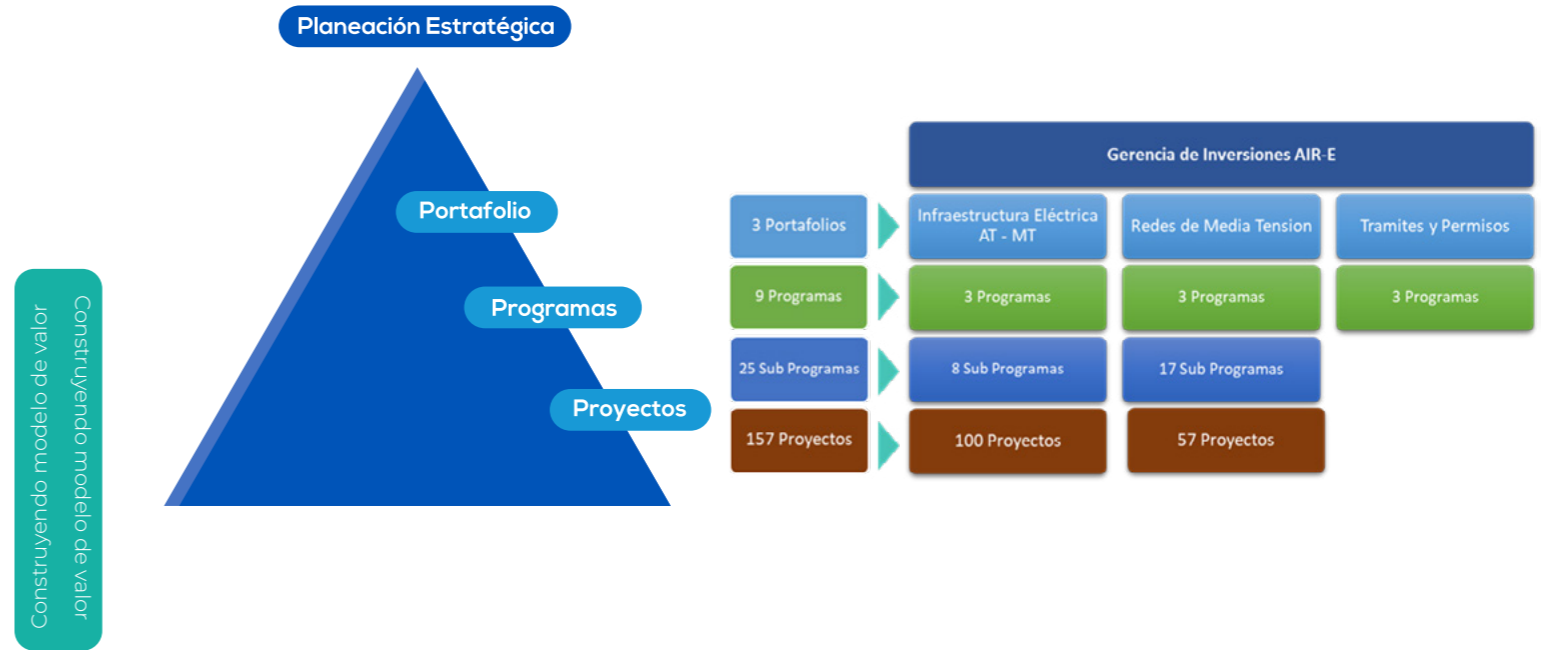
El objetivo es llevar el seguimiento del portafolio de proyectos de inversión de la Empresa en los siguientes procesos: inicio, planificación, ejecución, monitoreo y control, y cierre.



**Proceso y Planeación de Proyectos Gerencia de Inversiones**

Durante el proceso de planeación se debe hacer un seguimiento del progreso y desempeño del proyecto, es por esto que de cara al Plan de Inversión estipulamos una estructura basada en los estándares del PMI donde lo llevamos desde el nivel más general que son los portafolios, hasta llegar a cada proyecto.

Este grupo de procesos requieren de una retroalimentación continua que facilitará la identificación de posibles cambios para recomendar acciones preventivas y correctivas, por lo cual se generó la siguiente estructura.



**Cumplimiento infraestructura requerida - CREG 024 de 2005t**

De acuerdo con lo planificado para el 2021, se tenía proyectado la instalación de 50 medidores de calidad de la potencia, y se logró la instalación de 52 medidores, dando como resultado para el primer año un indicador del 104% de cumplimiento.

Con lo anterior, logramos monitorear las variables de la calidad de la potencia en tiempo real, la cual es fundamental para la toma de decisiones en la infraestructura eléctrica.



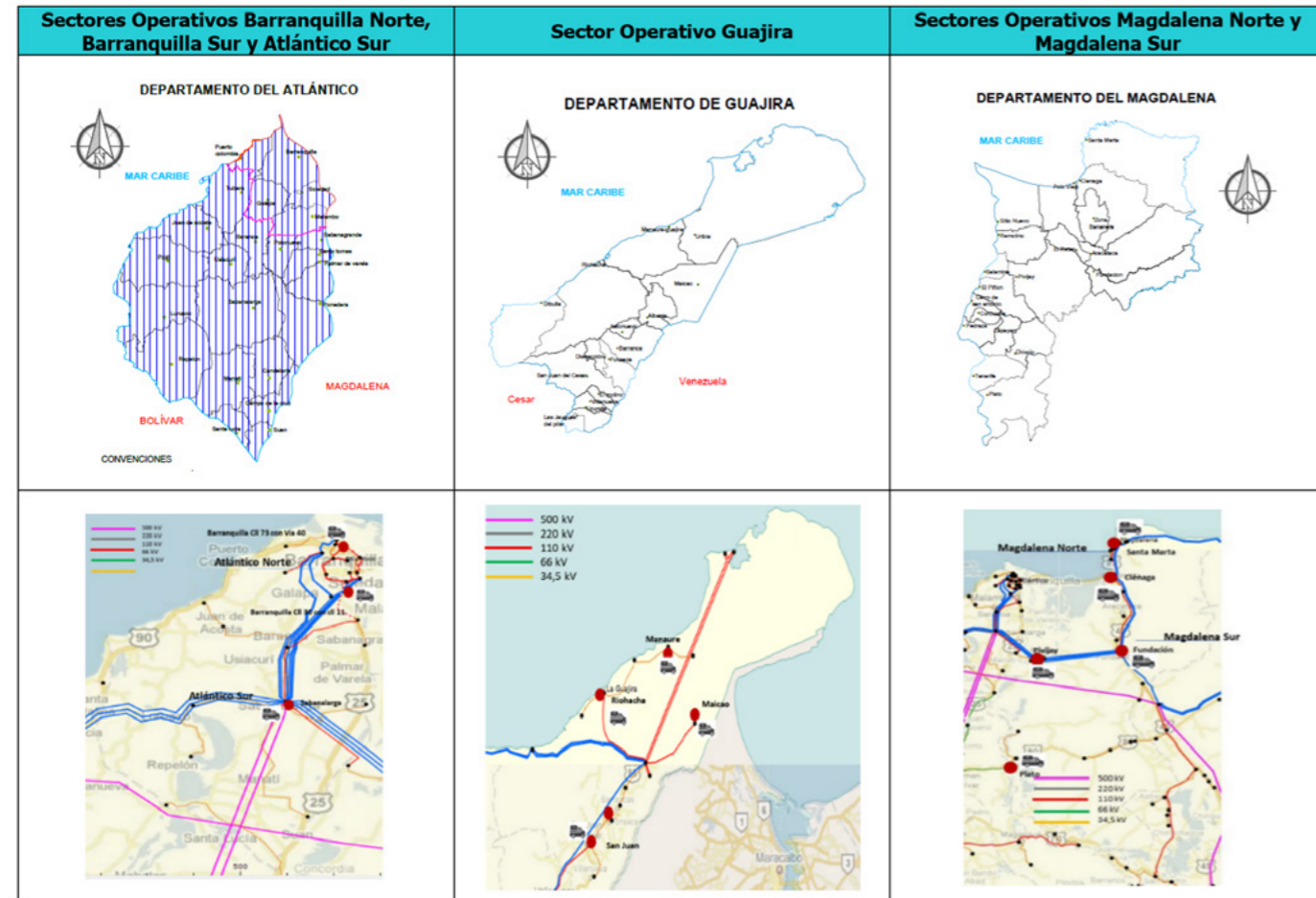
### Gestión de Operaciones y Mantenimiento

El mantenimiento de la red de energía eléctrica es vital para el desarrollo de la actividad de Distribución por lo que consideramos relevante las siguientes acciones realizadas en 2021:

•Se dispuso de una operativa robusta distribuida en cada sector operativo que permitiera la atención de las incidencias.

Operativa Mantenimiento MT/BT						
SECTOR	Brigadas de Atención de Daños	Grúas	Trabajos en tensión	Poda	Lavado de Redes	Total
Atlántico Sur	12	1	1	7	1	22
Barranquilla Norte	27	1	2	10	6	46
Barranquilla Sur	27	1	2	10	4	44
La Guajira	21	1	1	12	1	36
Magdalena Norte	19	1	2	7	1	30
Magdalena Sur	13	1	0	7	0	21
<b>Total general</b>	<b>119</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>53</b>	<b>13</b>	<b>199</b>

•Para 2021 Air-e incrementó la operativa de mantenimiento enfocada a la mejora de la calidad del servicio en un 45%.  
 •En cuanto a la volumetría de incidencias no programadas con pérdida de energía eléctrica sobre la red eléctrica, se pasó de tener 81.159 incidencias en el 2020 a 88.761 incidencias durante el 2021, lo que significó un aumento del 9,4% (Tabla 3). Sin embargo, los tiempos medios de resolución de estas incidencias pasaron de 4,99 horas en el 2020 a 4,41 horas en el 2021, lo que representó una disminución del 11% (Tabla 4 y Gráfica 4).



Operativa Mantenimiento AT y Protecciones y Telecontrol									
Cantidad de brigadas por zona operativa de alta tensión en AIR-E.									
Zona	Departamento	Mantenimiento Líneas	Mantenimiento SSEE	Poda	Lavado	Protecciones	Telecontrol MT	Operación Móvil	Total
Atlántico	Atlántico	3	5	1	1	3	2	6	21
Oriente	La Guajira	1	2	1	0	1	0	5	10
	Magdalena	1	5	1	0	1	1	6	15
<b>Total General</b>		<b>5</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>46</b>

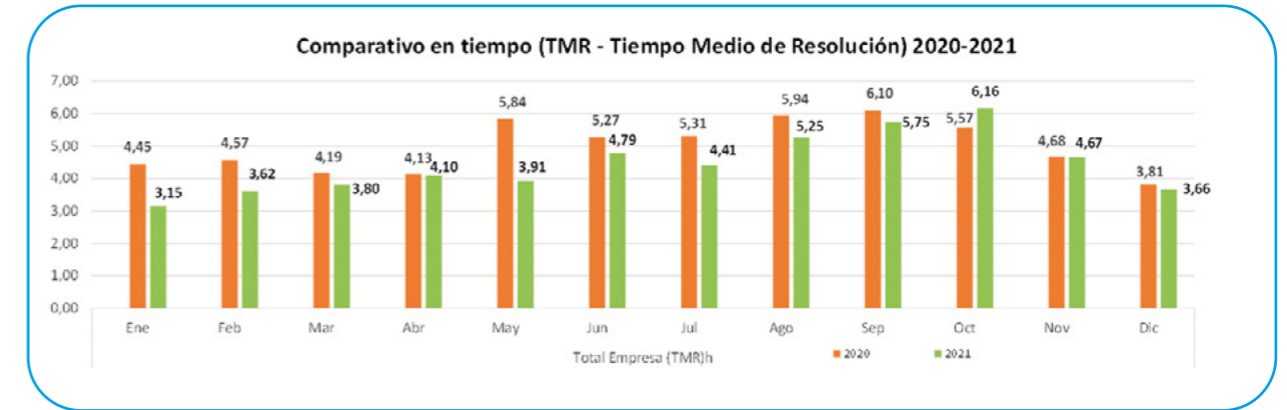
Tabla 3. Volumetría de incidencias en la red de distribución de AIR-E.

INCIDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	AYOJ	UNIOJ	ULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
AÑO 2020	5.482	4.776	5.569	6.318	8.566	7.504	7.275	7.653	7.180	7.490	6.970	6.376	81.159
AÑO 2021	5.559	6.122	7.112	7.214	7.153	8.428	7.966	8.625	8.908	8.466	7.028	6.180	88.761

Tabla 4. TMR de incidencias en la red de distribución de AIR-E.

TMR DE INCIDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	AYOJ	UNIOJ	ULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO AÑO
AÑO 2020	4,45	4,57	4,19	4,13	5,84	5,27	5,31	5,94	6,10	5,57	4,68	3,81	4,99
AÑO 2021	3,15	3,62	3,80	4,10	3,91	4,79	4,41	5,25	5,75	6,16	4,67	3,66	4,44

Construyendo modelo de valor



## Gestión Administrativa

Durante el 2021 se realizaron entre otras, las siguientes actividades:

- Abastecimiento de los materiales almacenables requeridos por la operativa: se aumentó la capacidad de almacenamiento en la sede la Unión en Barranquilla y se logró abastecer la demanda de materiales, la cual se triplicó a lo largo del año.
- Obras de 32 oficinas comerciales, con el fin de ampliar la red de atención al cliente en los Departamentos de Atlántico, La Guajira y Magdalena; con el propósito de brindar una mejor localización, imagen y comodidad a todos nuestros grupos de interés.
- Mantenimiento de oficinas: 14 en Atlántico, 10 en La Guajira y 9 en Magdalena.
- Traslado de nuestro Centro de Local de Despacho (CLD) de las instalaciones de Centro Ejecutivo II a nuevas oficinas adecuadas en la Subestación Oasis, para brindar mayor confiabilidad y soporte al sistema, con mejores opciones de conectividad y prestación del servicio de energía eléctrica; se incluyó la construcción del nuevo Data Center alterno.
- Traslado de 550 empleados a un espacio de más de 4.000 m<sup>2</sup>, ubicado en las Torres del Atlántico en Barranquilla.
- Ampliación del almacén ubicado en la Subestación La Unión en Barranquilla, donde se adecuaron 400 m<sup>2</sup> adicionales para maniobra y almacenamiento.
- Labores de desmonte, poda y fumigación del Lote Majayura ubicado en el departamento de La Guajira, específicamente en la ciudad de Riohacha.
- Actualización del sistema de iluminación, con el fin de reducir el consumo energético en las diferentes sedes, disminución en emisiones de CO<sub>2</sub>, ahorro económico, optimización de las necesidades de iluminación y su adecuada distribución en la intensidad de esta.
- Cambio en la infraestructura de red en la sede principal administrativa de Santa Marta (Prado Plaza), Subestación Libertador, Subestación Oasis, nuevas oficinas comerciales y en el traslado a Torres del Atlántico.
- Cambio de Planta de Emergencia en la Subestación 20 de Julio, Subestación Las Flores y Subestación Libertador.

Al cierre de 2021, la Empresa cuenta con 71 bienes inmuebles en propiedad y arrendamiento, compuestos por oficinas administrativas, oficinas comerciales y oficinas mixtas (subestación, oficina administrativa y oficina comercial), en los 3 departamentos en los cuales prestamos el servicio de energía eléctrica.

La flota vehicular de la Empresa se encuentra

compuesta por un total de 127 vehículos en la modalidad de renting, propios y cooperativa.

## Gestión de Comunicaciones

En 2021 se emitieron 1.034 comunicados de prensa cumpliendo con el objetivo de mantener informados a los usuarios con toda la información relevante relacionada con la prestación del Servicio Público Domiciliario de Energía Eléctrica, las inversiones, las campañas comerciales y los programas de intervención social entre otros temas relevantes. Esta gestión permitió sobrepasar la meta estipulada de generar un freepress de \$18.000 millones en aproximadamente un 50% cerrando el año en más de \$26,237 millones, agregando valor, contrarrestando el impacto de noticias negativas en los diferentes medios. Con respecto a la meta anual de mantener un límite del 5% de las noticias negativas se incumplió por eventos de carácter externos que incidieron en el servicio y afectaron la percepción del servicio, temas coyunturales relacionados a panorama político y la regulación tarifaria.

Por otra parte, para las acciones de marketing se realizaron diferentes estrategias que apoyaron la gestión comercial cerrando acuerdos de pago y gestión de cartera, logrando más de 168mil acuerdos de pagos.

Adicionalmente, se realizaron 57 operativas integrales en Municipios de los tres Departamentos cumpliendo una de las premisas de descentralización de la operación impactando el 100% de nuestra área de cobertura y sobrepasando la meta estipulada de retorno de inversión de 3 puntos, logrando al cierre de 2021 4,37 puntos.

## Gestión de Auditoría, Compliance y Control Interno

Los planes de las unidades de aseguramiento se realizan con un enfoque basado en riesgos, en el que se consideran eventos que pueden materializar los riesgos asociados al proceso auditado. Así, existen diferentes tipologías de riesgos que, según su naturaleza, pueden impactar distintos aspectos en materia de Transparencia, Integridad y Ética.

Para el 2021, se finalizó el Plan de Auditoría Interna con un total de 24 trabajos de auditorías planificadas y 13 proyectos especiales, para un total de 37 revisiones, donde el 70% corresponde a procesos críticos de la Empresa, adicionalmente a través de la Unidad asegurable de Control Operacional se realizó la evaluación de 11 Contratistas de los procesos CORE, distribuidos en 42 operaciones en las 4 Gerencias Territoriales durante toda la vigencia del 2021 evaluándose

Construyendo modelo de valor

aspectos de ejecución técnica, cumplimiento contractual y aseguramiento en sistemas de seguridad y salud en el trabajo y en la gestión ambiental; apuntándose a la mejora continua de los procesos por medio de la implantación de acciones correctivas y de mejora pertinentes.

Así mismo, se dio cumplimiento al Plan de Control interno con 23 Medidas de Control Interno (45 operaciones) y 9 proyectos especiales, para un total de 32 Medidas de Control. En lo que corresponde a la identificación, evaluación y seguimiento de los riesgos operativos, se realizó la construcción de 15 matrices de riesgos que incluían la valoración del riesgo inherente, controles, valoración riesgo residual y planes de acción para los riesgos con valoración Alta y Extremo, y por último para la Unidad de Compliance, se dio cumplimiento a más de 12 medidas principales que incluían temas como el Cumplimiento Normativo, Políticas de Gobierno Corporativo y el Modelo de SAGRILAFI.

Nombre	Titulares
Cientes Mercado Regulado (OPEN - SGC)	1.005.702
Mercados Especiales (FES)	165.680
Visitantes	916
Colaboradores	683
Proveedores	484

- A cierre de 2021 no se presentaron sanciones económicas o administrativas relacionadas por incumplimiento a la ley 1581 de 2012.
- En cumplimiento de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Air-e pone a disposición de toda la comunidad en general en la página web de la Compañía, el portal de "Línea de Transparencia y Acceso a la Información Pública" para facilitar el acceso a la información de interés público que genera la Empresa.



- Desde el área de Compliance, se aseguró la disponibilidad de los procedimientos para el acceso a la prestación del Servicio de Energía Eléctrica y cambio de comercializador, así como la declaración de adhesión y cumplimiento de las reglas de comportamiento contenidas en la resolución CREG 080 de 2019.

# Presentación del Informe de Acuerdo con los Estándares GRI

## Índice de Contenido GRI (Requisito 8)

Tipo	Título estándar GRI	Nombre estándar	Número GRI	Nombre del contenido	Página del informe	Tema Materiales
GRI ESTANDAR UNIVERSAL	2. Divulgaciones generales	Actividades, Marcas, productos y Servicios	2-6 (102-2)	Actividades, Marcas, productos y Servicios	10	Servicio y Atención al Cliente
		Cadena de suministro	2-6 (102-9)	Cadena de suministro	11	Gestión de la cadena de suministro responsable
		Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	2-6 (102-10)	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	11	Gestión de la cadena de suministro responsable
		Convenios colectivos	2-30 (NUEVO)	Acuerdos de negociación colectiva	12	Buen Gobierno
		Cumplimiento de las leyes y reglamentos	2-27 (307-1) (419-1)	Cumplimiento de las leyes y reglamentos	22, 39	Cumplimiento Legal y Regulación
		Detalles de la organización	2-1 (102)	Nombre de la organización	8	Buen Gobierno
			2-1 (102-1)	Ubicación de las operaciones	8	Buen Gobierno
			2-1 (102-3)	Ubicación de la sede	8	Buen Gobierno
			2-1 (102-5)	Propiedad y forma jurídica	8	Buen Gobierno
			2-28 (102-13)	Asociaciones de miembros (Afilación a asociaciones)	23	Buen Gobierno
		2-8 (102-8)	Información sobre empleados y otros trabajadores	13	Atracción, desarrollo y retención sobre el talento humano	
		Escala de la organización	2-6 (102-7)	Escala de la organización	12	Disponibilidad y Confiabilidad del Servicio
		Estrategia	2-22 (102-14)	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	16, 17, 18, 19, 20	Buen Gobierno
			2-24 (NUEVO)	Incorporación de los compromisos de política	21	Buen Gobierno
			2-25 (102-15)	Principales impactos, riesgos y oportunidades	26	Buen Gobierno
		Ética e Integridad	2-26 (102-17)	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes (Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas)	22	Ética e Integridad
		Gobernanza	2-10 (102-24)	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	13	Buen Gobierno
			2-11 (102-23)	Presidente del máximo órgano de gobierno	13	Ética e Integridad
			2-12 (102-21)	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	14-15	Buen Gobierno
			2-12 (102-26)	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	14-15	Buen Gobierno
			2-12 (102-29)	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	14-15	Buen Gobierno
			2-12 (102-30)	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	14-15	Buen Gobierno
			2-13 (102-19)	Delegación de autoridad	14-15	Ética e Integridad
			2-14 (102-20)	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	14-15	Buen Gobierno
			2-14 (102-32)	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	14-15	Buen Gobierno
			2-15 (102-25)	Conflictos de intereses	15	Ética e Integridad
			2-16 (102-33)	Comunicación de preocupaciones críticas	16	Ética e Integridad
			2-16 (102-34)	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	16	Ética e Integridad
			2-17 (102-27)	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	13, 14, 15	Buen Gobierno
			2-18 (102-28)	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	13, 14, 15	Buen Gobierno
			2-18 (102-31)	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	13, 14, 15	Buen Gobierno
		2-19 (102-35)	Políticas de remuneración	13, 14, 15	Buen Gobierno	

Construyendo modelo de valor

Tipo	Título estándar GRI	Nombre estándar	Número GRI	Nombre del contenido	Página del informe	Tema Materiales		
GRI ESTANDAR UNIVERSAL	2. Divulgaciones generales	Gobernanza	2-20 (102-36)	Proceso para determinar la remuneración	13, 14, 15	Buen Gobierno		
			2-20 (102-37)	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	13, 14, 15	Buen Gobierno		
			2-21 (102-38)	Ratio de compensación total anual	13, 14, 15	Ética e Integridad		
			2-21 (102-39)	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	13, 14, 15	Ética e Integridad		
			2-9 (102-18)	Estructura de gobernanza	13, 14, 15	Buen Gobierno		
			2-9 (102-22)	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	13, 14, 15	Buen Gobierno		
		Mercados atendidos	2-6 (102-6)	Mercados atendidos	11	Servicio y Atención al Cliente		
		Participación de los grupos de interés	2-29 (102-40)	Lista de grupos de interés	25	Buen Gobierno		
			2-29 (102-42)	Identificación y selección de grupos de interés	24	Buen Gobierno		
			2-29 (102-43)	Enfoque para la participación de los grupos de interés	25, 26	Buen Gobierno		
			2-29 (102-44)	Temas y preocupaciones clave mencionados	25, 26	Contribución a las Comunidades Locales		
			2-30 (102-41)	Acuerdos de negociación colectiva	12	Buen Gobierno		
			Período de notificación, frecuencia y punto de contacto	2-3 (102-50)	Período objeto del informe	8	Buen Gobierno	
		2-3 (102-52)	Ciclo de elaboración de informes	1	Buen Gobierno			
		3. Divulgaciones sobre temas materiales	Enfoque de Gestión	3-3 (102-11)	Principio o enfoque de precaución	29, 30	Buen Gobierno	
				3-3 (103-1)	Explicación del tema material y su Cobertura	29, 30	Buen Gobierno	
				3-3 (103-2)	El enfoque de gestión y sus componentes	31	Buen Gobierno	
				3-3 (103-3)	Evaluación del enfoque de gestión	31	Buen Gobierno	
			Prácticas para la elaboración de informes	3-1 (102-46)	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	28	Buen Gobierno	
				3-2 (102-47)	Lista de temas materiales	30	Buen Gobierno	
GRI TEMA ESTÁNDAR	20x Económico			Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	36	Ética e Integridad
					205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	37	Ética e Integridad
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		37	Ética e Integridad		
		Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	38	Cumplimiento Legal y Regulación		
		Desempeño Económico	201-1	Contenido Valor Económico Directo generado y distribuido	56	Desempeño Económico		
			201-2	Implicaciones Financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	76-77	Cambio Climático: Huella de Carbono y Adaptación		
201-3	Obligaciones del Plan de beneficios y otros planes de jubilación		67	Atracción, desarrollo y retención sobre el talento humano				
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	57	Desempeño Económico					

Tipo	Título estándar GRI	Nombre estándar	Número GRI	Nombre del contenido	Página del informe	Tema Materiales
GRI TEMA ESTÁNDAR	20x Económico	Impactos Económicos Indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	67, 68	Trabajo y Crecimiento económico
			203-2	Impactos económicos indirectos significativos en sus grupos de interés y en la economía.	58	Desempeño Económico
		Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	40	Gestión de la cadena de suministro responsable
		Presencia en el Mercado	202- 2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	66	Atracción, desarrollo y retención sobre el talento humano
			202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	67	Atracción, desarrollo y retención sobre el talento humano
	30x Ambiental	Agua y efluentes	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	72	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
			303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	72	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
			303-3	Extracción de agua	72	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
			303-4	Vertido de agua	72	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
			303-5	Consumo de agua	72	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
			304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	73	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
		Biodiversidad	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	73	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
			304-3	Habitats protegidos o restaurados	73	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
			304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	73	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
			307-1(2-27)	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	39, 76	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
		Cumplimiento ambiental	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	75	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
		Efluentes y residuos	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	75	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
306-3	Derrames significativos		76	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)		
306-4	Transporte de residuos peligrosos		76	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)		
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		76	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		74 Y 75	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)		
Emisiones	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	74 Y 75	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)		
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	74 Y 75	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)		
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	74 Y 75	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)		
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	74 Y 75	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)		
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	74 Y 75	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)		
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	74 Y 75	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)		

Construyendo modelo de valor  
Construyendo modelo de valor

Tipo	Título estándar GRI	Nombre estándar	Número GRI	Nombre del contenido	Página del informe	Tema Materiales
GRI TEMA ESTÁNDAR	30x Ambiental	Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	71	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
			302-2	Consumo energético fuera de la organización	71	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
			302-3	Intensidad energética	72	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
			302-4	Intensidad Reducción del consumo energético	72	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
			302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	72	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
		Evaluación ambiental de proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	40, 76	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
			308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	40, 76	Gestión de la cadena de suministro responsable
		Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	71	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
			301-2	Insumos reciclados	71	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
			301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	N/A	Gestión Ambiental (Agua, Energía y Residuos)
	40x Social	Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	78, 79, 80	Contribución a las Comunidades Locales
			Cumplimiento socioeconómico	419-1(2-27)	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	39
		Derechos de los pueblos indígenas	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	35	Derechos Humanos
		Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Contenidos sobre el Enfoque de gestión	66	Atracción, desarrollo y retención sobre el talento humano
			405-2	Contenidos sobre el Enfoque de gestión	66	Atracción, desarrollo y retención sobre el talento humano
		Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	62	Atracción, desarrollo y retención sobre el talento humano
			401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	63	Atracción, desarrollo y retención sobre el talento humano
			401-3	Permiso parental	63	Atracción, desarrollo y retención sobre el talento humano
		Evaluación de derechos humanos	412-1	Evaluación de derechos humanos	33	Derechos Humanos
			412-2	Evaluación de derechos humanos	33, 34	Derechos Humanos
			412-3	Evaluación de derechos humanos	35	Derechos Humanos
		Evaluación social de los proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	40	Gestión de la cadena de suministro responsable
			414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	40	Gestión de la cadena de suministro responsable
		Formación y Enseñanza	404-1	Contenidos sobre el Enfoque de gestión	64	Atracción, desarrollo y retención sobre el talento humano
			404-2	Contenidos sobre el Enfoque de gestión	64	Atracción, desarrollo y retención sobre el talento humano
			404-3	Contenidos sobre el Enfoque de gestión	65	Atracción, desarrollo y retención sobre el talento humano
		Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	32	Derechos Humanos
Marketing y etiquetado	417-2	Marketing y etiquetado	82	Seguridad integral de las instalaciones		
Marketing y etiquetado	417-3	Marketing y etiquetado	82	Seguridad integral de las instalaciones		

Tipo	Título estándar GRI	Nombre estándar	Número GRI	Nombre del contenido	Página del informe	Tema Materiales
GRI TEMA ESTÁNDAR	40x Social	No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	32	Derechos Humanos
		Política pública	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	38	Buen Gobierno
		Prácticas en materia de seguridad	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	33	Derechos Humanos
		Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	54	Servicio y Atención al Cliente
		Salud y seguridad de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	54	Servicio y Atención al Cliente
			416-2	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	54	Servicio y Atención al Cliente
		Salud y seguridad en el trabajo	403-1	Contenidos sobre el Enfoque de gestión	68	Salud y Seguridad en el trabajo
			403-26	Contenidos sobre el Enfoque de gestión	8	Salud y Seguridad en el trabajo
			403-36	Contenidos sobre el Enfoque de gestión	8	Salud y Seguridad en el trabajo
			403-46	Contenidos sobre el Enfoque de gestión	9	Salud y Seguridad en el trabajo
			403-56	Contenidos sobre el Enfoque de gestión	9	Salud y Seguridad en el trabajo
			403-66	Contenidos sobre el Enfoque de gestión	9	Salud y Seguridad en el trabajo
			403-76	Contenidos sobre el Enfoque de gestión	9	Salud y Seguridad en el trabajo
			403-8	Contenidos temáticos	69	Salud y Seguridad en el trabajo
			403-9	Contenidos temáticos	69	Salud y Seguridad en el trabajo
			403-10	Contenidos temáticos	70	Salud y Seguridad en el trabajo
		Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	33	Derechos Humanos
		Trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	33	Derechos Humanos
		Relaciones trabajador empresa	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	63	Atracción, Desarrollo y Retención sobre e talento Humano
		GRI SECTOR ESTÁNDAR	Ambiental	Ambiental	DMA	Biodiversidad de hábitats compensados en comparación con la biodiversidad de las zonas afectadas
Económico	Eficiencia del sistema		EU12	Pérdidas de transmisión y distribución como porcentaje de la energía total	41	Compra de energía
	Enfoque de Gestión		EU6	Gestión para garantizar la disponibilidad y fiabilidad de la electricidad a corto y largo plazo	48, 49	Disponibilidad y Confiabilidad del Servicio
			EU10	Capacidad planificada frente a la demanda de electricidad proyectada a largo plazo, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio	51	Disponibilidad y Confiabilidad del Servicio
Gestión del lado de la demanda	EU7		Programas de gestión de la demanda, incluidos programas residenciales, comerciales, institucionales e industriales (antigua EU7)	50	Disponibilidad y Confiabilidad del Servicio	
Perfil Organizacional	Perfil Organizacional		EU4	Longitud de las líneas de transporte y distribución por encima y por vía subterránea por régimen reglamentario	6	Disponibilidad y Confiabilidad del Servicio
			EU5	Asignación de derechos de emisión de CO2e o equivalente, desglosados por marco de comercio de carbono	76-77	Cambio Climático: Huella de Carbono y Adaptación
Responsabilidad del producto - Salud y seguridad del cliente	Responsabilidad del producto		EU27	Número de desconexiones residenciales por impago, desglosado por duración de la desconexión y por régimen reglamentario	43,44	Disponibilidad y Confiabilidad del Servicio
			EU28	Número de desconexiones residenciales por impago, desglosado por duración de la desconexión y por régimen reglamentario	45	Disponibilidad y Confiabilidad del Servicio
			EU29	Proporcionar un servicio de calidad con un suministro de energía ininterrumpido y un voltaje constante SAIDI	46	Disponibilidad y Confiabilidad del Servicio

Construyendo modelo de valor

Tipo	Título estándar GRI	Nombre estándar	Número GRI	Nombre del contenido	Página del informe	Tema Materiales
GRI SECTOR ESTÁNDAR	Social	Prácticas laborales y trabajo decente	EU14	Programas y procesos para garantizar la disponibilidad de mano de obra cualificada	64	Atracción, desarrollo y retención sobre el talento humano
		Comunidades locales	EU19	Participación de las partes interesadas en los procesos de toma de decisiones relacionados con la planificación energética y el desarrollo de infraestructuras (anterior UE19)	81	Contribución a las Comunidades Locales
		Responsabilidad del producto	EU20	Enfoque para gestionar los impactos del desplazamiento	81	Contribución a las Comunidades Locales
			EU22	Número de personas desplazadas física o económicamente e indemnización, desglose por tipo de proyecto	81	Contribución a las Comunidades Locales
			EU23	Programas, incluidos aquellos en asociación con el gobierno, para mejorar o mantener el acceso a la electricidad y al cliente Servicios de apoyo	52	Acceso a la Energía
			G4-DMA	Acceso a la Energía	53	Acceso a la Energía
		Sociedad	EU21	Desastre/ Planificación de Emergencias y Respuesta	81-82	Contribución a las Comunidades Locales

### Declaración de Uso (GRI requisito 8)

Air-e declara que para la realización del presente informe utilizó los Estándares GRI y divulgaciones utilizadas con referencia a los Estándares GRI.

# SE NOTA EL CAMBIO



**Air-e**  
La fuerza que transforma